

## Polovinu podání na ERÚ za loňský rok mají na svědomí zprostředkovatelé energií

**Energetický regulační úřad (ERÚ) přijal v loňském roce 13 192 podání od spotřebitelů. Mezi nejčastěji zmiňovaná témata stále patří aukce a energetičtí zprostředkovatelé, kteří stojí až za polovinou z veškerých podání. Coby nový trend se ukazuje také navyšování pokut od dodavatelů nebo rostoucí počet lidí, kteří řeší problém s tzv. udržovací (retenční) nabídkou.**

V porovnání s rokem 2019 se loni celkový počet podání od spotřebitelů snížil o 7,5 % (o 1067 podání). Spíše, než s kultivací trhu však tento pokles souvisí s mimořádnými událostmi loňského roku.

*„Za poklesem počtu podání zčásti hledejme i to, že v době nouzového stavu podléhali omezením podomní prodejci, a také spotřebitelé byli při osobním kontaktu obezřetnější. Celkově se mírně snížil i počet změn dodavatele, přičemž právě změna dodavatele na sebe váže nejčastější problémy s ukončováním smluv a pokutami. Pokles počtu podání o jednotky procent musíme vnímat také v kontextu předchozích let, kdy tato statistika narůstala pravidelně o desetinu ročně,“* komentuje statistiku **Stanislav Trávníček, předseda Rady ERÚ.**

Podání na téma energetických aukcí a zprostředkovatelů se v posledních letech umísťují na předních místech tabulky a nejinak tomu bylo v roce 2020. V souvislosti se zprostředkováním energií a „nechtěnou“ změnou dodavatele se na ERÚ nejčastěji lidé obrací s dotazem, kdo je (nově) jejich dodavatelem. Ptá se tak každý čtvrtý tazatel (27 %). Přímou na zprostředkovatele a aukce míří 19 % dotazů. Dále následují tradiční otázky a stížnosti na vyúčtování (16 %). Pětici nejčastěji řešených témat uzavírají změna dodavatele (11 %) a smluvní sankce (7 %).

*„Činnost energetických zprostředkovatelů má ve skutečnosti na svědomí více než polovinu podání na náš úřad. Spotřebitelé se na nás nejčastěji obrací právě po návštěvě zprostředkovatele nebo po účasti v energetické aukci, kdy jsou překvapení, že se jim mění dodavatel. Zprostředkovatelé se tak vydatně podílejí také na naplnění kolonek zjištění dodavatele, změna dodavatele a smluvní sankce. Dotazy spotřebitelů můžeme jednoduše shrnout tak, že vůbec nerozumí tomu, k čemu došlo, a proč mají hradit pokutu. To určitě nevypovídá o řádné péči, kterou by zprostředkovatelé měli poskytovat svým zákazníkům,“* rozebírá příčiny **Stanislav Trávníček.**

Nebezpečným trendem ve vztahu ke spotřebitelům je také postupné navyšování smluvních sankcí od dodavatelů. Za předčasné ukončení smlouvy na dobu určitou byly dříve účtovány sankce okolo 3 tisíc korun. Dnes už pokuty dosahují běžně dvojnásobku a výjimečné nejsou ani sankce v desítkách tisíc korun.

*„Čtěte dříve, než cokoliv podepíšete. Tento apel musíme opakovat znovu a znovu. Spotřebitelům se samozřejmě snažíme pomoci, i když už dokumenty podepsali nebo přistoupili na nabídku po telefonu. V některých případech se nám při vyjednávání i podařilo pokuty snížit nebo dokonce úplně anulovat. Spoléhat se na to ale nemůžeme, někteří dodavatelé či zprostředkovatelé jsou neoblomní a trvají na úhradě pokuty v plné výši. Závazně rozhodnout o oprávněnosti takového nároku je pak možné jen ve sporném řízení. Pokud ale nárok neodporuje zákonu, sporné řízení na povinnosti uhradit pokutu nic nezmění,“* upozorňuje **Stanislav Trávníček.**

Práva spotřebitelů by měla posílit novela energetického zákona, do jejíž přípravy se ERÚ aktivně zapojil a kterou aktuálně projednává sněmovna. Mezi důležité body patří například omezení maximální délky smluv na dobu určitou nebo to, že smlouvy uzavřené přes zprostředkovatele budou považovány za smlouvy uzavřené distančně, což zajistí možnost je vypovědět ve lhůtě do patnáctého dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu.

V neposlední řadě by měl ERÚ také získat kompetence nad zprostředkovateli. Ti by se podle návrhu novely museli na ERÚ zaregistrovat. I když úřad změnu vítá, považuje ji především za první krok. Registrace samotná totiž problém nevyřeší hned. Přestože zprostředkovatelé působí v energetice již celé roky a zapříčinili problémy desítek tisíc spotřebitelů, oficiálně mají jen omezenou nebo žádnou historii, vč. té negativní. Reálně tak ERÚ bude mít zprvu velmi omezené možnosti, jak odmítnou registraci i u tzv. energetických šmejdů. Pochybení jim budou muset být teprve prokázána a čištění trhu bude postupné. Urychlit by tento proces mohly např. přísnější kvalifikační požadavky na žadatele o registraci. Záležet tedy bude na tom, v jaké podobě bude novela energetického zákona nakonec schválena.

### „Top 5“ spotřebitelských témat řešených ERÚ v roce 2020

Skupina podání	Počet podání (z celkových 13 192)	Podíl (v %)
Zjištění dodavatele	3 545	27 %
Zprostředkovatelé, aukce, poradci	2 490	19 %
Fakturace, platební podmínky	2 111	16 %
Změna dodavatele	1 435	11 %
Smluvní sankce	974	7 %

---

**Kontakt:**

Energetický regulační úřad  
[www.eru.cz](http://www.eru.cz)

sídlo úřadu

A: Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava  
T: 564 578 666, E: [podatelna@eru.cz](mailto:podatelna@eru.cz)

**Kontakt pro média:**

Michal Kebort  
tiskový mluvčí ERÚ

dislokované pracoviště Praha  
A: Jankovcova 2b, 170 00 Praha 7  
M: 724 060 790, E: [tiskove@eru.cz](mailto:tiskove@eru.cz)