

ETICKÝ KODEX OBCHODNÍKA S ELEKTRINOU NEBO PLYNEM

Preambule

Energetický regulační úřad (dále jen „ERÚ“) jako správní úřad pro výkon regulace v energetice, v jehož působnosti je podle ustanovení § 17 odst. 4 zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů, rovněž ochrana oprávněných zájmů zákazníků/spotřebitelů, za účelem uspokojení všech přiměřených požadavků na dodávku energií zpracoval a obchodníkům s elektřinou či plynem doporučuje v zájmu vytváření podmínek a pravidel napomáhajících prosazování principů poctivého obchodního styku, ochrany dobrých mravů a posílení obecné důvěry v energetický trh České republiky k přijetí tento Etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem (dále jen „Etický kodex“).

Etický kodex je souborem základních pravidel, dobrovolně přijatých povinností a postupů při etickém a profesionálním jednání obchodníka s elektřinou či plynem při zajišťování a poskytování dodávky elektřiny/plynu a souvisejících služeb.

Držitel licence na výrobu elektřiny, výrobu plynu, obchod s elektřinou nebo obchod s plynem (dále jen „obchodník“) přijímá tento Etický kodex jako výraz své dobrovolné vůle a zavazuje se řídit pravidly vymezenými tímto Etickým kodexem při svém jednání se zákazníky (čímž se pro účely Etického kodexu rozumí právnické osoby a fyzické osoby podnikající) a spotřebiteli i při jednání s ostatními obchodníky. Cílem Etického kodexu je zlepšit informovanost zákazníků a posílit ochranu zákazníků, zejména spotřebitelů. Je třeba napomáhat jim v porozumění obsahu smluv, lepší orientaci v nabídce poskytovaných služeb a také orientaci v tom, z čeho jsou částky na vyúčtování, které dodavateli platí, složeny. Dále je vhodné napomáhat prosazování korektních vztahů mezi obchodníkem a zákazníkem/spotřebitelem, čímž se celkovělepší úroveň služeb poskytovaných obchodníky.

ERÚ vede Seznam obchodníků, kteří tento Etický kodex přijali jako závazný při výkonu své činnosti (dále jen „Seznam“). ERÚ zveřejní Etický kodex a Seznam způsobem umožňujícím dálkový přístup, tj. na webových stránkách ERÚ, aby byl přístupný široké veřejnosti. Etický kodex může být rovněž zveřejněn na webových stránkách jednotlivých obchodníků, kteří se k jeho dodržování dobrovolně přihlásili, s cílem poskytnout zákazníkům ohledně svých služeb a podmínek, za kterých jsou nabízeny, nezkreslené, pravdivé a jasné informace, srozumitelné pro zákazníka, na kterého je daný produkt zaměřen.

Čl. I

Základní ustanovení

Obchodník je vždy při výkonu své činnosti na energetickém trhu povinen dodržovat, kromě obecně závazných právních předpisů, tento Etický kodex, postupovat při výkonu své činnosti s odbornou péčí a počínat si tak, aby jeho jednání bylo v souladu se zásadami poctivého obchodního styku a dobrými mravy.

Čl. II Působnost

Obchodník se při svém jednání řídí pravidly Etického kodexu zejména ve vztahu k:

- zákazníkům/spotřebitelům při poskytování dodávky elektřiny/plynu a souvisejících služeb a při jednáních souvisejících s nabízením služeb dodávky elektřiny/plynu,
- ostatním obchodníkům s elektřinou/ plynem.

Čl. III Základní etické principy jednání obchodníka

Obchodník se při své činnosti zavazuje dodržovat zejména tato pravidla:

1. Etika a profesionální chování na energetickém trhu

- a) Přijetím Etického kodexu obchodník výslovně zdůrazňuje svůj zájem vyvarovat se v co nejvyšší možné míře takového jednání, které může naplnit znaky nekalé soutěže.
- b) Přijetím Etického kodexu obchodník výslovně zdůrazňuje svůj zájem vyvarovat se v co nejvyšší možné míře takového jednání, které může naplnit znaky nekalé, klamavé nebo agresivní obchodní praktiky.
- c) Obchodník je povinen spolupracovat s orgány regulujícími a dozorujícími energetický trh.
- d) Obchodník nesmí zneužívat svého postavení na energetickém trhu.
- e) Obchodník je povinen dbát na informovanost svých zaměstnanců při plnění pravidel a povinností stanovených Etickým kodexem.
- f) Obchodník je povinen kontrolovat chování osob, které jednají jménem nebo na účet obchodníka, a zajistit, aby chování těchto osob při nabízení služeb obchodníka bylo v souladu s pravidly stanovenými Etickým kodexem.

2. Identifikace obchodníka

- a) Osoba jednající za obchodníka je povinna představit se při jakémkoliv kontaktu se zákazníkem/spotřebitelem svým jménem, příjmením a uvést obchodní firmu obchodníka, jehož jménem nebo na jehož účet jedná. Na vyžádání je povinna svoji identifikaci zopakovat.
- b) Obchodník nesmí žádným způsobem využívat nebo zneužívat obchodní firmu jiného obchodníka tak, aby u zákazníka/spotřebitele mohl vyvolat možnost záměny obchodníka s jiným obchodníkem.

3. Etika a profesionální chování při komunikaci se zákazníkem/spotřebitelem

- a) Obchodník je povinen jednat se zákazníkem/spotřebitelem po celou dobu kontaktu eticky, s úctou, profesionálně, čestně a v dobré víře a zákazníka/spotřebitele oslovovat zdvořile a zejména dodržovat níže uvedená ustanovení.
- b) Obchodník nesmí kontaktovat zákazníka/spotřebitele v čase mezi 20:00 a 8:00 hodinou, pokud se se zákazníkem/spotřebitelem výslovně nedomluvil jinak.
- c) Obchodník nesmí zakrývat účel hovoru, především předstíráním jiného účelu (např. marketinkový průzkum).
- d) Obchodník je povinen poskytovat správné, úplné a nezavádějící informace potřebné pro informované rozhodnutí zákazníka/spotřebitele.
- e) Obchodník nesmí zneužít důvěřivosti, nezkušenosti nebo neznalosti zákazníka/spotřebitele, zejména starších osob.

- f) Obchodník je povinen přizpůsobit komunikaci odborné úrovni zákazníka/spotřebitele, nesmí používat nadměrné množství odborných výrazů.
- g) Obchodník nesmí používat nespisovné, vulgární výrazy, nebo na zákazníka/spotřebitele vyvíjet jakýkoliv nátlak.
- h) Obchodník je povinen se přesvědčit, že zákazník/spotřebitel rozumí jaké služby a produkty a za jakých podmínek jsou mu nabízeny, a že je schopen podstatu hovoru adekvátně vyhodnotit.
- i) Obchodník je povinen ponechat spotřebiteli jím vyžádaný nezbytný čas, aby mohl předané informace vyhodnotit, ověřit si aktuálnost a platnost nabídky přímo u obchodníka s elektřinou/plynem, a svobodně se rozhodnout, zda na učiněnou nabídku přistoupí.
- j) Obchodník nesmí zákazníka/spotřebitele obtěžovat nadměrným počtem pokusů o navázání komunikace, a to zejména v případě, pokud je zjevné, že zákazník/spotřebitel nemá o nabízenou službu nebo produkt zájem.
- k) Obchodník je povinen zachovávat mlčenlivost o důvěrných skutečnostech, které se týkají zákazníka/spotřebitele, o nichž se během své činnosti dozvěděl.
- l) Obchodník je povinen zajistit ochranu všech osobních údajů zákazníka/spotřebitele.
- m) Obchodník je povinen pravidla Etického kodexu dodržovat i v souvislosti s propagačními materiály předávanými zákazníkům/spotřebitelům (letáky, brožury atd.), jakož i u jiných forem propagace a prezentace obchodníka (webové stránky atd.)

4. Změna dodavatele

- a) Obchodník je povinen postupovat v procesu změny obchodníka tak, aby zákazník/spotřebitele vědomě nevystavil riziku smluvních sankcí za předčasné ukončení smluvního vztahu se stávajícím obchodníkem s elektřinou/plynem a riziku omezení nebo přerušování dodávky elektřiny/plynu.
- b) Obchodník je povinen informovat zákazníka/spotřebitele o skutečnosti, zda se změna obchodníka uskutečnila – pokud ano, sdělit mu přesné datum zahájení dodávky elektřiny/plynu.

5. Smluvní vztah zákazníka/spotřebitele s obchodníkem

- a) Obchodník je povinen poskytnout zákazníkovi/spotřebiteli na písemné, telefonické, e-mailové případně osobní vyžádání aktuálně platné všeobecné obchodní podmínky, ceník či jiné smluvní podmínky.
- b) Obchodník je povinen sdělit zákazníkovi/spotřebiteli na vyžádání podmínky ukončení smluvního vztahu a termín, k jakému by byl smluvní vztah ukončen, kdyby se tak zákazník/spotřebitel rozhodl – tuto povinnost obchodník nemá v případě, že se jedná o smluvní vztah uzavřený na dobu neurčitou s 3měsíční výpovědní dobou, nebo v případě, že údaj o možném ukončení smluvního vztahu uvede na pravidelném vyúčtování.

6. Vyúčtování dodávek energie a souvisejících služeb

- a) Obchodník je povinen na požádání zákazníka/spotřebitele poskytnout jasné a srozumitelné vysvětlení způsobu, jakým bylo jeho vyúčtování vypracováno.
- b) Obchodník je povinen na žádost zákazníka/spotřebitele poskytnout údaje z vyúčtování dodávky energie a údaje o jeho spotřebě energie maximálně však za 3 předcházející zúčtovací období,
- c) Obchodník je povinen, účtuje-li zákazníkovi/spotřebiteli zálohové platby na dodávku elektřiny/plynu a vznikne-li na základě vyúčtování dodávky elektřiny/plynu přeplatek s ohledem na výši zákazníkem/spotřebitelem zaplacených záloh, uhradit tento přeplatek

zákazníkovi/spotřebiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději ve stejném termínu splatnosti, jaký je nastaven pro úhradu nedoplatku, nesjedná-li si se zákazníkem/spotřebitelem započtení přeplatku do zálohových plateb na dodávku elektřiny/plynu v následujícím vyúčtovacím období.

Čl. IV

Dohled, sledování a kontrola nad dodržováním Etického kodexu

ERÚ dohlíží společně se Správní radou, ustavenou za tímto účelem, nad dodržováním pravidel stanovených Etickým kodexem.

Správní rada má 7 členů a je složena ze tří zástupců jmenovaných ERÚ a čtyř zástupců obchodníků a to na základě návrhu obchodníků. Zástupce obchodníků musí před ustanovením odsouhlasit prostá většina všech obchodníků, kteří k datu ustanovení Správní rady k Etickému kodexu přistoupili. Předsedou Správní rady je zaměstnanec ERÚ jmenovaný vedením ERÚ, který organizuje a řídí činnost rady.

Obchodník, který přistupuje k Etickému kodexu a je nově zapisován do Seznamu, současně vyjadřuje souhlas se stávajícími členy Správní rady.

Správní rada je ustavena na dvouleté období, počínaje [měsíc] daného roku. Členové Správní rady nemají nárok na žádnou odměnu, náklady na jejich činnost jsou hrazeny ze strany obchodníka, u něž jsou v pracovněprávním nebo jiném vztahu. Správní rada se schází dle potřeby nebo na výzvu alespoň [počet] dodavatelů a to minimálně 2x ročně v prostorách ERÚ.

Správní rada si navrhne a prostou většinou schválí svůj jednací řád s pravidly pro hlasování a jednání.

Hlavní působností Správní rady je navrhování způsobu pro případné změny a doplnění Etického kodexu, doporučení a formulace změn a doplnění pravidel stanovených v Etickém kodexu, dále projednávání porušení pravidel stanovených v Etickém kodexu jednotlivými obchodníky, kteří přistoupili k Etickému kodexu, a předkládání návrhů doporučení na jejich řešení (vyjma případů, kdy v důsledku porušení pravidel je s konkrétním obchodníkem vedeno správní řízení).

Hodnocení účinnosti Etického kodexu, tedy např. to zda přispívá ke kultivaci energetického trhu, zda ubývá spotřebitelských sporů obecně a u jednotlivých obchodníků atp., a jeho uplatňování bude Správní radou prováděno zejména s ohledem na podněty od zákazníků, spotřebitelů, spotřebitelských organizací, založených za účelem ochrany práv spotřebitelů, a dalších účastníků trhu s elektřinou/plynem. Vyhodnocování bude prováděno 1x ročně, a to vždy do [datum] kalendářního roku, a bude projednáno Správní radou, za účelem možného vyvození příslušných závěrů vůči obchodníkům (případně vyřazení ze seznamu) v souvislosti s porušením pravidel Etického kodexu. Vyhodnocení odsouhlasené Správní radou bude zveřejněno na webu ERÚ.

Čl. V Důsledky porušení Etického kodexu

Je-li to účelné, spolupracují členové Správní rady při naplňování účelu tohoto Etického kodexu s dalšími správními orgány s působností v energetických odvětvích, se zájmovými sdruženími zaměřenými na ochranu spotřebitele a s profesními organizacemi sdružujícími podnikatele v energetických odvětvích.

Správní rada je oprávněna písemně (popř. dohodnutou elektronickou cestou) požádat obchodníka o vyjádření ke konkrétním skutečnostem a postupům, které zákazníci/spotřebitelé vnímají jako porušení Etického kodexu. Obchodník se zavazuje takové podněty prověřit a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 15ti dnů od doručení žádosti, o výsledku prověřování informovat Správní radu. Nečinnost obchodníka bude v tomto ohledu vyhodnocena jako porušení pravidel Etického kodexu.

Při prokázaném porušení Etického kodexu může ERÚ – po předchozím projednání v rámci Správní rady – dotyčného obchodníka na tuto skutečnost upozornit a vyzvat jej k nápravě v okolnostech přiměřeném termínu. Obchodník se zavazuje v případě zjištěných porušení pravidel Etického kodexu přijmout opatření vedoucí k odstranění závadného stavu a informovat o přijatých opatřeních Správní radu.

Pokud budou porušením Etického kodexu naplněny okolnosti dané energetickým zákonem nebo zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (zákon na ochranu spotřebitele), vydá ERÚ rozhodnutí ve správním řízení.

Při prokázaném porušení Etického kodexu může ERÚ po předchozím odsouhlasení v rámci Správní rady obchodníka vyřadit ze Seznamu. Jednou z podmínek vyřazení ze Seznamu je také pravomocné rozhodnutí ERÚ (viz odstavec výše) nebo soudu, kterým se konstatuje porušení povinnosti obchodníka, která pro něj vyplývá z platné legislativy. Takové porušení platné legislativy je současně porušením povinností vyplývajících z Etického kodexu, k jehož dodržování se obchodník dobrovolně přihlásil. Informace o vyřazení ze Seznamu a jeho důvod budou zveřejněny na webových stránkách ERÚ.

V případě, že obchodník, který byl ze Seznamu vyřazen, dodatečně Správní radě doloží skutečnosti prokazující, že byla přijata opatření, která vedla k odstranění závadného stavu, může být do Seznamu opět zařazen.

Obchodník má právo od Etického kodexu odstoupit a požádat o vyřazení ze Seznamu – v takovém případě zašle žádost o odstoupení ERÚ. O vyřazení na žádost obchodníka ze Seznamu bude ERÚ informovat na svých webových stránkách. Může tak učinit i sám obchodník.

Porušení pravidel stanovených Etickým kodexem může ERÚ podle zákona na ochranu spotřebitele vyhodnotit jako porušení zákazu uplatňování nekalých obchodních praktik.

Čl. VI
Závěrečná ustanovení

| Etický kodex vznikl na základě podnětu ERÚ ve spolupráci s obchodníky s elektřinou/plynem.

| Etický kodex byl vydán dne [datum] s účinností od [datum]