

V letošním roce ERÚ očekává více než 13 tisíc spotřebitelských podání

Kdo stojí za letošními podáními spotřebitelů na Energetický regulační úřad (ERÚ)? Z více než poloviny jsou to zprostředkovatelé, ale řada stížností míří i na dodavatele energií a některá pochybení, bohužel, jdou také za samotnými spotřebiteli. Ti totiž ne vždy znají svá práva, nevyužívají jich včas a dostatečně, nebo je naopak přeceňují. I proto ERÚ na dnešní tiskové konferenci ohlásil podzimní kampaň, kterou odstartuje, bude-li přijata novela energetického zákona, aby novinky spotřebitelům přiblížil.

Od ledna do konce května přijal ERÚ 5 543 spotřebitelských podání. I když tento vývoj odpovídá přibližně loňskému roku a prostý matematický přepočítání napovídá, že bylo za celý rok podání dorazit přibližně 13 300, konečné číslo může být podstatně vyšší.

„Někteří obchodníci již oznamují zdražování energií způsobené zvyšováním cen silové elektřiny na burze. Přitom, kdykoliv ceny rostou, narůstá také ochota spotřebitelů ke změně dodavatele. Toho pak zneužívají zprostředkovatelé, když ve svých telefonátech lákají z lidí závazné přihlášky do aukcí, které nezřídka končí několikatisícovou pokutou,“ varuje **Markéta Zemanová, členka Rady ERÚ.**

„Aktivity nepoctivých zprostředkovatelů může ještě posílit snaha utrhnout si svůj díl na poslední chvíli. Od ledna pro ně totiž mohou díky novele energetického zákona, bude-li schválena včas, platit přísnější podmínky. Lépe řečeno pro ně budou platit pravidla, která konečně v rámci našeho dozoru budeme moci vynucovat, protože nad zprostředkovateli získáme kompetence,“ dodává **Ladislav Havel, člen Rady ERÚ.**

Rozdělíme-li spotřebitelská podání podle typu dotazu, s 29 % je na prvním místě otázka, kdo je v daném odběrném místě nyní dodavatelem. Zdánlivě banální dotaz za sebou typicky skrývá kroky zprostředkovatele, kdy provedl změnu dodavatele, aniž by o tom řádně vyrozuměl svého zákazníka.

Samotným zprostředkovatelům a aukcím náleží druhá příčka s 20 %. Lidé se nejčastěji ptají, jak se mohou vyvázat z nevýhodné smlouvy nebo jak vyřešit nepříjemné důsledky unáhleného podpisu, kterým udělili zprostředkovateli plnou moc. Zmiňovanými důsledky totiž bývají citelné sankce.

To, že bez viny stále nejsou ani dodavatelé, naznačuje třetí místo. 12 % lidí se ptá na vyúčtování a související problémy, ať už ve vyúčtování nesedí částky, nebo nedorazilo vůbec. Tento problém by měla mj. řešit [vyhláška ERÚ o vyúčtování](#), která nabyde účinnosti rovněž od ledna 2022.

Na čtvrté pozici se v žebříčku podání umístila změna dodavatele, rovněž s 12 %. Zde lidé řeší nejrůznější překážky, které jsou jim při změně dodavatele kladeny, například nepravdivé informace o tom, kdy mohou či spíše nemohou ukončit smlouvu s původním dodavatelem.

První pěti typů podání uzavírají se 7 % sankce, zpravidla uvalené kvůli chybně ukončené smlouvě na dobu určitou.

„Statistika na první pohled neodhalí, kdo nebo co bylo příčinou podání. To, že si na zprostředkovatele stěžuje pětina volajících, ještě neznamená, že by toho na svědomí neměli mnohem více. Podle našich zkušeností totiž ve valné většině stojí zprostředkovatelé i za dotazy na změnu a zjištění dodavatele. Bezesporu se podílejí i na sankcích. Dohromady to dělá více než polovinu z veškerých podání, a to je konzervativní odhad. Alarmující je zejména to, že ještě v roce 2017 jsme o zprostředkovatelích na ERÚ slyšeli spíše výjimečně. Dnes si na ně

jenom u nás stěžuje 7 tisíc spotřebitelů, další volají na Českou obchodní inspekci a spotřebitelským organizacím,“ rekapituluje vývoj **Ladislav Havel**.

Projednávaná novela energetického zákona by měla přinést zřízení registru zprostředkovatelů, který bude provozovat ERÚ. Zde se zprostředkovatelé budou muset také povinně registrovat. Stejně důležitým krokem je i definice pravidel, která budou muset dodržovat při jednání se spotřebiteli – například to, že se budou muset jako zprostředkovatelé rovnou představit.

„Novela energetického zákona toho přinese mnohem více. Namátkou zmíním omezení délky platnosti plných mocí i délky smluv na dobu určitou. Pokud ale spotřebitelé mají nových práv využít, musí o nich vědět. Musíme jim je představit v jednoduché a srozumitelné podobě, nejen složitou řečí paragrafů. Bude-li novela schválena, v což pevně doufáme, zahájíme na podzim kampaň, kterou užitečné novinky spotřebitelům přiblížíme. Spolupracovat chceme s ministerstvem, úřady, spotřebitelskými i oborovými organizacemi tak, abychom netříštili naše síly a informacemi spotřebitele opravdu zasáhli,“ představuje plány úřadu **Markéta Zemanová**.

V rámci slibované osvěty ERÚ připravuje například nové srozumitelné návody v tištěné podobě, přednášky pořádané ve spolupráci s organizacemi i obcemi aj. Důležitým informačním kanálem budou také zcela nové webové stránky úřadu, které budou spuštěny na přelomu roku a přátelské ke spotřebitelům budou nejenom obsluhou, ale především návodným a srozumitelným obsahem.

Kontakt:

Energetický regulační úřad
www.eru.cz

sídlo úřadu

A: Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava
T: 564 578 666, E: podatelna@eru.cz

Kontakt pro média:

Michal Kebort
tiskový mluvčí ERÚ

dislokované pracoviště Praha
A: Jankovcova 1566/2b, 170 00 Praha 7
M: 724 060 790, E: tiskove@eru.cz