

# Energošmejdí se zase objevují. Je jich ale méně

**Dáša Hyková**  
redaktorka  
MF DNES



Extrémně problémových dodavatelů energií, kteří generují 80 procent potíží, je podle Markéty Zemanové, členky Rady Energetického regulačního úřadu (ERÚ), v Česku hrstka. „Objevují se skoro pořád ta samá jména. V extrémním případě jim můžeme odebrat licenci,“ říká v rozhovoru pro MF DNES. Jak dodává, energošmejdů sice výrazně ubylo, nicméně s oživením trhu se opět objevují. Obezřetnost před podomními prodejci elektřiny a plynu je podle radní Zemanové stále namístě. K zvyšování regulované části cen energií, k němuž dochází každým rokem, argumentuje, že prostor ERÚ, jak ceny pro konečné zákazníky snížit, je minimální.

**Za loňský rok váš úřad obdržel zhruba deset tisíc podání od spotřebitelů. Jaká témata převládala?**

Podáními jsou myšleny všechny dotazy, stížnosti i podněty, jež dostáváme mailem, telefonicky či osobně. Dominantními tématy loni byly změna dodavatele a s tím spojené problémy, jako například nepřiměřené sankce za předčasné ukončení smlouvy, a především platby a vyúčtování s tím související. Těch nejhorších, extrémních případů, se však nedopouštějí všichni dodavatelé, opakuje se pár hříšníků.

Snažíme se však o osvětu, o zvyšování informovanosti a aktivizaci spotřebitelů. Chceme, aby znali svoje práva a dokázali je použít. A je vidět, že jsou opravdu poučenější, více se vyznají v problematice a zajímají se o svoje smlouvy a o ceny od dodavatele, jsou i odvážnější. V tom měla energetická krize pozitivní efekt. Odrazilo se to i na počtech sporů (spotřebitelský spor je mimosoudní obdobou žaloby, podání se řídí správním řádem - pozn. red.), které už jsou komplikovanější. U sporu totiž nestačí jenom poslat mailem dotaz, je potřeba dohrát konkrétní formální náležitosti. Za loňský rok jsme obdrželi přes 600 návrhů na spor, před energetickou krizí jich bylo kolem 120, takže nárůst je pětinašobný.

**Spousta stížností se týkala jednotek dodavatelů. Jsou to ty samé firmy, nebo vznikají nové, kolem kterých se motají tzv. energošmejdí?**

Pojem energošmejdí vznikl pro nepoctivé zprostředkovatele, kteří nám tady ještě před krizí řádili. Nechci říct, že ten problém vymizel, to určitě ne, ale situace je lepší. Zafungoval novelizovaný energetický zákon, který tuto oblast do jisté míry zreguloval. Nyní mají zprostředkovatelé přesně dané povinnosti vůči zákazníkům i vůči úřadu, musí se u nás registrovat.

A vliv měla určitě i krize. Trh se tehdy prakticky zastavil čili nebylo co zprostředkovávat a jejich činnost se utlumila. S oživením trhu se problémy s energošmejdí opět objevují, ale už ne v takové míře jako předtím. Určitě je však potřeba si na ně dávat pozor a pořád platí obezřetnost před podomními prodejci energií. Vůbec nedoporučuji si někoho pouštět do bytu, natož něco podepisovat pod nátlakem.

Dodavatelům, tedy obchodníkům, kteří porušují pravidla, ukládáme pokuty, v tom jsme důslední. Minulý rok byl úplně rekordní, dali jsme pokuty za více než 14 milionů za protispotřebitelské chování nebo jednání. Pokud je vidět, že takové praktiky u nás nezůstávají

**Číst smlouvy, ptát se a znát svá práva, doporučuje radní Energetického regulačního úřadu.**



Foto: Jan Zátorský, MAFRA

bez odezvy, může to obchodníky odradit od příštích podobných pokusů, také tím se kultivuje trh.

Dodavatelů, pokud nepočítám ty opravdu malé, je v Česku kolem 60, i když ne všichni nabízejí plyn i elektřinu. Extrémně problémových, kteří generují 80 procent potíží, je však hrstka, objevují se skoro pořád ta samá jména. V extrémním případě jim můžeme odebrat licenci, což jsme loni učinili u nechalné známé Lidové energie. A máme rozběhlá řízení o odebrání dalších licencí. Bohužel se ale jedná o složitý úkon, není to jednoduché jak z procesního, tak časového hlediska. Typické je, že se dotýká odvolání, respektive podá rozklad, což řízení nutně prodlouží o několik dalších měsíců, protože musíme dodržovat zákonné lhůty.

A i když se odebrání licence podaří, není vyhráno. Obrovským problémem je řetězení licencí. Osoba, která je dopouštěla závazných protispotřebitelských praktik, požádá o licenci pod jinou firmou, a pokud splní nepřiliš přísné zákonné požadavky, musíme mu ji vydat. To by se mělo změnit s letošní novelou energetického zákona Lex OZE III. Změně, kterou jsme navrhovali již před třemi lety, říkáme každý dodavatele a v praxi znamená, že když je někdo statutárem nebo vlastní firmou, kterou jsme třeba potrestali za vážné protispotřebitelské jednání nebo poslala zákazníkům do dodávky poslední instance, tak bude mít stopku po dobu pěti let. Budeme mít jasný důvod mu licenci nedat, i když o ni požádá pod jinou hlavičkou.

## Profil Markéta Zemanová

- Absolvovala Právnickou fakultu na Západočeské univerzitě v Plzni. Po škole nastoupila jako právnička na Krajský úřad Kraje Vysočina.
- Poté působila v advokacii a vyučovala na VŠ polytechnické Jihlava.
- Od roku 2013 pracuje na Energetickém regulačním úřadě. Nejprve jako právnička, později ředitelka právní sekce. Zabývala se zejména energetickou legislativou, podílela se na přípravě novel energetického zákona a prováděcí legislativě.
- V roce 2020 byla jmenována členkou Rady ERÚ.

Chystaný lex OZE III zabrání řetězení licencí pod jedním člověkem, o kterém víme, že se dopouští protizákonných praktik.

Určitě to bude velký pokrok a trh to pročitá. Zabraní to řetězení licencí pod jedním člověkem, o kterém víme, že se dopouští závazných protizákonných praktik. Dokud přitom

nepadne pravomocné rozhodnutí o pokutě, tak bychom tyto „známé firmy“ neměli ani jmenovat, protože by nás mohly obvinít z poškozování dobrého jména. V extrémních případech v minulosti jsme to i tak v zájmu spotřebitelů udělali.

**I když se trh kultivuje, podvodníci to budou stále zkoušet. Co můžete v této souvislosti poradit spotřebitelům?**

Zní to triviálně, ale základní rada je číst smlouvy. A když něčemu nerozumím, tak se zeptat a nechat si to vysvětlit. Také je třeba být aktivní a nebat se o své práva. Doporučuji zajímat se o nové nabídky, hledat možnosti. Není třeba hned mluvit dodavatele při každé příležitosti, ale minimálně použít náš srovnávač na našem webu a ověřit si, jestli platím dobrou a férovou cenu. Když má spotřebitel pocit, že se k němu dodavatel nechová dobře, nebo je něco špatně ve vyúčtování, měl by se ozvat. Měl by vědět, kam se obrátit a kde hledat informace.

Pozitivní je, že v základních věcech se již lidé lépe orientují. Obrací se na nás s mnohem sofistikovanějšími a komplikovanějšími případy, což se odráží i v již zmíněných sporech. Krize plus osvěta určité zafungovaly, i tak je ovšem vzdělávání spotřebitelů nikdy nekončící práce. Vidíme, že i do zákonů se pořád něco doplňuje, reaguje se na nové praktiky a trendy na trhu, je třeba neustále posilovat práva spotřebitelů. Je to navíc věc, která se týká všech. Každý odebírá

energii, takže případní podvodníci mají bohužel obrovské pole působnosti.

Naše pravomoci přitom nejsou neomezené. Aktivně můžeme řešit hlavně záležitosti vyplývající ze smluv, které zákazníci uzavřeli, závazky dodavatele vůči konkrétnímu spotřebiteli. V případě volně souvisejících návazných problémů, jako že někdo nemá na zaplacení účtů, pak musíme odkazovat na jiné instituce. Snažíme se však vždy poradit.

**Do jakých problémů se mohou dostat zákazníci při změně dodavatele energií? Na co je třeba si dávat pozor?**

S tím, jak se oživil trh a začal větší pohyb zákazníků mezi dodavateli, začali se někteří dodavatelé bránit odchodu zákazníků. Když nabídnu nějakou zvýhodněnou, takzvanou retenční nabídku, tím lépe pro klienta. Ale setkali jsme se i s vysokými sankcemi za předčasný odchod, někdy neférovými. Je pravda, že když zákazník předčasně ukončuje smlouvu na dobu určitou, musí standardně zaplatit smluvní pokutu. Ta ovšem musí vyplývat ze smlouvy, musí být dopředu sjednaná a musí být přiměřená. V praxi dodavatelé někdy požadují nesmyslně vysoké náhrady škody či ušlých zisků. Není to obrázek o celém trhu, jsou to spíše výjimky, avšak narážíme na ně.

První věc, kterou by měl zákazník udělat, když uvažuje o změně dodavatele, je proto podívat se do své smlouvy. Když ji mám na dobu

neurčitou, tak je to jednoduché, můžu ji ukončit ve tříměsíční výpovědní době. Bez jakéhokoliv důvodu a jakýchkoliv sankcí. U doby určité je potřeba zjistit, kdy mi končí závazek. Když za pár měsíců, pak je namístě začít situaci řešit. Ale pokud mi končí smlouva za rok a půl a chci odejít, musím se připravit na pokutu, která může být vysoká. Její výši najdu ve smlouvě a musím si spočítat, jestli se mi změna dodavatele i tak vyplatí. Druhým krokem je průzkum trhu, podívat se po dalších nabídkách. K tomu slouží třeba srovnávač na stránkách ERÚ. Pozor také na udělení plné moci pro nového dodavatele či zprostředkovatele a sliby, že za mě všechno vyřídí. Povinnosti zaplatit sankce vyplývající ze smlouvy mě nikdo nezbaví! Podpis plné moci rovněž neznamená, že bychom neměli kontrolovat, zda všechno běží a platí.

**Srovnávač dodavatelů a jejich produktů určených pro spotřebitele vašeho úřadu by měl letos doznat změn. Můžete je přiblížit?**

Srovnávač má být nově upraven díky novele zákona známé jako Lex OZE III. Už nyní pokrýváme takřka 100 procent trhu, máme základní ceníky na dobu určitou i neurčitou, fixace na rok, dva i tři. Když si zadáte svoji distribuční sazbu, spotřebu a další základní údaje, vypadne vám srovnání. Nebo můžete použít funkci načítání faktur a jen nahrát vyúčtování.

Po schválení novely budou mít všichni dodavatelé povinnost nám reportovat všechny nabídky. Bude to jejich povinnost, nyní fungujeme na základě dobrovolné spolupráce a monitoringu webů. Přibudou také další typy produktů, jako jsou spotové (cena se určuje podle vývoje na burze) nebo schodovité (s odlišnou cenou v jednotlivých letech).

**Spotřebitelé vnímají, že za elektřinu a plyn platí každým rokem více i kvůli cenovým rozhodnutím, kterými každoročně ERÚ stanovuje regulované složky cen energií na nadcházející rok. I na podzim došlo k jejich zvýšení, i když to nebylo tolik jako rok předtím, kdy byl ten nárůst značný...**

Regulované ceny pro letošní rok v průměru vzrostly jen minimálně. Navíc ty neregulované, tedy obchodní, mezitím viditelně klesají, takže celková cena za energii je letos v průměru nižší. K růstu části cen, kterou regulujeme, dochází z prostého důvodu - investice provozovatelů soustav do infrastruktury pro elektřinu a plyn objektivně rostou, což podle zákona musíme zohlednit. Soustavy musí být bezpečné, spolehlivé a efektivní a zároveň jsou tu požadavky na modernizaci. Prostor, jak ceny pro konečné zákazníky snížit, máme minimální, snažíme se ho ale využívat na maximum.

**Promítá se do činnosti vašeho úřadu nějakým způsobem energetická chudoba, která se ještě před krizí týkala více než milionu lidí v České republice?**

V souvislosti s energetickou krizí se počet spotřebitelů a domácností zasažených energetickou chudobou v Česku zvýšil. A opravdu se setkáváme s případy, kdy se na nás lidé obracejí s prosbou o pomoc. Například když jim přijde vyúčtování, mají vysoké nedoplatky a jednorázově je nedokážou uhradit. Nebo mají potíže s placením pravidelných záloh. Ceny za energii se zkrátka oproti předkrizovému období zvyšují a představují větší podíl v rodinném rozpočtu, což může působit řadě lidí problémy. My je můžeme řešit jen zprostředkováním. Nasměrovat spotřebitele na vhodný úřad, třeba na úřad práce pro příspěvky na bydlení. Nebo pomocí při dohodě s dodavatelem na splátkovém kalendáři. Bezprostředně nemůžeme s energetickou chudobou pomoci, nemáme na to žádné fondy. Podle počtu dotazů však vnímáme, že lidé, kteří mají problémy s platbami za energii, je více.