

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Pomoc u Ombudsmana ČEZ loni hledalo 707 zákazníků

Služebně nejstarší firemní ombudsman v České republice loni v říjnu zahájil druhou dekádu svého působení ve prospěch zákazníků ČEZ. Za více než 10 let řešil 7 620 podnětů a vyhověl zhruba každému desátému žadateli o přezkum. Loni se na kancelář Ombudsmana ČEZ obrátil třetí nejnižší počet klientů od začátku jejího fungování.

Za deset let fungování si Ombudsman ČEZ v osobě Josefa Sedláka získal důvěru zákazníků a stal se respektovaným partnerem při řešení připomínek k postupu společností ČEZ při reklamacích. V průměru se něj každoročně obrátí kolem 760 osob, v posledních letech ale toto číslo klesá. Loňský byl co do počtu zaslaných podnětů třetí nejslabší z celého období 2009-2019. Méně jich zákazníci podali jen v roce 2010 a 2011. *„Dokazuje to, že celková kvalita zákaznického servisu společností ze Skupiny ČEZ se neustále zlepšuje. Nejenže ubývá lidí nespokojených s řešením své reklamace, ale také postupně klesá podíl podnětů, které vyhodnotíme jako oprávněné, tedy že společnost postupovala chybně,“* uvádí Sedlák. Z původních zhruba 11 % oprávněných podnětů kleslo číslo loni na 5,3 %.

Mezi podněty, které Ombudsman ČEZ loni řešil, byl opět nemalý podíl těch, které na první pohled vypadají jako spor mezi zákazníkem a energetickou společností, ale ve skutečnosti tam společnost vystupuje pouze jako prostředník v osobním sporu.

Jedním za takových případů loňského roku byl i příběh paní Aleny z Podkrkonoší. Na Ombudsmana ČEZ se obrátila s požadavkem, aby dům, ve kterém žije se svou rodinou, nebyl odpojen od dodávky elektřiny. Paní Alena je majitelkou ideální poloviny nemovitosti. O odpojení požádala její teta, která vlastní druhou polovinu domu. Snažila se dosáhnout toho, aby její příbuzní nemohli dům obývat a aby bylo možno jej následně nabídnout k prodeji. *„Požádal jsem příslušnou společnost, aby dům neodpojovala. Považuji za naprosto nepřijatelné, aby lidé zneužívali služeb energetických firem k řešení svých rodinných, sousedských, obchodních a dalších sporů,“* říká Sedlák. *„Očekával jsem, že poté, co nebude dům odpojen, přijde reakce z druhé strany – tedy od tety podatelky. Žádná se neobjevila, což mne lidsky velmi potěšilo, protože tomu rozumím tak, že se v paní hnulo svědomí.“*

Pro zákazníky, kteří se na kancelář ombudsmana obracejí, je důležitá také rychlost vyřízení jejich podnětu. Čtyřčlenný tým kanceláře ombudsmana loni při vydání stanoviska dodržel lhůtu 30 kalendářních dnů ve více než 95 % případů.

Institut ombudsmana zavedla společnost ČEZ jako jedna z prvních energetik v Evropě a jako první v České republice. Opětovně přezkoumává případy zákazníků, kteří nebyli spokojeni s vyřízením své stížnosti či reklamace podané u příslušné společnosti Skupiny ČEZ. Ombudsman ČEZ je podřízen přímo představenstvu společnosti ČEZ a je zcela nezávislý na dceřiných společnostech Skupiny ČEZ, jejichž postup kontroluje. Má pravomoc uplatnit tak zvaný specifický přístup, kdy na základě přihlídnutí k životní situaci žadatele může společnost požádat o vyhovění požadavku, který není oprávněný. Takových přístupů v roce 2019 uplatnil 18, od začátku působení pak víc než tři sta.

