



Č. j.	12776-36/2024-ERU	Adresát
Sp. Zn.	OSR-12776/2024-ERU	dle rozdělovníku
Vyřizuje	Mgr. Jakub Obůrka	
Kontakt	567 120 714	
Datum	07. 04. 2026	

## ROZHODNUTÍ

O rozkladech společnosti **innogy Energie, s.r.o.**, se sídlem Limuzská 3135/12, 100 00 Praha 10 – Strašnice, IČ: 499 03 209 (dále též „účastník řízení“), proti **usnesení Energetického regulačního úřadu č. j. 12776-29/2024-ERU ze dne 24. března 2025** (sp. zn. OSR-12776/2024-ERU), kterým Energetický regulační úřad podle § 80 odst. 2 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o odpovědnosti za přestupky“), zamítl žádost účastníka řízení o nařízení ústního jednání ve věci vedené pod sp. zn. OSR-12776/2024-ERU, a dále proti **rozhodnutí Energetického regulačního úřadu č. j. 12776-30/2024-ERU ze dne 24. března 2025** (sp. zn. OSR-12776/2024-ERU), kterým Energetický regulační úřad jako věcně příslušný správní orgán podle § 18 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, a podle § 23b odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), uznal účastníka řízení

ve **výroku I.** vinným ze spáchání přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 21. května 2024, kterého se dopustil tím, že jakožto prodávající v rozporu s § 4 odst. 4 téhož zákona a § 4 odst. 3 téhož zákona zaslal dne 24. ledna 2024 spotřebiteli panu [REDAKCE] ve vztahu k jeho odběrnému místu elektřiny EAN [REDAKCE] (v návaznosti na e-mail spotřebitele ze dne 22. ledna 2024 opatřený elektronickým podpisem, v jehož textu spotřebitel mimo jiné uvedl, že podává výpověď smlouvy dle § 11c odst. 1 energetického zákona z důvodu nesouhlasu s prodloužením doby trvání závazku ze smlouvy ze dne [REDAKCE] přičemž specifikoval jeho odběrné místo adresou i EAN kódem, jakož i uvedl své číslo zákazníka, jméno, příjmení, datum narození a adresu bydliště, a rovněž specifikoval dodavatele – účastníka řízení, a dále uvedl, že výpověď je účinná ke dni uplynutí sjednané doby trvání závazku ze smlouvy) e-mail, který mimo jiné obsahoval informaci: „...Pro správné podání výpovědi je potřeba, aby byla zaslána výpověď jako samostatný, podepsaný dokument. Dále je potřeba, aby výpověď obsahovala technický údaj o odběrném místě, například EAN, či EIC kód. Výpověď v těle e-mailu není možné akceptovat“, kdy účastník řízení v citovaném e-mailu uvedl informaci, že výpověď je možno podat pouze na samostatném podepsaném dokumentu, nikoli v těle e-mailu, která však byla věcně nesprávná a tedy nepravdivá, jelikož § 11c odst. 1 energetického zákona nestanoví požadavek formy výpovědi, ani její náležitosti (tudíž ani nestanoví povinnost podat výpověď na samostatném dokumentu), což mohlo vést dotčeného spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil (z informace poskytnuté účastníkem řízení dotčený spotřebitel mohl nabýt dojem, že jím podaná výpověď nebyla dostatečná, a tedy nebyla akceptována, a že je potřeba tento úkon učinit znovu, to však s rizikem, že dojde k automatické prolongaci smlouvy, pokud by dotčený spotřebitel tuto další výpověď nepodal ve stanovené lhůtě pro možné ukončení smlouvy na dobu určitou), čímž účastník řízení ve vztahu k uvedenému spotřebiteli užil nekalou obchodní praktiku – konkrétně klamavé konání ve smyslu § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 21. května 2024;

ve **výroku II.** vinným ze spáchání 5 přestupků podle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023, kterých se dopustil tím, že jakožto držitel licence č. 141012631



na obchod s elektřinou v rozporu s § 30 odst. 2 písm. n) téhož zákona při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny uvedl nepravdivé informace, když v informačním systému společnosti OTE, a.s., se sídlem Sokolovská 192/79, 186 00 Praha 8, IČ: 264 63 318 (dále jen „OTE“ nebo „operátor trhu“), podal:

- a) dne 1. listopadu 2023 žádost o změnu dodavatele elektřiny v odběrném místě elektřiny EAN [redacted] zákazníka – [redacted] s účinností od 1. ledna 2024, čímž zároveň uvedl informaci, že má s uvedeným zákazníkem uzavřenu smlouvu o dodávkách elektřiny nebo smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu § 33 odst. 1 vyhlášky č. 408/2015 Sb., o Pravidlech trhu s elektřinou, ve znění účinném do 16. ledna 2024 (dále jen „vyhláška o pravidlech trhu s elektřinou“), avšak tato informace nebyla pravdivá, jelikož žádná taková smlouva splňující požadavky uvedeného ustanovení vyhlášky s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nebyla doložena,
- b) dne 1. listopadu 2023 žádost o změnu dodavatele elektřiny v odběrném místě elektřiny EAN [redacted] zákazníka – [redacted] s účinností od 1. ledna 2024, čímž zároveň uvedl informaci, že má s uvedeným zákazníkem uzavřenu smlouvu o dodávkách elektřiny nebo smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu § 33 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou, avšak tato informace nebyla pravdivá, jelikož žádná taková smlouva splňující požadavky uvedeného ustanovení vyhlášky s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nebyla doložena,
- c) dne 2. listopadu 2023 žádost o změnu dodavatele elektřiny v odběrném místě elektřiny EAN [redacted] zákazníka – [redacted] s účinností od 1. ledna 2024, čímž zároveň uvedl informaci, že má s uvedeným zákazníkem uzavřenu smlouvu o dodávkách elektřiny nebo smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu § 33 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou, avšak tato informace nebyla pravdivá, jelikož žádná taková smlouva splňující požadavky uvedeného ustanovení vyhlášky s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nebyla doložena,
- d) dne 11. prosince 2023 žádost o změnu dodavatele elektřiny v odběrném místě elektřiny EAN [redacted] zákazníka – [redacted] od 1. ledna 2024, čímž zároveň uvedl informaci, že má s uvedeným zákazníkem uzavřenu smlouvu o dodávkách elektřiny nebo smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu § 33 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou, avšak tato informace nebyla pravdivá, jelikož žádná taková smlouva splňující požadavky uvedeného ustanovení vyhlášky s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nebyla doložena,
- e) dne 12. prosince 2023 žádost o změnu dodavatele elektřiny v odběrném místě elektřiny EAN [redacted] zákazníka – [redacted] od 1. ledna 2024, čímž zároveň uvedl informaci, že má s uvedeným zákazníkem uzavřenu smlouvu o dodávkách elektřiny nebo smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu § 33 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou, avšak tato informace nebyla pravdivá, jelikož žádná taková smlouva splňující požadavky uvedeného ustanovení vyhlášky s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nebyla doložena;

ve **výroku III.** vinným ze spáchání 7 přestupků podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023, kterých se dopustil tím, že jakožto držitel licence č. 240404240 na obchod s plynem v rozporu s § 61 odst. 2 písm. p) téhož zákona při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele plynu uvedl nepravdivé informace, když v informačním systému OTE podal:



- a) dne 8. listopadu 2023 žádost o změnu dodavatele plynu v odběrném místě plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] s účinností od 1. ledna 2024, čímž zároveň uvedl informaci, že má s uvedeným zákazníkem uzavřenu smlouvu o dodávkách plynu nebo smlouvu o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu § 110 odst. 2 vyhlášky č. 349/2015 Sb., o Pravidlech trhu s plynem, ve znění účinném do 31. března 2024 (dále jen „vyhláška o pravidlech trhu s plynem“), avšak tato informace nebyla pravdivá, jelikož žádná taková smlouva splňující požadavky uvedeného ustanovení vyhlášky s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nebyla doložena,
- b) dne 13. prosince 2023 žádost o změnu dodavatele plynu v odběrném místě plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] s účinností od 1. ledna 2024, čímž zároveň uvedl informaci, že má s uvedeným zákazníkem uzavřenu smlouvu o dodávkách plynu nebo smlouvu o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem, avšak tato informace nebyla pravdivá, jelikož žádná taková smlouva splňující požadavky uvedeného ustanovení vyhlášky s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nebyla doložena,
- c) dne 13. prosince 2023 žádost o změnu dodavatele plynu v odběrném místě plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] s účinností od 1. ledna 2024, čímž zároveň uvedl informaci, že má s uvedeným zákazníkem uzavřenu smlouvu o dodávkách plynu nebo smlouvu o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem, avšak tato informace nebyla pravdivá, jelikož žádná taková smlouva splňující požadavky uvedeného ustanovení vyhlášky s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nebyla doložena,
- d) dne 13. prosince 2023 žádost o změnu dodavatele plynu v odběrném místě plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] s účinností od 1. ledna 2024, čímž zároveň uvedl informaci, že má s uvedeným zákazníkem uzavřenu smlouvu o dodávkách plynu nebo smlouvu o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem, avšak tato informace nebyla pravdivá, jelikož žádná taková smlouva splňující požadavky uvedeného ustanovení vyhlášky s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nebyla doložena,
- e) dne 13. prosince 2023 žádost o změnu dodavatele plynu v odběrném místě plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] s účinností od 1. ledna 2024, čímž zároveň uvedl informaci, že má s uvedeným zákazníkem uzavřenu smlouvu o dodávkách plynu nebo smlouvu o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem, avšak tato informace nebyla pravdivá, jelikož žádná taková smlouva splňující požadavky uvedeného ustanovení vyhlášky s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nebyla doložena,
- f) dne 13. prosince 2023 žádost o změnu dodavatele plynu v odběrném místě plynu EIC [redacted] zákazníka – společnosti [redacted] s účinností od 1. ledna 2024, čímž zároveň uvedl informaci, že má s uvedeným zákazníkem uzavřenu smlouvu o dodávkách plynu nebo smlouvu o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem, avšak tato informace nebyla pravdivá, jelikož žádná taková smlouva splňující požadavky uvedeného ustanovení vyhlášky s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nebyla doložena,
- g) dne 13. prosince 2023 žádost o změnu dodavatele plynu v odběrném místě plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] s účinností od 1. ledna 2024, čímž zároveň uvedl informaci, že má s uvedeným zákazníkem uzavřenu smlouvu



o dodávkách plynu nebo smlouvu o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem, avšak tato informace nebyla pravdivá, jelikož žádná taková smlouva splňující požadavky uvedeného ustanovení vyhlášky s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nebyla doložena;

ve **výroku IV.** vinným ze spáchání 57 přestupků podle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023, kterých se dopustil tím, že jakožto držitel licence č. 141012631 na obchod s elektřinou v rozporu s § 30 odst. 2 písm. n) téhož zákona při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny uvedl nepravdivé informace, když ve dnech uvedených v Tabulce č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí ve sloupci označeném „*žadáno v OTE potvrzení souhlasu zákazníka se změnou dodavatele ze dne*“ v případě 57 odběrných míst elektřiny uvedených v Tabulce č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí ve sloupci označeném „*EAN*“ v informačním systému OTE uvedl nepravdivé informace, že disponuje opětovnými písemnými souhlasy (vůlí) zákazníků ohledně těchto 57 odběrných míst elektřiny, ze kterých je zřejmé, že zákazníci hodlají změnit dodavatele elektřiny;

ve **výroku V.** vinným ze spáchání 16 přestupků podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023, kterých se dopustil tím, že jakožto držitel licence č. 240404240 na obchod s plynem v rozporu s § 61 odst. 2 písm. p) téhož zákona při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele plynu uvedl nepravdivé informace, když ve dnech uvedených v Tabulce č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí ve sloupci označeném „*žadáno v OTE potvrzení souhlasu zákazníka se změnou dodavatele ze dne*“ v případě 16 odběrných míst plynu uvedených v Tabulce č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí ve sloupci označeném „*EIC*“ v informačním systému OTE uvedl nepravdivé informace, že disponuje písemnými souhlasy (vůlí) zákazníků ohledně těchto 16 odběrných míst plynu, ze kterých je zřejmé, že zákazníci hodlají změnit dodavatele plynu;

ve **výroku VI.** vinným ze spáchání přestupku podle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 30. června 2023, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence č. 141012631 na obchod s elektřinou v rozporu s § 30 odst. 2 písm. d) téhož zákona nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*vyhláška o kvalitě dodávek elektřiny*“), neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníka [redacted] ve vztahu k odběrnému místu elektřiny EAN [redacted] písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny (vztahující se k vyúčtování – faktuře č. [redacted], doručené účastníkovi řízení e-mailem dne 15. února 2023, když účastník řízení písemné vyřízení reklamace zákazníkovi zaslal až dne 8. března 2023 (ačkoli měl povinnost jej zaslat nejpozději dne 2. března 2023), tj. 6 dnů po lhůtě stanovené právními předpisy;

ve **výroku VII.** vinným ze spáchání 2 přestupků podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona v rozhodném znění, kterých se dopustil tím, že jakožto držitel licence č. 240404240 na obchod s plynem v rozporu s § 61 odst. 2 písm. h) téhož zákona nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*vyhláška o kvalitě dodávky plynu*“), neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníka:

a) [redacted] ve vztahu k odběrnému místu plynu EIC [redacted] písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu (vztahující se k vyúčtování – faktuře č. [redacted]), doručené účastníkovi řízení e-mailem dne 10. prosince 2021, když účastník řízení písemné vyřízení reklamace zákazníkovi zaslal až dne 14. ledna 2022 (ačkoli měl povinnost jej zaslat nejpozději dne 27. prosince 2021), tj. 18 dnů po lhůtě stanovené právními předpisy,



- b) [redacted] ve vztahu k odběrnému místu plynu EIC [redacted] písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu (vztahující se k vyúčtování – faktura č. [redacted], doručené účastníkovi řízení e-mailem dne 19. prosince 2021, když účastník řízení písemné vyřízení reklamace zákazníkovi nejméně ke dni 17. března 2022 nezaslal (ačkoli měl povinnost jej zaslat nejpozději dne 3. ledna 2022), tj. nejméně 72 dnů po lhůtě stanovené právními předpisy;

ve **výroku VIII.** vinným ze spáchání přestupku podle § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona ve znění účinném do 30. června 2023, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence č. 240404240 na obchod s plynem v rozporu s § 11 odst. 6 téhož zákona při uplatňování zálohových plateb za dodávky plynu nestanovil jejich výši nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby plynu v následujícím zúčtovacím období, když zákazníkovi panu [redacted] pro odběrné místo plynu EIC [redacted] stanovil dne 23. dubna 2023 prostřednictvím Plánu záloh a plateb na budoucí období měsíční zálohové platby pro budoucí zúčtovací období od 18. dubna 2023 do 17. dubna 2024 ve výši 7 360 Kč splatné vždy k 15. dni v měsíci (tj. celkem 12 záloh v úhrnné výši 88 320 Kč), přestože při plánované roční spotřebě plynu, která k datu vystavení rozpisu záloh dle údajů přístupných v informačním systému operátora trhu činila 21,598 MWh, a jednotkové ceně za sdružené služby dodávky plynu 2 500 Kč bez DPH/MWh (zastropovaná cena), stálého měsíčního platu ve výši 125 Kč bez DPH a regulované složky ceny, mohl úhrn měsíčních zálohových plateb za dodávku plynu v uvedeném období činit nejvýše 74 646,16 Kč (což podílem na 12 měsíčních záloh odpovídá v průměru jedné záloze ve výši 6 220,51 Kč);

ve **výroku IX.** vinným ze spáchání přestupku podle § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona ve znění účinném do 30. června 2023, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence č. 240404240 na obchod s plynem v rozporu s § 11 odst. 6 téhož zákona při uplatňování zálohových plateb za dodávky plynu nestanovil jejich výši nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby plynu v následujícím zúčtovacím období, když zákazníkovi panu [redacted] pro odběrné místo plynu EIC [redacted] stanovil dne 10. května 2023 prostřednictvím Plánu záloh a plateb na budoucí období měsíční zálohové platby pro následující zúčtovací období od 4. května 2023 do 3. května 2024 – ve výši 5 330 Kč splatné dne 15. května 2023 a dále ve výši 4 900 Kč splatné vždy k 15. dni v měsíci počínaje dnem 15. června 2023 a konče dnem 3. května 2024, tj. pro celé uvedené zúčtovací období, stanovil celkem 12 záloh v úhrnné výši 59 230 Kč, přestože při plánované roční spotřebě plynu, která k datu vystavení rozpisu záloh dle údajů přístupných v informačním systému operátora trhu činila 14,057 MWh, a jednotkové ceně za sdružené služby dodávky plynu ve výši 2 500 Kč bez DPH/MWh (zastropovaná cena), stálého měsíčního platu ve výši 125 Kč bez DPH a regulované složky ceny, mohl úhrn měsíčních zálohových plateb za dodávku plynu v uvedeném období činit nejvýše 49 912,26 Kč (což podílem na 12 měsíčních záloh odpovídá v průměru jedné záloze ve výši 4 159,36 Kč);

ve **výroku X.** vinným ze spáchání přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 31. března 2024, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence č. 240404240 na obchod s plynem v rozporu s § 61 odst. 2 písm. m) téhož zákona nesdělil neprodleně na žádost zákazníka [redacted], odběrné místo plynu EIC [redacted] (zastoupeného na základě plné moci [redacted], doručenou účastníkovi řízení dne 29. února 2024 prostřednictvím e-mailu, dobu trvání závazku ze smlouvy, když požadované informace uvedenému zákazníkovi sdělil až 14. března 2024 (konkrétně až poté, co uvedený zákazník fyzicky navštívil provozovnu účastníka řízení);

ve **výroku XI.** vinným ze spáchání přestupku podle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence č. 141012631 na obchod s elektřinou v rozporu s § 11 odst. 1 písm. f) téhož zákona ve spojení s § 15 vyhlášky č. 207/2021 Sb., o vyúčtování dodávek a souvisejících služeb v energetických odvětvích, ve znění účinném do 31. července 2024 (dále jen „vyhláška o vyúčtování“), neprovedl řádné vyúčtování dodávky



elektřiny do 15 kalendářních dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění (den odečtu z měřicího zařízení), když zákazníkovi – paní [REDAKCE] pro její odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE] vystavil vyúčtování za dodávky elektřiny až dne 7. prosince 2023 (vyúčtování č. [REDAKCE], tj. 28 dnů po lhůtě stanovené právními předpisy, ačkoliv měl povinnost jej vystavit po zpřístupnění odečtu z měřicího zařízení (dne 25. října 2023), nejpozději dne 9. listopadu 2023;

za což mu byla ve **výroku XII.** uložena úhrnná pokuta ve výši 500 000 Kč a ve **výroku XIII.** povinnost uhradit náklady řízení ve výši paušální částky 2 500 Kč,

Rada Energetického regulačního úřadu (dále též „Rada“) jako příslušný správní orgán podle § 17b odst. 14 písm. b) energetického zákona rozhodla v souladu s § 96 odst. 2 energetického zákona ve spojení s § 90 odst. 1 písm. a) a c) a odst. 5 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), na návrh rozkladové komise, ustavené podle § 152 odst. 3 správního řádu, takto:

**I. Rozklad společnosti innogy Energie, s.r.o., se sídlem Limuzská 3135/12, 100 00 Praha 10 – Strašnice, IČ: 499 03 209, proti usnesení Energetického regulačního úřadu č. j. 12776-29/2024-ERU ze dne 24. března 2025 (sp. zn. OSR-12776/2024-ERU) se zamítá a napadené usnesení se potvrzuje.**

**II. Rozklad společnosti innogy Energie, s.r.o., se sídlem Limuzská 3135/12, 100 00 Praha 10 – Strašnice, IČ: 499 03 209, proti výrokům I. až VII., výroku X., výroku XI. a výroku XIII. rozhodnutí Energetického regulačního úřadu č. j. 12776-30/2024-ERU ze dne 24. března 2025 (sp. zn. OSR-12776/2024-ERU) se zamítá a napadené rozhodnutí se v této části potvrzuje.**

**III. Rozhodnutí Energetického regulačního úřadu č. j. 12776-30/2024-ERU ze dne 24. března 2025 (sp. zn. OSR-12776/2024-ERU) se ve výroku VIII. a výroku IX. zrušuje a řízení se v této části zastavuje.**

**IV. Rozhodnutí Energetického regulačního úřadu č. j. 12776-30/2024-ERU ze dne 24. března 2025 (sp. zn. OSR-12776/2024-ERU) se ve výroku XII. mění tak, že se nahrazuje následujícím zněním:**

*„Dle § 91 odst. 15 písm. b) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023 se účastníkovi řízení za spáchání: přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 21. května 2024, celkem 63 přestupků dle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona v rozhodných zněních, celkem 26 přestupků dle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona v rozhodných zněních a přestupku dle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023 ukládá úhrnná pokuta ve výši 480 000 Kč (slovy: čtyři sta osmdesát tisíc korun českých), která je splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet Celního úřadu v Praze vedený u České národní banky, č. ú. 3754-67724011/0710, variabilní symbol – IČ účastníka řízení.“*

## Odůvodnění:

### I. Správní řízení v prvním stupni

Dne 8. listopadu 2024 bylo účastníkovi řízení doručeno oznámení o zahájení společného správního řízení č. j. 12776-3/2024-ERU ve věci podezření ze spáchání přestupků podle energetického zákona a zákona o ochraně spotřebitele, vždy v příslušném účinném znění daného zákona.

Správní řízení bylo zahájeno na základě šetření vedených Energetickým regulačním úřadem pod sp. zn. 11857/2023-ERU (zákazník [REDAKCE], sp. zn. 07547/2022-ERU (zákazník [REDAKCE]), sp. zn. 02642/2024-ERU (celkem 73 odběrných míst elektřiny/plynu zákazníků uvedených v příloze oznámení o zahájení správního řízení), sp. zn. 19617/2023-ERU (zákazník [REDAKCE]), sp. zn. 01568/2024-ERU (zákazník [REDAKCE]), sp. zn. 03342/2024-ERU (zákazník [REDAKCE]), sp. zn. 03456/2024-ERU (zákazník [REDAKCE]),



██████████ a sp. zn. 20772/2023-ERU (zákazník ██████████); uvedené správní spisy vložil správní orgán záznamem č. j. 12776-2/2024-ERU ze dne 7. listopadu 2024 do správního spisu společného správního řízení.

V oznámení o zahájení řízení ze dne 8. listopadu 2024 a v rámci přípisu ze dne 15. listopadu 2024 byl účastník řízení poučen o právu navrhnout důkazy a činit jiné návrhy, vyjádřit se k podkladům rozhodnutí a vyjádřit své stanovisko, označit v podkladech chráněné informace a skutečnosti představující obchodní tajemství a dále o právu požádat o nařízení ústního jednání, je-li nezbytné k uplatnění jeho práv. Účastník řízení byl poučen rovněž o možnosti vyjádřit se ke svým majetkovým poměrům.

Účastník řízení se k podkladům rozhodnutí vyjádřil podáním ze dne 2. prosince 2024, v němž uvedl, že vedení společného správního řízení o velkém počtu nesouvisejících přestupků neúměrně ztěžuje možnost jeho procesní obrany. K podezření ze spáchání přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele (nekalá obchodní praktika) účastník řízení uvedl, že zákazník ██████████ se pokusil podat výpověď ze smlouvy podle § 11c odst. 1 energetického zákona, avšak nedodržel formu tohoto právního jednání sjednanou podle obchodních podmínek. Zákazník učinil výpověď prostřednictvím prostého e-mailu bez elektronické listiny v příloze a bez jakékoli formy uznávaného elektronického podpisu. Nelze po účastníku řízení požadovat, aby akceptoval právní jednání směřující k ukončení smlouvy v jakékoliv formě. Bylo podstatné, že účastník řízení na e-mailovou komunikaci standardně reaguje; zákazníkovi byl téhož dne sdělen správný postup pro podání výpovědi, který zákazník akceptoval a obratem zaslal výpověď v souladu s pokyny účastníka řízení. Účastník řízení a zákazník tak jednali konsenzuálně.

K podezření ze spáchání přestupků podle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona, respektive přestupků podle § 91 odst. 11 písm. d) téhož zákona (uvedení nepravdivých informací v systému OTE při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny/plynu) je vhodné nejprve uvést skutkový stav vyplývající z vložených správních spisů. Účastník řízení uzavřel ohledně 57 odběrných míst elektřiny smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny a ohledně 16 odběrných míst plynu smlouvu o sdružených službách dodávky plynu; na základě těchto smluv podal v systému OTE žádost o změnu dodavatele. Stávající dodavatel následně podal v systému OTE žádost o pozastavení změny dodavatele, na což účastník řízení reagoval tím, že v systému OTE uvedl informaci, že disponuje písemnými souhlasy zákazníků (v případě odběrných míst plynu), respektive opětovnými písemnými souhlasy zákazníků (v případě odběrných míst elektřiny), z nichž je zřejmé, že zákazníci chtějí změnit dodavatele. U části zákazníků (5 odběrných míst elektřiny a 7 odběrných míst plynu) pak účastník řízení podal v systému OTE žádost o změnu dodavatele elektřiny/plynu na základě akceptačních protokolů, přičemž samotné smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu byly předloženy s datem uzavření po podání žádosti o změnu dodavatele v systému OTE.

K těmto přestupkům účastník řízení uvedl, že dotčení zákazníci si při změně dodavatele vypovídali předcházející smlouvy s původními dodavateli sami i za cenu případného udělení smluvní sankce; ukončení původních smluv byla odpovědnost zákazníků. Účastník řízení byl na základně platně uzavřených smluv oprávněn a povinen zahájit proces změny dodavatele. Projev vůle zákazníků ke změně dodavatele byl podle účastníka řízení jednoznačný. Účastník řízení současně u žádného zákazníka neevidoval stížnost ani reklamaci týkající se procesu změny dodavatele. U části zákazníků pak byla smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu řádně sjednána prostřednictvím akceptačních protokolů, v němž se zákazníci zavázali k uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu na základě výzvy účastníka řízení. Akceptační protokoly měly samy o sobě povahu závazné smlouvy, neboť jejich podpisem smluvní strany uzavřely smlouvy o smlouvě budoucí, na jejichž základě byl účastník řízení oprávněn zahájit proces změny dodavatele v systému OTE. Zároveň účastník řízení uvedl, že zákonné vymezení těchto přestupků nijak neodkazovalo na prováděcí právní předpisy (vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou/plynem), proto z nich nelze vycházet.

Ohledně přestupků podle týchž ustanovení [§ 91 odst. 5 písm. d) a § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona], avšak spočívajících v nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování elektřiny/plynu



účastník řízení doplnil, že se jednalo o ojedinělé excesy, za něž není odpovědný. Byly učiněny veškeré kroky, které lze po účastníku řízení požadovat, aby protiprávnímu jednání zabránil. Jednalo se také o situaci vyvolanou mimořádnou tržní situací.

K podezření ze spáchání přestupků podle § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona (stanovení zálohových plateb v rozporu s důvodně předpokládanou výší spotřeby) účastník řízení uvedl, že případně zákazník [redacted] byla hodnota plánované spotřeby plynu, z níž při výpočtu v rámci oznámení o zahájení správního řízení vycházel správní orgán, uvolněna v systému OTE až po datu vystavení plánu záloh, a proto ji účastník řízení nemohl zohlednit. V případě zákazníka [redacted] byly zálohy nastaveny smluvně po dohodě se zákazníkem, přičemž dohoda má přednost před jednostranným určením výše záloh. Z hlediska přestupku pak bylo podle účastníka řízení nutné k této okolnosti přihlížet jako ke svolení domnělého poškozeného.

Ohledně podezření ze spáchání dalšího přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona (zákazníkovi nebyla neprodleně sdělena délka trvání závazku) účastník řízení uvedl, že zmocněnec zákazník [redacted] zaslal účastníku řízení e-mail obsahující ve svém textu (nikoliv v příloze) požadavek na ukončení smlouvy, přičemž však nebyly uvedeny veškeré potřebné údaje a absentoval i podpis zákazníka; projev vůle byl podle účastníka řízení neurčitý a v rozporu s obchodními zvyklostmi. Zákazník následně navštívil fyzicky pobočku účastníka řízení, kde řádně ukončil smlouvu a rovněž mu byly sděleny požadované údaje.

Spáchání přestupku podle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona (neprovedení vyúčtování ve stanovené lhůtě) účastník řízení připustil, nicméně uvedl, že se jednalo o individuální pochybení zaměstnance a ihned po jeho zjištění bylo přistoupeno k nápravě a dotčené zákaznické [redacted] bylo vyúčtování zasláno. Zároveň k tomuto přestupku uvedl, že jeho skutková podstata se vztahovala pouze k otázce provedení/neprovedení vyúčtování, nikoliv však k časovému prodlení s jeho vystavením.

Ke svému vyjádření účastník řízení přiložil záznamy hovorů s 15 zákazníky, čestná prohlášení třech zákazníků, e-mailovou komunikaci zákazník [redacted] s účastníkem řízení a komunikaci zákazník [redacted] s původním dodavatelem; těmito podklady prokazoval jednoznačnou vůli zákazníků změnit dodavatele i za cenu případné smluvní sankce udělené původním dodavatelem. Dále předložil výroční zprávu společnosti za rok 2023. Součástí vyjádření účastníka řízení byla rovněž žádost o nařízení ústního jednání a návrh na výslech svědků. Žádost o nařízení ústního jednání Energetický regulační úřad zamítl usnesením č. j. 12776-18/2024-ERU ze dne 6. února 2025.

Dne 19. února 2025 nahlédl zástupce účastníka řízení v souladu s § 38 správního řádu do správního spisu. Dne 7. března 2023 bylo správnímu orgánu doručeno doplnění vyjádření, v němž účastník řízení předložil písemné výpovědi svědků a to pana [redacted] ([redacted] účastníka řízení) a paní [redacted] ([redacted] ve společnosti innogy Zákaznické služby, s.r.o.).

Svědka [redacted] k přestupku nekalé obchodní praktiky uvedl, že v obchodních podmínkách účastníka řízení bylo sjednáno, že smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze vypovědět „písemně v listinné materializované podobě“. K přestupkům týkajících se uvedení nepravdivých informací v systému OTE při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny/plynu svědek uvedl, že u žádného z předmětných odběrných míst není evidována reklamace, což podle něj znamená, že všichni zákazníci požadovali provedení změny dodavatele i s rizikem udělení smluvní sankce. K těmto přestupkům účastník řízení doplnil, že institut „přebití odporu“ na základě následného písemného projevu vůle zákazníka je třeba interpretovat s ohledem na jeho ochranný smysl a účel, nikoliv samoučelně a formalisticky; z tohoto pohledu nelze hodnotit informace uvedené účastníkem řízení v systému OTE jako nepravdivé. Systém OTE neumožnil zohlednit projednávanou situaci, kdy vůle zákazníků byla jednoznačná a předem bylo počítáno s ukončením dosavadních smluv i přes sankce a odpor původního dodavatele.



Svědék [REDACTED] se dále vyjádřil k přestupku nesprávného stanovení výše záloh, kdy uvedl, že účastník řízení nově při stanovení výše zálohových plateb zákazníkům nastavil kontroly, kdy čeká na aktualizované hodnoty OTE v daném odběrném místě, případně je dopočítává z vlastních systémových dat, pokud by se provozovatel distribuční soustavy s jejich předáním OTE zpozdil. Účastník řízení k tomu přiložil výpočet záloh týkající se zákazníka [REDACTED].

Svědčyně [REDACTED] se vyjádřila k uzavírání smluv prostřednictvím akceptačních protokolů, když uvedla, že manažeři prodeje účastníka řízení jsou pravidelně školeni na postupy uzavírání smluv a tyto důsledně dodržují. Žádný z dotčených zákazníků postup uzavření smlouvy a zahájení dodávky elektřiny/plynu na základě akceptačního protokolu nerozporoval. Dále se vyjádřila k přestupkům týkajícím se nedodržení lhůt pro vyřízení reklamace a vystavení vyúčtování; uvedla, že všichni specialisté mají přístup do interního systému, který obsahuje detailní popis postupu řešení jednotlivých požadavků. Zaměstnanci jsou zároveň hromadně školeni, pravidelně testováni a je jim poskytována zpětná vazba. Svědkyně zároveň poukázala na vysoký nárůst počtu požadavků v dotčených obdobích a na nutnost zaškolení ostatních zaměstnanců tzv. „za pochodu“. Účastník řízení ke svému vyjádření přiložil dokumenty týkající se systému hodnocení zaměstnanců a také přehled metodiky, z níž zaměstnanci při řešení požadavků vycházejí. Účastník řízení tak měl za to, že učinil vše potřebné, aby případnému přestupku zabránil. Předložil také údaje o vývoji počtu reklamací.

V doplněném vyjádření účastník řízení opětovně navrhl ústní jednání, včetně výsledku svědků a místního šetření, které označil za nezbytné jak k dovysvětlení fungování celého compliance systému procesních pravidel a jeho aplikace, tak k vysvětlení kritické situace na trhu během mimořádné tržní situace.

## II. Napadená rozhodnutí

### A) Usnesení Energetického regulačního úřadu č. j. 12776-29/2024-ERU

Energetický regulační úřad usnesením č. j. 12776-29/2024-ERU ze dne 24. března 2025 žádost účastníka řízení o nařízení ústního jednání zamítl.

V odůvodnění Energetický regulační úřad uvedl, že podle § 80 odst. 2 zákona o odpovědnosti za přestupky správný orgán nařídí ústní jednání na požádání obviněného z přestupku, je-li to nezbytné k uplatnění jeho práv, jinak návrh usnesením zamítne. V případě žádosti o nařízení ústního jednání se uplatní správní uvážení správního orgánu, který musí posoudit, zda je ústní jednání nezbytné k uplatnění práv obviněného z přestupku; povinnost nařídít ústní jednání vzniká až poté, co správní orgán tuto nezbytnost uzná. Správní orgán proto musí zvažovat, jaké důkazy bude třeba provést, tedy zda bude možné vycházet pouze z podkladů, které má k dispozici a které je možné posoudit bez nařízení ústního jednání, nebo zda bude třeba provádět výslech svědků či obviněného z přestupku v rámci nařízeného ústního jednání. Energetický regulační úřad uvedl, že v dané věci nepovažuje nařízení ústního jednání za nezbytné k uplatnění práv účastníka řízení, neboť má za to, že účastníkem řízení navrhovaná skutková tvrzení může účastník řízení uplatnit písemnou formou, a proto by bylo nařízení ústního jednání neúčelné.

K navrhovanému výsledku zákazníkům za účelem prokázání jejich vůle ke změně dodavatele prvostupňový správní orgán uvedl, že by šlo o nadbytečný úkon, když podstatné bylo posouzení, zda účastník řízení v době zadání informací do systému OTE disponoval písemnými souhlasy jednotlivých zákazníků. K návrhu na výslech zákazníkům, u nichž se jednalo o stanovení nepřiměřených záloh, správní orgán uvedl, že veškeré relevantní podklady jsou již obsahem spisu. Ohledně návrhu účastníka řízení na výslech zaměstnanců původního dodavatele zákazníkům za účelem prokázání, že tento dodavatel byl zákazníky informován o bezpodmínečném ukončení závazku i za cenu udělení smluvní sankce, Energetický regulační úřad uvedl, že prokázání postupu původního dodavatele není relevantní, neboť nesouvisí s otázkou naplnění skutkové podstaty přestupku, který měl být spáchán účastníkem řízení. Konečně k návrhu na výslech zaměstnanců účastníka řízení paní [REDACTED] a pana



prvostupňový správní orgán doplnil, že jejich stanovisko bylo možné zjistit i jinými způsoby; ostatně účastník řízení jej zaslal písemně jakožto součást vyjádření ze dne 7. března 2025.

Účastník řízení dále navrhoval nařízení ústního jednání za účelem komplexního předestření svého compliance systému, k vysvětlení mimořádné tržní situace a způsobu vyřizování požadavků a reklamací a k doplňujícímu vysvětlení řady předložených a navržených důkazů. Energetický regulační úřad k tomu uvedl, že případná následná opatření nemohou sama o sobě účastníka řízení zbavovat odpovědnosti za protiprávní jednání; za určitých okolností mohou být polehčující okolností nebo mohou být zohledněny při ukládání trestu. Uvedené lze navíc doložit i jinými způsoby než při ústním jednání; i zde tak účastník řízení prostřednictvím písemných vyjádření učinil. Závěrem Energetický regulační úřad uvedl, že k předloženým návrhům je správní orgán povinen ve správním řízení přistupovat jako k důkazním prostředkům i bez nutnosti nařízení ústního jednání a následně je povinen v odůvodnění rozhodnutí uvést, jak tyto důkazy hodnotil.

## **B) Rozhodnutí Energetického regulačního úřadu č. j. 12776-30/2024-ERU**

Energetický regulační úřad rozhodnutím č. j. 12776-30/2024-ERU ze dne 24. března 2025 uznal účastníka řízení vinným ze spáchání přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele (výrok I.), 63 přestupků podle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona (výroky II., IV. a VI.), 26 přestupků podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona (výroky III., V., VII. a X.), dvou přestupků podle § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona (výroky VIII. a IX.) a přestupku podle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona (výrok XI.), vždy podle příslušných znění uvedených zákonů, za což mu byla uložena úhrnná pokuta ve výši 500 000 Kč a náhrada nákladů řízení v paušální výši 2 500 Kč.

K přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele Energetický regulační úřad s odkazem na § 561 odst. 1 a 562 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), uvedl, že e-mail ze dne 22. ledna 2024, jehož prostřednictvím podal zákazník [redacted] výpověď, představoval písemnou formu s vlastnoručním podpisem. Ačkoliv e-mailová adresa, z níž zákazník předmětný e-mail zaslal, nebyla mezi stranami sjednána jako kontaktní, obsah e-mailu byl dostatečně určitý. E-mail jako celek byl navíc opatřen kvalifikovaným elektronickým podpisem. Energetický regulační úřad doplnil, že v § 11c odst. 1 energetického zákona není forma podání výpovědi jakkoli upravena, proto ji zákazník může podat i prostřednictvím prostého e-mailu, je-li zřejmá totožnost a vůle podatele. Dále uvedl, že z právní úpravy, sjednané smlouvy ani z obchodních podmínek účastníka řízení č. 12/2018, které byly součástí závazku, nevyplýval požadavek na zaslání výpovědi na samostatném podepsaném dokumentu. Energetický regulační úřad dále dospěl k závěru, že obchodní podmínky v čl. 8.1. a 10.1., v nichž byla sjednána pouze písemná forma výpovědi, byly pro zákazníka překvapivé, neboť občanský zákoník staví na bezformálnosti právního jednání. Rovněž zakládaly výrazný nepoměr v právech a povinnostech obou stran, když účastník řízení směrem k zákazníkovi měl možnost komunikovat v jakékoliv formě. Následkem překvapivosti pak byla neúčinnost těchto ujednání. Uvedená ujednání byla též v rozporu s § 1813 odst. 1 občanského zákoníku. Energetický regulační úřad uzavřel, že výpověď zákazníka ze dne 22. ledna 2024, zasláná e-mailem, byla účinná a splňovala veškeré náležitosti k tomu, aby vyvolala zamýšlený účinek, tj. zamezení automatické prolongace smlouvy.

Energetický regulační úřad dále dospěl k závěru, že informace poskytnutá účastníkem řízení zákazníkovi dne 24. ledna 2024, tedy že *je potřeba, aby byla výpověď zasláná jako samostatný, podepsaný dokument a že výpověď v těle e-mailu není možné akceptovat*, byla nesprávná a nepravdivá, jelikož § 11c odst. 1 energetického zákona nestanoví požadavek formy výpovědi, ani její náležitosti. Požadavek na podání výpovědi na samostatném dokumentu nevyplýval ani ze smlouvy či obchodních podmínek, což mohlo vést zákazníka (spotřebitele) k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil; z nepravdivé informace mohl spotřebitel nabýt dojmu, že jím podaná výpověď nebyla dostatečná, a že je potřeba tento úkon učinit znovu, to však s rizikem, že dojde k automatické prolongaci



smlouvy, pokud by dotčený spotřebitel tuto další výpověď ve stanovené lhůtě nepodal. Podle Energetického regulačního úřadu tato nepravdivá informace mohla v průměrném spotřebiteli, jehož optikou se obchodní praktika posuzuje, vyvolat dojem o nutnosti podat výpověď znovu podle požadavku účastníka řízení. Nepravdivá informace zároveň narušila ekonomické chování konkrétního zákazníka [REDACTED], který skutečně výpověď znovu zaslal v souladu s pokyny účastníka řízení. Rozhodnutí ohledně koupě ve smyslu § 2 odst. 1 písm. r) zákona o ochraně spotřebitele zahrnuje jakékoli rozhodnutí, které spotřebitel může v rámci obchodní transakce učinit; zde se jednalo o rozhodnutí, zda pokračovat ve smluvním vztahu s účastníkem řízení, kdy obchodní praktika účastníka řízení vedla k opakovanému podání výpovědi. Okolnost, že zákazníkovi nevznikla újma, není liberačním důvodem a nezprošťuje odpovědnosti za protiprávní jednání. Energetický regulační úřad uzavřel, že účastník řízení užil nekalou obchodní praktiku ve formě klamavého konání podle § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

K materiální stránce tohoto přestupku Energetický regulační úřad uvedl, že konkrétní společenská škodlivost spočívala v narušení veřejného zájmu na ochraně práv spotřebitelů. V důsledku uvedení nepravdivé informace mohlo dojít k situaci, z níž by profitoval pouze účastník řízení, a to k prolongaci závazku se spotřebitelem, ačkoliv jeho vůle byla zřejmě zcela opačná. Kdyby na trhu s energetikou docházelo k takovému protiprávnímu jednání běžně, jednalo by se o absolutně neudržitelný stav, který by byl v rozporu se zájmy společnosti a způsobil by značné oslabení při uplatňování práv zákazníků. Nekalé obchodní praktiky totiž významným způsobem poškozují spotřebitele a mohou vést k vytvoření překážek řádného fungování vnitřního trhu a narušení hospodářské soutěže.

Energetický regulační úřad dále shledal účastníka řízení vinným ze spáchání přestupků podle § 91 odst. 5 písm. d), respektive § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona. Prvostupňový správní orgán uvedl, že podmínkou pro podání žádosti o změnu dodavatele elektřiny/plynu v informačním systému OTE je smlouva uzavřená mezi zákazníkem a dodavatelem (§ 33 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou, § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem); účastník řízení však podal žádost o změnu dodavatele dříve, než se zákazník tyto smlouvy uzavřel. Účastník řízení tak při podání žádosti o změnu dodavatele uvedl ve vztahu k posuzovaným odběrným místům nepravdivé údaje, a postupoval tak v rozporu s § 30 odst. 2 písm. n), resp. § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona.

V případě dvou odběrných míst elektřiny (zákazník [REDACTED] byla předložena pouze smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny uzavřená po datu podání žádosti o změnu dodavatele elektřiny, proto bylo podle Energetického regulačního úřadu uvedení nepravdivých informací a spáchání přestupků jednoznačné. Ohledně dalších tří odběrných míst elektřiny (zákazníci [REDACTED] a [REDACTED]) a 7 odběrných míst plynu (zákazníci [REDACTED] a [REDACTED]) sice předložil účastník řízení akceptační protokoly, které zákazníci podepsali před podáním žádosti o změnu dodavatele v systému OTE, prvostupňový správní orgán však konstatoval, že tyto protokoly nesplňovaly zákonné náležitosti pro smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu definované v § 50 odst. 2, respektive § 72 odst. 2 energetického zákona, zejména neobsahovaly oprávnění zákazníka odstoupit od smlouvy a závazek účastníka řízení dodávat zákazníkovi elektřinu/plyn. Z akceptačních protokolů nijak nevyplynulo, že by byl účastník řízení na jejich základě oprávněn zahájit kroky ke změně dodavatele či zahájit dodávku do dotčených odběrných míst. Akceptační protokoly naopak předpokládaly, že teprve dojde k uzavření smluv, jednalo se proto o smlouvu o smlouvě budoucí. U zákazníků [REDACTED] a [REDACTED] byly předloženy rovněž další dokumenty, avšak ani ty neobsahovaly potřebné náležitosti proto, aby byla tato dokumentace jako celek považována za smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu.

K materiální stránce těchto přestupků Energetický regulační úřad uvedl, že škodlivost jednání účastníka řízení sice snížil fakt, že k uzavření smluv následně došlo, avšak stalo se tak s velkým časovým odstupem od podání žádosti o změnu dodavatele, případně dokonce až po zahájení dodávek. Zároveň se jednalo o větší množství přestupků, a to 5 v oblasti elektroenergetiky a 7 v oblasti plynárenství. Vzhledem k tomu, že informace do systému OTE zákazníci sami nezadávají, je významným chráněným zájmem respektovat jejich projevy vůle.



Spáchání přestupků podle uvedených ustanovení [§ 91 odst. 5 písm. d) a § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona] Energetický regulační úřad shledal též v uvedení dalších nepravdivých informací, a to ohledně 57 odběrných míst elektřiny a 16 odběrných míst plynu. Prvostupňový správní orgán dospěl k závěru, že účastník řízení uvedl v systému OTE během procesu změny dodavatele dotčených zákazníků nepravdivé údaje, že disponuje písemnými souhlasy zákazníků, z nichž je zřejmé, že zákazníci hodlají změnit dodavatele. Účastník řízení však žádné takové souhlasy od zákazníků neopatřoval, ačkoliv potvrzení žádosti o změnu dodavatele je po pozastavení procesu změny dodavatele možné právě na základě opětovného písemného vyjádření zákazníka (§ 37 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou), respektive písemného vyjádření zákazníka (§ 112 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem). Energetický regulační úřad uvedl, že v případě 3 odběrných míst elektřiny a 7 odběrných míst plynu bylo spáchání přestupků jednoznačné, neboť účastník řízení zadal údaje o potvrzení žádosti o změnu dodavatele ještě před uzavřením smluv o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu. Ohledně zbývajících odběrných míst pak uzavřel, že smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu neobsahovaly žádné ujednání, kterým by zákazník zmocnil účastníka řízení k tomu, aby účastník řízení jednal za zákazníka ve věci udělení písemného souhlasu se změnou dodavatele v případě, že stávající dodavatel pozastaví změnu dodavatele. Ve smlouvách o sdružených službách dodávky plynu ve vztahu k dotčeným odběrným místům plynu rovněž absentovalo ujednání o tom, že by pro případ pozastavení změny dodavatele zákazníci udělili účastníku řízení souhlas předem (v případě odběrných míst elektřiny toto nebylo možné, neboť vyhláška o pravidlech trhu s elektřinou vyžaduje písemný souhlas opětovný). Samotná smluvní dokumentace nebyla pro nahrazení písemných souhlasů dostatečná. Energetický regulační úřad dále poukázal, že v případě 7 odběrných míst elektřiny podali zákazníci výpověď smluv sjednaných s účastníkem řízení v řádu dnů poté, co účastník řízení v systému OTE potvrdil, že tito zákazníci souhlasí se změnou dodavatele, což nasvědčovalo spíše vůli zákazníků v procesu změny dodavatele nepokračovat.

Při posuzování materiální stránky těchto přestupků přihlédl Energetický regulační úřad k prohlášením zákazníků, že souhlasili se změnou dodavatele i za cenu vystavení sankce za předčasné ukončení smlouvy stávajícím dodavatelem, jakožto k okolnostem snižujícím škodlivost jednání účastníka řízení. Prohlášení nicméně pocházela z doby uzavírání smluv, proto nebylo vyloučeno, že se vůle zákazníků mohla později změnit. Škodlivost jednání naopak zvýšil fakt, že k uvedení nepravdivé informace došlo v 57 případech v oblasti elektroenergetiky a v 16 případech v oblasti plynárenství. U některých odběrných míst pak účastník řízení uvedl nepravdivou informaci ještě před uzavřením smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu. Ve vztahu k některým odběrným místům se jednalo o opakované uvedení nepravdivé informace, neboť u nich byla uvedena nepravdivá informace již o uzavření samotné smlouvy.

Účastník řízení byl dále shledán vinným ze tří přestupků rovněž podle § 91 odst. 5 písm. d) a § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona z důvodu pozdního vyřízení reklamaci vyúčtování. Energetický regulační úřad uvedl, že lhůta pro zaslání písemného vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny/plynu činila podle § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny, respektive § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávky plynu 15 dnů ode dne doručení reklamace.

Energetický regulační úřad dospěl k závěru, že účastník řízení vyřídil reklamaci zákazníka [redacted] (odběrné místo elektřiny) 6 dnů po stanovené lhůtě, když pan [redacted] uplatnil reklamaci dne 15. února 2023, lhůta uplynula dne 2. března 2023 a reklamace byla vyřízena až dne 8. března 2023. Reklamaci téhož zákazníka (odběrné místo plynu) účastník řízení vyřídil 18 dnů po stanovené lhůtě, když zákazník reklamaci uplatnil dne 10. prosince 2021, lhůta uplynula dne 27. prosince 2021 a reklamace byla vyřízena dne 14. ledna 2022. V případě zákazníka [redacted] (odběrné místo plynu) prvostupňový správní orgán uvedl, že účastník řízení nevyřídil reklamaci nejméně 72 dnů po stanovené lhůtě, když pan [redacted] uplatnil reklamaci dne 19. prosince 2021, lhůta uplynula dne 3. ledna 2022 a ještě dne 17. března 2022 nebyla reklamace vyřízena. Energetický regulační úřad proto uzavřel, že účastník řízení jakožto obchodník s elektřinou/plynem nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, tedy povinnost podle § 30 odst. 2 písm. d) a § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona. Ke škodlivosti



tohoto protiprávního jednání pak správní orgán uvedl, že se nejednalo o ojedinělé pochybení, když z rozhodovací praxe je známo, že účastník řízení byl opakovaně trestán za pozdní vyřizování reklamací. Energetický regulační úřad přihlédl také k tomu, že se účastník řízení dopustil tohoto přestupku vůči zákazníkovi [REDAKCE] hned dvakrát. Byl narušen veřejný zájem na ochraně práv zákazníků a porušeno právo zákazníků na řádné a včasné poskytnutí informace ohledně uplatněné reklamacce.

Energetický regulační úřad dále shledal účastníka řízení vinným ze spáchání dvou přestupků podle § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona spočívajících ve stanovení nepřijatelné výše záloh. Energetický regulační úřad uvedl, že důvodně předpokládaná spotřeba plynu v následujícím účtovacím období činila u zákazníka [REDAKCE] ke dni vystavení plánu záloh 21,598 MWh, u zákazníka [REDAKCE] pak 14,057 MWh. Při vyčíslení nejvyšší možné zálohové platby pro tyto zákazníky vyšel Energetický regulační úřad z nařízení vlády č. 298/2022 Sb., o stanovení cen elektřiny a plynu v mimořádné tržní situaci a o stanovení s tím nejvyššího přípustného rozsahu majetkového prospěchu zákazníka (dále jen „nařízení č. 298/2022 Sb.“), když podle tohoto nařízení byla s účinností od 1. ledna 2023 stanovena maximální cena za dodávku plynu ve výši 2 500 Kč/MWh (tzv. zastropovaná cena). Dále použil výši stálého platu ve výši 125 Kč/měsíc, který byl součástí sjednané ceny za dodávku plynu uvedeným zákazníkům. Při použití těchto hodnot dospěl Energetický regulační úřad k závěru, že nejvyšší přípustná výše zálohy za dodávku plynu mohla činit 6 220,51 Kč/měsíc (zákazník [REDAKCE], resp. 4 159,36 Kč/měsíc (zákazník [REDAKCE]). Účastník řízení však stanovil zálohy ve výši 7 360 Kč/měsíc (zákazník [REDAKCE], resp. ve výši 5 330 Kč/měsíc (zákazník [REDAKCE]), tedy o 18,32 % a o 18,67 % více, než byla nejvyšší přípustná výše. Energetický regulační úřad uzavřel, že účastník řízení při uplatňování záloh za dodávky plynu nestanovil jejich výši v souladu s § 11 odst. 6 energetického zákona. Konkrétní společenskou škodlivost pak správní orgán odůvodnil narušením veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků, kteří nemohli disponovat s vlastními peněžními prostředky, přičemž se nejednalo o zanedbatelnou částku.

Energetický regulační úřad dále shledal účastníka řízení vinným ze spáchání přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona (neprodlené nesdělení informací zákazníkovi). Prvostupňový správní orgán uvedl, že zmocněnec zákazníka [REDAKCE] zaslal dne 29. února 2024 účastníku řízení e-mailem výpověď smlouvy o sdružených službách dodávky plynu, spolu s žádostí o sdělení data ukončení smlouvy. Podle Energetického regulačního úřadu byl v žádosti požadavek na sdělení délky závazku dostatečně specifikován, stejně jako zmocněnec i zákazník. Podle obchodních podmínek, které byly součástí předmětného závazku, bylo ujednáno, že zákazník může k vyřízení požadavků využít také kontaktní e-mailovou adresu účastníka řízení. Na požadavek zmocněnce zákazníka reagoval účastník řízení e-maily ze dne 5. března 2024 a 8. března 2024, ve kterých vyzval zmocněnce zákazníka k doplnění EIC kódu odběrného místa, aniž by reagoval na žádost ohledně sdělení doby trvání závazku. Energetický regulační úřad dospěl k závěru, že absence EIC kódu nebyla relevantní, když zákazník byl dostatečně specifikován, zejména zákaznickým číslem, které mu přidělil sám účastník řízení. Jelikož byla doba trvání závazku zákazníkovi sdělena až dopisem ze dne 14. března 2024 poté, co zákazník fyzicky navštívil pobočku účastníka řízení, bylo podle Energetického regulačního úřadu nepochybné, že by účastník řízení při současné pasivitě zákazníka dobu trvání závazku ze smlouvy zákazníkovi, popř. zmocněnci, nesdělil. Účastník řízení tak porušil povinnost stanovenou v § 61 odst. 2 písm. m) energetického zákona, tedy povinnost neprodleně na žádost sdělit zákazníkovi dobu trvání závazku, přičemž lhůtu „neprodleně“ bylo třeba vykládat ve smyslu několika pracovních dnů. Ohledně konkrétní škodlivosti tohoto přestupku Energetický regulační úřad uvedl, že požadované informace byly zákazníkovi sděleny až poté, co zákazník sám vyvinul další aktivní kroky. Dále uvedl, že povinnost neprodleně sdělení požadovaných informací má mimo jiné význam pro oprávnění zákazníka zvolit si svobodně svého dodavatele, pro plynulé navázání dodávek v případě změny dodavatele i pro dostatečnou informovanost zákazníka o případných sankcích v případě ukončení dosavadního závazku mimo sjednanou dobu.

Energetický regulační úřad shledal účastníka řízení vinným také ze spáchání přestupku podle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona, a to z důvodu neprovedení vyúčtování ve stanovené lhůtě.



Prvostupňový správní orgán uvedl, že účastníku řízení byly v systému OTE zpřístupněny hodnoty z měření spotřeby elektřiny za příslušné období zákaznice [REDAKCE] dne 25. října 2023, avšak účastník řízení vystavil vyúčtování za sdružené služby dodávky elektřiny až dne 7. prosince 2023, tedy za 43 dnů od zpřístupnění údajů. Vzhledem k tomu, že lhůta pro vystavení vyúčtování byla podle § 15 odst. 4 vyhlášky o vyúčtování stanovena v délce 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, kterým je den zpřístupnění odečtu měřícího zařízení, dopustil se účastník řízení překročení této lhůty o 28 dnů. Takto významné překročení lhůty (téměř trojnásobné) přispělo k hodnocení škodlivosti tohoto přestupku; Energetický regulační úřad k materiální stránce dále uvedl, že dotčená zákaznice neměla po nezanedbatelnou dobu možnost seznámit se se skutečnou cenou, spotřebou a případným nedoplatkem či přeplatkem. K námitce účastníka řízení prvostupňový správní orgán doplnil, že každá povinnost nemusí být stanovena výhradně zákonem, nýbrž může být konkretizována též v podzákoném právním předpisu.

Za spáchané přestupky uložil Energetický regulační úřad účastníku řízení úhrnnou pokutu ve výši 500 000 Kč. Účastník řízení se dopustil vícečinného souběhu nestejnorodého; ve smyslu § 41 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky určil prvostupňový správní orgán za nejzávažnější pochybení přestupek podle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona, konkrétně uvedení nepravdivé informace v systému OTE o tom, že účastník řízení disponuje opětovným písemným souhlasem zákazníka [REDAKCE] ke změně dodavatele. Ve prospěch účastníka řízení Energetický regulační úřad hodnotil, že účastník řízení má propracovaný interní systém na zaučení nových zaměstnanců, jejich průběžné školení a pravidelné testování, pro zpětnou vazbu zaměstnancům i pro vyřizování reklamací. Jako polehčující okolnost též vyhodnotil, že výpovědi smluv, podané po změně dodavatele v důsledku uvedení nepravdivých informací v systému OTE, účastník řízení bez problémů akceptoval. Naopak jako přitěžující okolnosti vyhodnotil prvostupňový správní orgán skutečnost, že účastník řízení spáchal větší množství přestupků ve vícečinném souběhu, a také opakované porušování právních předpisů, kdy Energetický regulační úřad přihlédl celkem k šesti rozhodnutím, jimiž byl účastník řízení uznán vinným z přestupků v dozorové působnosti Energetického regulačního úřadu. V souladu se zásadou absorpce byla účastníku řízení uložena pokuta ve výši 500 000 Kč; správní orgán přitom přihlédl k osobním a majetkovým poměrům účastníka řízení.

### III. Rozklady navrhovatele

#### A) Rozklad proti usnesení Energetického regulačního úřadu č. j. 12776-29/2024-ERU

Proti usnesení Energetického regulačního úřadu č. j. 12776-29/2024-ERU ze dne 24. března 2025, které mu bylo doručeno téhož dne, podal účastník řízení dne 8. dubna 2025 rozklad, v němž namítá, že napadené usnesení je nezákonné, a to zejména proto, že správní orgán překročil meze svého správního uvážení, když dospěl k závěru, že v dané věci postačuje pouze vedení písemného správního řízení.

Podle účastníka řízení došlo nenařazením ústního jednání k zásahu do jeho procesních práv, především do práva na spravedlivý proces, jehož součástí je právo na řádnou obhajobu. Účastník řízení jasně prokázal, že nařazení ústního jednání (a provedení výslechu svědků) je nezbytné k uplatnění jeho práv. Pro prokázání odpovědnosti za přestupek je nezbytné zkoumat nejen formální, ale i materiální stránku věci, přičemž závěr o společenské škodlivosti nelze podle účastníka řízení učinit bez výslechu těch, kteří by měli být poškozeni či ohroženi na svých právech. Je nepředstavitelné, aby byly přestupky, jejichž objektem je rovněž ochrana práv zákazníků, projednávány pouze písemně bez jakékoliv ingerence těchto zákazníků jako svědků či poškozených. Účastník řízení doplnil, že výslech svědků nelze považovat za nadbytečný též proto, že u zákazníka [REDAKCE] nelze bez jeho výslechu dospět k závěru o jeho nepochybné vůli nepokračovat v procesu změny dodavatele jen proto, že dva dny po uvedení informace v systému OTE podal výpověď podle § 11b energetického zákona; zákazník mohl podat výpověď standardně pod vlivem jiné nabídky nebo například retenční nabídky původního dodavatele.



Výslech svědků (alespoň některých) by zároveň účastníku řízení umožnil obhájit odlišný pohled na celou situaci i z hlediska formální stránky přestupku. Účastník řízení je přesvědčen, že se nejednalo o informaci nepravdivou a že disponuje dostatečným projevem vůle zákazníků k tomu, aby mohl změnu dodavatele dokončit, ba dokonce tak musel učinit. Výslech svědků by mohl potvrdit nejen existenci vůle zákazníků změnit dodavatele v době, kdy byly informace zadávány do systému OTE, ale také potvrdit totožné vnímání jednotlivých úkonů ze strany účastníka řízení i zákazníků. Výslechem by se mohla potvrdit rovněž okolnost vylučující protiprávnost ve formě svolení poškozeného. Souhlas poškozeného přitom může být udělen písemně, ústně i konkludentně.

Závěrem účastník řízení namítl též nepřezkoumatelnost napadeného usnesení, neboť jeho odůvodnění vysvětluje důvody pro zamítnutí návrhu na nařízení ústního jednání, respektive neprovedení místního šetření, jen velmi formálně; skutečné důvody v odůvodnění absentují. S odkazem na právní doktrínu a judikaturu pak uvedl, že správní orgán má ústní jednání konat vždy, nejedná-li se o zjevnou obstrukci obviněného z přestupku. Účastník řízení navrhl zrušení napadeného usnesení a nařízení ústního jednání.

## **B) Rozklad proti rozhodnutí Energetického regulačního úřadu č. j. 12776-30/2024-ERU**

Proti rozhodnutí Energetického regulačního úřadu č. j. 12776-30/2024-ERU ze dne 24. března 2025, které mu bylo doručeno téhož dne, podal účastník řízení dne 8. dubna 2025 rozklad, v němž namítá nezákonnost napadeného rozhodnutí.

V obecné rovině účastník řízení namítá, že bylo omezeno jeho právo na řádnou obhajobu, když mu v řízení byly přes množství projednávaných skutků poskytnuty pouze standardní lhůty jako každému běžnému účastníkovi, který je obviněn pouze z jednoho přestupku; lhůta k podání vyjádření byla prodloužena jen o zlomek požadovaného času. Účastník řízení dále poukázal na to, že přestupky projednávané ve společném řízení by spolu měly souviset, což v tomto případě nebylo splněno. K tomu odkázal na rozsudek Městského soudu v Praze č. j. 10 A 75/2020-41, z něhož plyne, že jedná-li se o rozhodování o povinnostech stanovených různými právními předpisy, byť spadají do působnosti jednoho správního orgánu, nemůže být o nich jako o přestupcích vedeno společné řízení v situaci, kdy chráněný objekt přestupku je odlišný. Podle účastníka řízení byl mezi spácháním jednotlivých skutků také velký časový odstup, přičemž nebyla dodržena lhůta pro zahájení řízení (§ 76 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky).

Účastník řízení dále namítá nepřipustné rozšiřování zákonných skutkových podstat přestupků podle energetického zákona na základě podzákonných předpisů. Pokud zákon na konkrétní podzákonnou právní úpravu ve vymezení skutkové podstaty přestupku přímo neodkazuje, nebo nelze ze znění skutkové podstaty jednoznačně dovodit dopad na skutečnosti projednávané na úrovni podzákonného předpisu, nelze takovou konkretizaci použít.

Podle účastníka řízení se dále Energetický regulační úřad dostatečně nezabýval otázkou přičitatelnosti vytýkaných jednání, když některých skutků se dopustili zaměstnanci sesterské společnosti účastníka řízení innogy Zákaznické služby, s.r.o. Vztah mezi oběma společnostmi přitom není vztahem ovládané a ovládající osoby a pod kontrolou účastníka řízení nemůže být řízení konkrétních zaměstnanců sesterské společnosti na mikroúrovni.

Účastník řízení též namítá, že správní orgán neposkytl účastníku řízení prostor k prokázání liberačního důvodu, kterým byl správní orgán povinen se zabývat, nikoliv pouze konstatovat, že podmínky nebyly splněny. Energetický regulační úřad nevzal v potaz, že účinný liberační důvod může být dán i tehdy, je-li skutků více. Zároveň množství chyb, kterých se účastník řízení dopustil, je nesrovnatelně poměrně nižší ve vztahu k počtu zákazníků účastníka řízení. Účastník řízení je nadále přesvědčen, že dělá vše, co lze po něm spravedlivě požadovat, aby protiprávnímu jednání zabránil. Dále účastník řízení namítl, že nebylo přihlédnuto ani k okolnosti vylučující protiprávnost v podobě svolení poškozeného; tato okolnost dopadá na naprostou většinu projednávaných skutků.



Nezákonnost účastníka řízení namítá také do rozhodnutí o trestu, když správní orgán nepřihlédl ke všem skutečnostem podle § 37 a § 38 zákona o odpovědnosti za přestupky. Pokud by zohlednil míru skutečné závažnosti škodlivých následků ve sféře práv zákazníků, musel by dospět k závěru, že uložená pokuta je nepřiměřeně vysoká. Podle účastníka řízení bylo rovněž nezákonně přihlíženo k předchozím rozhodnutím, ačkoli dřívější odsouzení měla být zahalzena.

Podle účastníka řízení dospěl Energetický regulační úřad k nesprávným skutkovým zjištěním, neprovedl veškeré důkazy, věc nesprávně posoudil, nepřihlédl k liberačním důvodům či k okolnostem vylučujícím protiprávnost a dopustil se procesních vad, v jejichž důsledku bylo narušeno právo na spravedlivý proces. Napadené rozhodnutí je podle účastníka řízení nepřezkoumatelné pro nedostatek důvodů. Prvostupňový správní orgán podle účastníka řízení rovněž nezohlednil zásadu subsidiarity správně-trestní represe, přičemž ve věci uplatnil přepjatě formalistický přístup.

Účastník řízení se dále podrobně vyjádřil k jednotlivým přestupkům. K přestupku nekalé obchodní praktiky účastník řízení namítá, že po něm nelze požadovat, aby akceptoval právní jednání směřující k ukončení smlouvy v jakékoliv podobě. Prvostupňový správní orgán nereflektoval dispozitivní povahu občanského zákoníku a smluvní autonomii vůle. Smluvní omezení formy výpovědi je možné i ve vztazích se spotřebiteli a v tomto případě zákazník nedodržel sjednaný způsob pro podání výpovědi. Informace ohledně formy výpovědi zasláná zákazníkovi tak byla pravdivá, měla povahu návrhu na ad hoc sjednání formy výpovědi podle aktuálních standardů u účastníka řízení nad rámec přísnější formy sjednané podle obchodních podmínek. Byla tedy jednáním ve prospěch spotřebitele, nejednalo se o informaci, která by mohla ovlivnit rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil. Nemohla tak být ani nekalou obchodní praktikou. Je podstatné, že bylo jednáno konsenzuálně se zákazníkem, který nebyl nijak poškozen na svých právech a obratem výpověď ve správné formě zaslal.

Účastník řízení dále nesouhlasí s tím, že byl shledán vinným z přestupků podle § 91 odst. 5 písm. d), respektive § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona (uvedení nepravdivých informací v informačním systému OTE). Účastník řízení je nadále přesvědčen, že u předmětných odběrných míst byla se zákazníky řádně sjednána dodávková smlouva; Energetický regulační úřad nezohlednil podepsané Akceptační protokoly, které je třeba spolu s nabídkou považovat za závaznou smlouvu, neboť jejich podpisem smluvní strany uzavřely smlouvu o smlouvě budoucí, na jejímž základě mohl účastník řízení zahájit u operátora trhu proces změny dodavatele. Dokumentace ve svém souhrnu obsahovala veškeré povinné náležitosti smlouvy vyžadované energetickým zákonem. Posouzení věci správním orgánem bylo přepjatě formalistické. Zároveň tento způsob uzavírání smluv je na trhu běžný, a i v tomto případě se jednalo o jednání společně s jednotlivými zákazníky. K tomuto přestupku doplnil, že § 110 odst. 2 Pravidel trhu s plynem a § 33 odst. 1 Pravidel trhu s elektřinou jsou ustanovení podzákonných předpisů bez jasné vazby na zákonné vymezení skutkové podstaty přestupku uvádět pravdivé a úplné informace.

U odběrných míst, u nichž měl přestupek uvedení nepravdivé informace v systému OTE spočívat v tom, že účastník řízení uvedl, že disponuje (opětovnými) písemnými souhlasmi jednotlivých zákazníků ke změně dodavatele, účastník řízení v rozkladu zopakoval, že dotčení zákazníci si smlouvy u původního dodavatele vypovídali sami i za cenu případného udělení smluvní sankce za předčasné ukončení smlouvy. Účastník řízení musí respektovat vůli projevenou zákazníky již při uzavření platné smlouvy a musí na jejím základě jednat i bez plné moci k výpovědi stávající smlouvy. Projev vůle zákazníků změnit dodavatele byl jednoznačný, účastník řízení neneviduje žádnou stížnost nebo reklamaci. Současně účastník řízení nedisponoval jiným projevem vůle zákazníků, který by naznačoval, že nechtějí změnit dodavatele podle uzavřené smlouvy. Postup „přebití žádosti o pozastavení změny dodavatele“ byl zcela v souladu s právními předpisy, navíc je třeba jej interpretovat s ohledem na jeho ochranný účel, nikoliv formalisticky.

Dále účastník řízení namítá, že údajná nepravdivá informace, že disponuje (opětovnými) písemnými souhlasmi zákazníků, nepatří do okruhu informací, na něž dopadá skutková podstata přestupku, tedy povinnost uvádět pravdivé a úplné informace. Taková informace totiž není informací nezbytnou



k uskutečnění volby nebo změny dodavatele nebo jinak související s plněním závazku ze smlouvy o sdružených službách dodávky. Vyhlášky o pravidlech trhu tuto informaci stanoví pouze jako podmínku pro pokračování ve změně dodavatele. Způsob, jakým je uvedení tohoto údaje v systému OTE formulováno, připouští subjektivní uvážení účastníka řízení, který byl přesvědčen, že takovým vyjádřením zákazníka disponuje, přičemž operátor trhu existenci písemného vyjádření ani nevyžaduje.

K těmto přestupkům účastník řízení zdůraznil, že „opětovné písemné vyjádření“ uvedené ve vyhlášce o pravidlech trhu s elektřinou nemusí být následné ve smyslu časovém, pouze znamená, že se jedná o vyjádření opakované (musí tedy existovat alespoň dvojitý projev vůle). V případě vyhlášky o pravidlech trhu s plynem pak termín „opětovné“ úplně absentuje, lze tak dovozovat toliko existující známý písemný projev vůle zákazníka dodavatele plynu změnit. Nelze nijak dovodit, že písemné vyjádření zákazníka musí být od smlouvy odděleným právním jednáním. Účastník řízení doplnil, že vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou/plynem vůbec neuvádí rozsah informací uváděných v systému OTE obchodníkem, ale operátorem trhu nebo Elektroenergetickým datovým centrem.

I k těmto přestupkům účastník namítl, že skutková podstata přestupku byla nepřijatelně rozšířena, neboť podzákoný právní předpis nemůže upravovat konkrétní podmínky nebo parametry přestupků, pokud neexistuje výslovné zmocnění v zákoně nebo odkaz na podzákoný předpis v rámci skutkové podstaty přestupku. Účastník řízení má také za to, že se správní orgán dopustil manipulace při výkladu vůle zákazníka [REDAKCE] u něž presumuje jeho vůli pouze na základě skutečnosti, že dva dny po změně dodavatele podal zákazník účastníku řízení výpověď. Nebylo však prokázáno, zda zákazník vůli nepokračovat ve změně dodavatele měl v době zadání nepravdivých informací v systému OTE.

K přestupkům spočívajícím v nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování účastník řízení v rozkladu namítá, že prvostupňový správní orgán nepřihlédl k uplatněným liberačním důvodům. Účastník řízení doložil propracovaný vnitřní systém školení a postupů, z něž vyplývá, že učinil veškeré kroky, které lze po něm spravedlivě požadovat, aby protiprávnímu jednání zabránil. Poukázal také na mimořádnou situaci na energetickém trhu v roce 2022 a s tím spojený velký nárůst počtu požadavků. Zároveň je toho názoru, že se jednalo o ojedinělé individuální excesy, zejména vzhledem k celkovému počtu zákazníků účastníka řízení. U zákazníka [REDAKCE] pak namítl, že pozdní vyřízení reklamace způsobilo též liknavý přístup tohoto zákazníka, který nereagoval na e-mailovou výzvu účastníka řízení.

K přestupkům týkajícím se stanovení neoprávněně vysokých záloh za dodávku plynu účastník řízení namítá, že Energetický regulační úřad v napadeném rozhodnutí provedl nesprávný výpočet. Plány záloh, které byly předmětem posouzení, se u zákazníků [REDAKCE] i [REDAKCE] týkaly období, která částečně zasahovala do roku 2023 a částečně do roku 2024. Nařízení vlády č. 298/2022 Sb. však stanovilo zastropování cen pouze pro rok 2023, proto účastník řízení v části záloh již se zastropovanou cenou nepočítal a zálohy stanovil s ohledem na smluvně sjednané ceny dodávky plynu. Záloha proto byla vypočtena oprávněně ve vyšší částce, než ke které dospěl správní orgán.

Účastník řízení se v rozkladu dále vymezil proti přestupku neprodleného nesdělení informací zákazníkovi. Namítá, že Energetický regulační úřad skutek posuzoval nesprávně odděleně jako povinnost sdělit informaci o době trvání závazku ze smlouvy, přestože šlo o jednání směřující k ukončení smlouvy a požadavek na sdělení data ukončení smlouvy nebyl od podané výpovědi dostatečně oddělitelný. Správní orgán nevzal v potaz nesprávný postup zmocněnce zákazníka, který účastníka řízení kontaktoval na nesprávné e-mailové adresy a zároveň jeho právní jednání trpěla vadou neurčitosti, když nebylo identifikované odběrné místo zákazníka. Účastník řízení se zmocněncem zákazníka opakovaně komunikoval a bylo pouze důsledkem vadného jednání zmocněnce, že tento bezodkladně neobdržel požadovanou informaci. Účastník řízení uvedl, že lhůta bezodkladně se odvíjí od okolností konkrétního případu, přičemž zde se účastník řízení v souladu s občanským zákoníkem nejprve dožadoval vyjasnění projevu vůle. Účastník řízení zdůraznil, že když se rozumný zákazník dostavil osobně na pobočku účastníka řízení, bylo jeho požadavkům vyhověno a výpověď byla bez problému akceptována.



Konečně k přestupku neprovedení řádného vyúčtování ve stanovené lhůtě účastník řízení namítá, že se jednalo o ojedinělý exces, přičemž i zde byly doloženy liberační důvody spočívající v propracovaném interním systému účastníka řízení, který podobným pochybením předchází, a v mimořádné situaci na trhu v roce 2022. Dále namítl, že na vytýkané jednání skutková podstata přestupku podle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona ve spojení s § 11 odst. 1 písm. f) téhož zákona vůbec nedopadá, jelikož tato se vztahuje pouze k povinnosti vystavit bezplatné vyúčtování, nikoliv k časovému prodloužení s jeho vystavením. Správní orgán skutkovou podstatu nezákonně svým výkladem rozšířil; skutková podstata přestupku by musela obsahovat například slovo „včas“ nebo „v termínu stanoveném prováděcím právním předpisem“.

Závěrem účastník řízení navrhl, aby Rada napadené rozhodnutí v plném rozsahu zrušila a správní řízení zastavila, *in eventum* aby napadené rozhodnutí zrušila a věc vrátila Energetickému regulačnímu úřadu k novému projednání.

#### IV. Rozhodnutí o rozkladech

Podle § 98 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky odvolací správní orgán přezkoumává napadené rozhodnutí v plném rozsahu. Rada proto musí plně přezkoumat zákonnost napadených rozhodnutí i jejich věcnou správnost, a to z úřední povinnosti.

##### A) Rozhodnutí o rozkladu proti usnesení

Rozklad účastníka řízení byl podán včas a splňoval předepsané náležitosti. Na základě podaného rozkladu Rada po jeho projednání v rozkladové komisi zřízené podle § 152 odst. 3 správního řádu a s přihlédnutím k návrhu rozkladové komise rozhodla tak, jak je uvedeno ve výrokové části tohoto rozhodnutí (výrok I.), a to z následujících důvodů.

Podle § 80 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky *„Správní orgán může nařídit ústní jednání.“* Podle odst. 2 téhož ustanovení *„Správní orgán nařídí ústní jednání na požádání obviněného, je-li to nezbytné k uplatnění jeho práv; jinak návrh zamítne usnesením, které se oznamuje pouze obviněnému. O právu žádat nařízení ústního jednání musí být obviněný poučen. Správní orgán nařídí ústní jednání i bez požádání obviněného, je-li to nezbytné pro zjištění stavu věci.“*

Jak správně Energetický regulační úřad v napadeném usnesení uvádí, v případě žádosti o nařízení ústního jednání se uplatní správní uvážení správního orgánu, zda je nařízení ústního jednání na návrh obviněného z přestupku skutečně nezbytné k uplatnění jeho práv.

Účastník řízení odůvodnil svou žádost o nařízení ústního jednání i podání rozkladu potřebou výsledku svědků, a to zejména k prokázání skutečnosti, že tito svědci – zákazníci měli vůli změnit dodavatele. Výslech svědků měl podle účastníka řízení rovněž prokázat, že vytýkané jednání nedosahovalo dostatečné materiální škodlivosti tak, aby byla naplněna materiální stránka vytýkaných přestupků. Na navrhovaném ústním jednání účastník řízení zamýšlel rovněž vysvětlit fungování vnitřního compliance systému.

Rada se ztotožnila s názorem prvostupňového správního orgánu, který v napadeném usnesení dospěl k závěru, že nařízení ústního jednání není nezbytné k uplatnění práv účastníka řízení a že výslech navrhovaných svědků by byl nadbytečný. Předně je třeba poukázat, že při hodnocení materiální škodlivosti přestupku není rozhodné, jak dané jednání vnímal konkrétní dotčený zákazník, nýbrž je třeba ji posuzovat prostřednictvím objektivního kritéria, tedy jakou měrou došlo k ohrožení zájmu chráněného skutkovou podstatou přestupku. Jestliže měl být vytýkanými přestupky narušen zájem na ochraně práv zákazníků a fungování energetického trhu, nelze výsledkem jednotlivých zákazníků prokazovat, že tito dané jednání jako škodlivé nevnímají. V tomto směru lze analogicky poukázat na právní úpravu obsaženou v zákoně o ochraně spotřebitele týkající se hodnocení škodlivosti nekalých obchodních praktik; podle ní je posouzení, zda bylo předmětné jednání nekalou obchodní praktikou či nikoliv, závislé na míře pravděpodobnosti jeho dopadu na rozhodnutí tzv. průměrného spotřebitele o obchodní



transakci, přičemž není rozhodné, jak dané jednání podnikatele vnímal konkrétní spotřebitel a zda bylo skutečně rozhodování spotřebitele ovlivněno.

Rada shledala správným též závěr prvostupňového správního orgánu, že výslech zákazníků za účelem prokázání jejich tehdejší vůle ke změně dodavatele by nebyl relevantní ani pro otázku naplnění formální stránky přestupků podle § 91 odst. 5 písm. d), resp. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona (tj. uvedení nepravdivých informací v systému operátora trhu při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny/plynu). Pro naplnění skutkové podstaty těchto přestupků bylo totiž podstatné, zda účastník řízení disponoval v době zadání příslušných informací v systému operátora trhu smlouvami o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu, respektive písemnými souhlasů zákazníků, z nichž by bylo zřejmé, že zákazníci hodlají změnit dodavatele. Dodatečným výslechem zákazníků není možné tyto skutečnosti prokazovat, přičemž nelze pominout ani velký časový odstup případného výslechu zákazníků od skutkového děje, což by mělo vliv na věrohodnost jejich výpovědí.

Prvostupňový správní orgán podle názoru Rady nepochybil ani tehdy, pokud ústní jednání nenařídil s odůvodněním, že všechny své argumenty může účastník řízení uplatnit ve svých písemných vyjádřeních. Správní řízení, sankční řízení nevyjímaje, je primárně ovládáno zásadou písemnosti. Jde tedy o proces vedený zejména na základě písemných podkladů, jež jsou podle stanovených pravidel zařazovány do spisu. S ohledem na určitá specifika správního trestání je sice tento princip do jisté míry modifikován možností nařízení ústního jednání ve věci, a to jestliže je to ke splnění účelu řízení a uplatnění práv jeho účastníků nezbytné. Podle § 80 odst. 2 zákona o odpovědnosti za přestupky, který upravuje podmínky pro případné nařízení ústního jednání v přestupkovém řízení, může správní orgán nařídít ústní jednání na požádání obviněného, nicméně musí tak učinit jen v tom případě, je-li to nezbytné k uplatnění jeho práv. Rozhodně neplatí, že by ústní jednání muselo být nařizováno vždy, pokud to účastník řízení požaduje a nejedná se zároveň o zjevnou obstrukci obviněného z přestupku, jak namítá účastník řízení v podaném rozkladu. Účastník řízení v průběhu řízení mohl svou argumentaci písemně uplatnit a také uplatnil, když předložil písemné svědecké výpovědi svých zaměstnanců a řadu podkladů k prokázání interního compliance systému. Není proto pravdou, že by byl účastník řízení nenařízením ústního jednání zbaven práva na obhajobu a práva být slyšen.

Z výše uvedených důvodů tak Rada neshledala nařízení ústního jednání v tomto správním řízení na základě důvodů uváděných účastníkem řízení nezbytným, a to ani k uplatnění práv účastníka řízení, ani ke zjištění stavu věci. Napadené usnesení Energetického regulačního úřadu, kterým byla zamítnuta žádost o nařízení ústního jednání, je věcně správné a vydané v souladu se zákonem.

## **B) Rozhodnutí o rozkladu proti rozhodnutí**

Rozklad účastníka řízení byl podán včas a splňoval předepsané náležitosti. Na základě podaného rozkladu Rada po jeho projednání v rozkladové komisi zřízené podle § 152 odst. 3 správního řádu a s přihlédnutím k návrhu rozkladové komise rozhodla tak, jak je uvedeno ve výrokové části tohoto rozhodnutí (výroky II. až IV.), a to z následujících důvodů.

Po posouzení věci Rada konstatuje, že napadené rozhodnutí a jemu předcházející správní řízení je vyjma výroků VIII. a IX. napadeného rozhodnutí věcně správné a v souladu se zákonem, proto je namíste podaný rozklad zamítnout a napadené rozhodnutí potvrdit. V části výroků VIII. a IX. napadeného rozhodnutí shledala Rada nezákonnost rozhodnutí, neboť vytýkaná jednání nebyla přestupkem, a proto je třeba napadené rozhodnutí v této části zrušit a správní řízení zastavit. Konkrétní závěry k jednotlivým přestupkům rozebere Rada níže, nejprve se však zabývala obecnými námitkami účastníka řízení.

Účastník řízení předně v rozkladu namítl, že mu v průběhu správního řízení nebyly poskytnuty dostatečné lhůty k podání vyjádření. Po přezkoumání průběhu správního řízení nicméně Rada ze správního spisu zjistila, že dne 8. listopadu 2024 bylo účastníku řízení oznámeno zahájení



společného správního řízení, které obsahovalo rovněž poučení o možnosti vyjádřit v řízení své stanovisko. V reakci na toto oznámení požádal účastník řízení dne 14. listopadu 2024 o poskytnutí lhůty k vyjádření do 30. listopadu 2024, čemuž Energetický regulační úřad vyhověl přípisem ze dne 15. listopadu 2024, když lhůtu k vyjádření stanovil do 2. prosince 2024. Dále bylo zjištěno, že účastník řízení v návaznosti na nahlédnutí do spisu požádal o poskytnutí lhůty k vyjádření také dne 25. února 2025, a to do 14. března 2025, aniž by délku požadované lhůty jakkoli odůvodnil. Přípisem ze dne 26. února 2025 Energetický regulační úřad účastníkovi řízení sdělil, že jeho vyjádření očekává ve lhůtě do 7 dnů ode dne doručení přípisu, na což účastník řízení reagoval tentýž den žádostí o stanovení lhůty do 7. března 2025, kterou odůvodnil nutností předložit další písemné podklady s ohledem na zamítnutí žádosti o nařízení ústního jednání a místního šetření. Této odůvodněné žádosti Energetický regulační úřad dne 27. února 2025 vyhověl.

Z výše uvedeného je tak zřejmé, že žádosti o poskytnutí lhůty k vyjádření požadované účastníkem řízení nebylo vyhověno pouze jednou, a to v přípisu ze dne 26. února 2025, který reagoval na neodůvodněnou žádost účastníka řízení. V tomto přípisu přitom Energetický regulační úřad uvedl, že již jednou byla účastníku řízení lhůta k podání vyjádření ve věci poskytnuta, a sice do 2. prosince 2024, a především poukázal, že od doručení vyjádření účastníka řízení dne 2. prosince 2024 nebyly ze strany Energetického regulačního úřadu do spisu zařazeny žádné nové podklady vyjma těch, které byly účastníku řízení prokazatelně známy, přičemž tato skutečnost byla účastníku řízení bezpochyby známa ode dne nahlížení do spisu dne 19. února 2025. Vzhledem k tomu, že stanovení lhůty k vyjádření v délce 7 dnů ode dne doručení předmětného přípisu Energetický regulační úřad dostatečně a srozumitelně odůvodnil, a jelikož uvedené důvody jsou pro stanovení této délky relevantní, shledala Rada tuto námitku účastníka řízení nedůvodnou.

K související námitce účastníka řízení, že jeho procesní obhajoba byla ztížena též z důvodu projednávání velkého množství nesouvisejících skutků v jednom společném řízení, Rada odkazuje na § 88 zákona o odpovědnosti za přestupky. Podle tohoto ustanovení se v případě jednoho podezřelého a vícero skutků vede společné řízení tehdy, týká-li se skutková podstata těchto přestupků porušení povinností vyskytujících se ve stejné oblasti veřejné správy a je-li k jejich projednání příslušný též správní orgán (odst. 1). V odst. 1 uvedeného ustanovení je přitom vedení společného řízení konstituováno jako povinné (srov. Bohadlo, D. a kol. *Zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich. Komentář*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2018, str. 503). Přestupek se ve společném řízení neprojednává pouze tehdy, jestliže byl spáchán po zahájení řízení o jiném přestupku (odst. 3), případně byl-li ze společného řízení z důvodu urychlení řízení nebo z jiného důležitého důvodu vyloučen k samostatnému řízení (odst. 5).

Předně je třeba konstatovat, že k projednání přestupků byl příslušný Energetický regulační úřad, který v napadeném rozhodnutí odkázal na zákonná ustanovení, z nichž tato příslušnost vyplývá. Na základě výše uvedených kritérií pak Rada dospěla k závěru, že přestupky projednávané v tomto společném řízení se vyskytují v téže oblasti veřejné správy, čímž je třeba rozumět, že se jedná „o přestupky postihující chování, které má negativní dopad na shodný veřejný zájem, neboť spolu věcně souvisejí a je namístě, aby byly sankcionovány společně.“ (viz Bohadlo D. a kol., *op. cit.*, str. 504). V tomto případě se jedná o oblast energetiky; podstatou přestupků bylo přitom porušení povinností obchodníka s elektřinou/plynem, které souvisí s dodávkovými vztahy se zákazníky, neboť předmětem řízení bylo podezření ze spáchání přestupků v rámci plnění smluvního závazku (nesdělení délky trvání závazku, chybné stanovení zálohových plateb, pozdní vyhotovení vyúčtování a vyřízení reklamace) a jeho změny, respektive ukončení (nekalá obchodní praktika při podání výpovědi, uvádění nepravdivých informací během procesu změny dodavatele). Ohledně rozsudku Městského soudu v Praze č. j. 10 A 75/2020-41, na který v rozkladu odkazoval účastník řízení, je Rada toho názoru, že z něj zákaz projednání vícero přestupků ve společném řízení, jsou-li projednávané přestupky zakotveny v různých právních předpisech, nevyplývá. V uvedené věci tomu sice tak bylo, podstatný argument Městského soudu v Praze však představovala skutečnost, že dané právní předpisy chránily rozdílné veřejné zájmy. Jak však Rada uvedla výše, v tomto společném řízení spolu projednávané přestupky nepochybně



souvisely, když stěžejním veřejným zájmem byla ochrana práv zákazníků ve vztahu s dodavatelem elektřiny/plynu. Společné řízení tak bylo vedeno v souladu se zákonem; Rada současně neshledala žádný důležitý důvod pro vyloučení projednání některých přestupků k samostatnému řízení.

Rada nepovažuje za důvodné ani další obecné rozkladové námitky. Namítá-li účastník řízení, že byla překročena 60denní lhůta pro zahájení řízení podle § 76 odst. 1 písm. l) zákona o odpovědnosti za přestupky, pak je třeba uvést, že bylo na Energetickém regulačním úřadu, aby na základě informací, jimiž disponoval, posoudil, zda jsou důvody pro zahájení řízení o přestupku či nikoliv, což je pro počátek běhu uvedené lhůty určující. Nadto nelze pominout, že vzhledem k tomu, že případné usnesení o odložení věci netvoří překážku věci rozhodnuté, lze řízení zahájit i poté, kdy 60denní lhůta uplynula (srov. Bohadlo D. a kol., *op. cit.*, str. 442). K námitce, že účastníku řízení nebylo umožněno dostatečně prokázat liberační důvod, případně okolnosti vylučující protiprávnost, odkazuje Rada na odůvodnění rozhodnutí o rozkladu proti usnesení o zamítnutí žádosti o nařízení ústního jednání. Argumentaci účastníka řízení ohledně případného svolení poškozených nadto Rada považuje za zcela nepřípadnou, neboť ze skutečnosti, že dotčení zákazníci jednali v souladu s protiprávním jednáním účastníka řízení (například hradili stanovené nepřiměřeně vysoké zálohy nebo akceptovali požadavek na opětovné zaslání výpovědi v důsledku klamavého konání) nelze vyvozovat jejich souhlas s takovým postupem. Tato skutečnost naopak svědčí o tom, že protiprávní jednání vyvolalo nežádoucí stav, pročez je třeba předmětné jednání sankcionovat. O vyloučení možnosti, že došlo ke svolení poškozených, ostatně svědčí také fakt, že někteří dotčení zákazníci Energetickému regulačnímu úřadu podali podnět k prošetření předmětného jednání účastníka řízení.

Účastník řízení dále namítl, že prvostupňový správní orgán nepřipustně rozšířil zákonné skutkové podstaty některých přestupků podle energetického zákona, když do nich zahrnul též povinnosti stanovené podzákonnými předpisy (vyhláškami) Energetického regulačního úřadu. Tato námitka se týkala přestupků, z jejichž spáchání byl účastník řízení shledán vinným ve výrocih II. až VII. a XI. napadeného rozhodnutí, proto se Rada k této námitce dále vyjádří rovněž v rámci pojednání k jednotlivým přestupkům. Na tomto místě pouze předesílá, že ani tuto námitku účastníka řízení neshledala důvodnou. S odkazem na právní doktrínu je totiž třeba uvést, že ze zásady *nullum crimen, nulla poena sine lege scripta* sice vyplývá, že podmínky odpovědnosti za přestupek, obecné i konkrétní znaky skutkové podstaty přestupku a správní tresty mohou být stanoveny pouze zákonem, nikoli podzákonným právním předpisem, tedy že porušení právních povinností může být trestné jen tehdy, stanoví-li tak zákon, s tím však není v rozporu skutečnost, že právní povinnost, jejíž porušení je přestupkem, může být uložena nebo konkretizována i v jiných formách. Těmito formami mohou být kromě například obecně závazných vyhlášek nebo nařízení obcí a krajů, správních aktů nebo veřejnoprávních smluv, také prováděcí právní předpisy, včetně vyhlášek Energetického regulačního úřadu, a to za předpokladu, že povinnosti jsou v zákonné skutkové podstatě obsahově dostatečně určitě vymezeny (srov. Prášková, H. *Přestupkové právo*. 2. vydání. Praha: Leges, 2022, str. 62 až 64).

Konečně v obecné rovině účastník řízení v rozkladu namítl, že v napadeném rozhodnutí nebyla řešena otázka přičitatelnosti protiprávního jednání účastníku řízení, když některých skutků se měli dopustit zaměstnanci společnosti innogy Zákaznické služby, s.r.o. K této námitce nicméně Rada konstatuje, že tuto námitku vznesl účastník řízení až v podaném rozkladu, přičemž však není zřejmé, ke kterým skutkům by se měla vztahovat; účastník řízení to v rozkladu neuvedl ani v rámci konkrétních námitek k jednotlivým napadeným výrokům. Po přezkoumání spisového materiálu dospěla Rada k závěru, že tato námitka se mohla týkat v teoretické rovině přestupku nekalé obchodní praktiky nebo přestupku neprodleného nesdělení data trvání závazku, neboť v těchto případech byla vedena e-mailová komunikace mezi zákazníkem a společností innogy Zákaznické služby, s.r.o. (v rámci komunikace byla v e-mailech připojena informace, že *požadavek byl zpracován zprostředkovatelem innogy Zákaznické služby, s.r.o.*). Podle názoru Rady přesto nelze dospět k závěru, že by se mělo jednat o jednání, které by nebylo přičitatelné účastníku řízení. Nelze pominout, že komunikace byla vedena z e-mailové adresy účastníka řízení (info@innogy.cz) a že v textu samotných e-mailů byla uvedena informace, že zprostředkovatel jedná „pro innogy Energie, s.r.o.“ Jednalo se tak o jednání, které bylo ve prospěch



účastníka řízení, v jeho zájmu a na jeho účet. Rada nicméně doplňuje, že námitkou není třeba se podrobněji zabývat, neboť se v průběhu řízení o rozkladu stala nerelevantní; z obchodního rejstříku Rada zjistila, že společnost innogy Zákaznické služby, s.r.o., ke dni 1. ledna 2026 zanikla fúzí sloučením s účastníkem řízení. Jelikož podle § 33 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky přechází odpovědnost právnické osoby za přestupek na jejího právního nástupce, je třeba s ohledem na tuto skutečnost konstatovat, že i kdyby bylo dodatečně zjištěno, že se některých jednání dopustil zaměstnanec sesterské společnosti, a nikoliv účastníka řízení, odpovědný by byl vždy účastník řízení, a to buď na základě přímé přičitatelnosti nebo z důvodu právního nástupnictví. Na tomto místě tak Rada uzavírá, že obecné rozkladové námitky účastníka řízení neshledala důvodnými; dále se pak zabývala přezkumem jednotlivých výroků napadeného rozhodnutí.

### 1. Nekalá obchodní praktika – výrok I. napadeného rozhodnutí

Podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele se přestupku dopustí výrobce, dovozce, vývozce, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel tím, že „poruší zákaz používání nekalých obchodních praktik“ podle § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele. Podle prvostupňového správního orgánu porušil účastník řízení tento zákaz užívání nekalé obchodní praktiky klamavým konáním ve smyslu § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, podle kterého se obchodní praktika považuje za klamavou, „pokud obsahuje věcně nesprávnou informaci a je tedy nepravdivá, což vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.“ Věcně nesprávnou, a tedy nepravdivou informací, jejíž poskytnutí naplnilo znaky skutkové podstaty, byla podle napadeného rozhodnutí informace poskytnutá zákazníkovi [REDAKCE] že výpověď podanou v těle e-mailu není možné akceptovat, neboť pro správné podání výpovědi je třeba, aby byla zaslána jako samostatný, podepsaný dokument. Účastník řízení ve vztahu k tomuto přestupku namítá, že Energetický regulační úřad nerespektuje smluvní autonomii vůle, která účastníku řízení umožnila ve vztahu se zákazníkem omezit formu výpovědi, tudíž podaná informace nemohla být nepravdivá a nebyla nekalou obchodní praktikou.

Rada po přezkumu odůvodnění napadeného rozhodnutí, zjištění prvostupňového správního orgánu a po vlastním vyhodnocení podkladů rozhodnutí dospěla k závěru, že rozhodnutí bylo v této části vydáno v souladu s právními předpisy a je zákonné; ztotožnila se tak s posouzením věci správním orgánem prvního stupně obsaženém v bodech [68] až [149] napadeného rozhodnutí.

Stěžejním podkladem pro posouzení otázky, jaká byla mezi stranami ujednána forma pro podání výpovědi ze strany zákazníka, byla smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny ze dne [REDAKCE] (v této části dále jen „smlouva“) a obchodní podmínky č. 12/2018 (v této části dále jen „obchodní podmínky“), které byly součástí závazku mezi zákazníkem [REDAKCE] a účastníkem řízení. Jelikož smlouva, jejíž ujednání by měla před ujednáními obchodních podmínek přednost, žádné podmínky týkající se formy výpovědi neobsahovala, bylo klíčové posouzení článku 8.1. a 10.1. obchodních podmínek. Ve čl. 8.1. bylo sjednáno, že smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze jednostranně vypovědět kteroukoli smluvní stranou písemně v listinné materializované podobě, přičemž totéž platilo také pro případ oznámení o nepokračování smlouvy na dobu určitou v dalším období. Ve čl. 10.1. pak bylo ujednáno, že veškeré písemnosti mezi zákazníkem a účastníkem řízení lze doručovat osobně, prostřednictvím poskytovatelů poštovních nebo kurýrních služeb a rovněž elektronickými prostředky, vyjma písemných právních jednání vedoucích k ukončení smlouvy podle čl. 8 obchodních podmínek. V kontextu citovaných ujednání a zároveň § 11c odst. 1 energetického zákona, který nestanoví pro výpověď smlouvy před uplynutím sjednané doby trvání závazku (tedy v případě smluv na dobu určitou), mohl podle názoru Rady Energetický regulační úřad jednoznačně učinit závěr, že ujednání omezující formu výpovědi zákazníka pouze na písemnou materializovanou podobu byla překvapivá, a tedy neúčinná ve smyslu § 1753 občanského zákoníku.

Rada zejména zdůrazňuje, že možnost podání výpovědi pouze v písemné podobě výrazně omezuje spotřebitele v jeho možnosti jednostranně ukončit smluvní závazek s účastníkem řízení. S ohledem na to, že energetický zákon formu výpovědi nijak nestanovil, občanský zákoník staví rovněž zásadně



na bezformálnosti jednání (srov. § 559 občanského zákoníku) a že ostatní právní jednání týkající se smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny bylo možno podle obchodních podmínek učinit ve vícero formách, nemohl zákazník ujednání obsahující omezení formy výpovědi rozumně očekávat. Podle názoru Rady bylo ujednání, že výpověď lze podat pouze v písemné materializované podobě, překvapivé také v souvislosti se čl. 2.2. obchodních podmínek, podle kterého mohla být smlouva uzavřena například i telefonicky, písemně elektronicky s kvalifikovaným elektronickým podpisem nebo dokonce jakýmkoliv jednáním zákazníka, které nepochybně svědčí o jeho vůli být smlouvou vázán. Podle názoru Rady je však z hlediska právní důležitosti právní jednání vedoucí k uzavření smlouvy zcela srovnatelné s právním jednáním vedoucím k ukončení smluvního vztahu, proto není očekávatelné, že pouze forma výpovědi (ukončení) bude oproti formě uzavření v obchodních podmínkách velmi omezena. K námitce účastníka řízení Rada doplňuje, že byť občanský zákoník poskytuje širokou autonomii vůle i ve vztazích mezi podnikatelem a spotřebitelem, nejedná se o smluvní volnost absolutní, když zejména s ohledem na postavení spotřebitelů, jakožto slabší smluvní strany, je třeba poskytovat ve smluvních vztazích těmto osobám určitou míru ochrany; ta se projevuje kupříkladu právě v § 1753 občanského zákoníku.

Rada se ztotožnila s hodnocením Energetického regulačního úřadu také ohledně samotné e-mailové komunikace mezi účastníkem řízení a zákazníkem. E-mail zákazníka [redacted] ze dne 22. ledna 2024 adresovaný účastníku řízení byl bezpochyby způsobilý vyvolat zamýšlené účinky, když obsahoval dostatečnou identifikaci odesílatele (osobní údaje zákazníka, zákaznické číslo, adresu a EAN kód odběrného místa a datum uzavření smlouvy) i jeho požadavku (výslovný požadavek na výpověď ke dni uplynutí sjednané doby trvání závazku ze smlouvy a odkaz na § 11c odst. 1 energetického zákona) a byl opatřen kvalifikovaným elektronickým podpisem. Jako přílehlavý hodnotí Rada odkaz Energetického regulačního úřadu na § 561 odst. 1 a § 562 odst. 1 občanského zákoníku, stejně jako na § 6 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru v elektronické transakce a nařízení Evropské unie č. 910/2014 ze dne 23. července 2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES (nařízení eIDAS). V návaznosti na výše uvedené Rada uzavírá, že zákazník podal výpověď v takové formě, která byla v souladu se sjednaným závazkem i právními předpisy, přičemž výpověď obsahovala veškeré náležitosti pro ukončení smluvního vztahu.

Pokud jde o posouzení předmětného vytýkaného jednání, tedy e-mailové odpovědi účastníka řízení ze dne 24. ledna 2024, v níž zákazník [redacted] sdělil, že „Pro správně podání výpovědi je potřeba, aby byla zaslána výpověď podaná jako samostatný, podepsaný dokument. Dále je potřeba, aby výpověď obsahovala technický údaj o odběrném místě, například EAN, či EIC kód. Výpověď v těle e-mailu není možné akceptovat.“, Rada uvádí, že v něm ve shodě s Energetickým regulačním úřadem spatřuje porušení zákazu nekalých obchodních praktik podle § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele ve formě klamavého konání podle § 5 odst. 1 téhož zákona. V návaznosti na výše uvedené je zřejmé, že citovaná informace byla věcně nesprávná, a tedy nepravdivá, když pro výpověď nebyl ani zákonem (srov. § 11c odst. 1 energetického zákona), ani smluvně stanoven požadavek písemné formy, respektive požadavek výpovědi na samostatném podepsaném dokumentu v příloze e-mailu. Tato nepravdivá informace přitom mohla vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.

Podle § 2 odst. 1 písm. r) zákona o ochraně spotřebitele je rozhodnutím ohledně koupě rozhodnutí spotřebitele o tom, zda, jak a za jakých podmínek výrobek nebo službu koupí, zda za ně zaplatí najednou nebo částečně, zda si je ponechá nebo neponechá nebo zda ve vztahu k nim uplatní právo vyplývající ze smlouvy, ať již se spotřebitel rozhodne jednat nebo zdržet se jednání. Tato definice pojem „rozhodnutí spotřebitele ohledně koupě“ stanoví poměrně široce a ten zahrnuje jakékoli rozhodnutí, které spotřebitel může v rámci obchodní transakce učinit, a to včetně rozhodnutí, že nebude dělat nic (srov. Vítová, B., Etlíková, M. *Nekalé obchodní praktiky*. Praha: Wolters Kluwer, 2017, s. 18). Rozhodnutí spotřebitele ohledně koupě je nedílně spojeno s jeho ekonomickým chováním, které spočívá v podstatě v učinění informovaného rozhodnutí ohledně koupě [srov. definici podstatného narušení ekonomického



chování spotřebitele podle § 2 odst. 1 písm. s) zákona o ochraně spotřebitele]. Ekonomickým chováním je nutno rozumět chování spotřebitele, jež má hospodářský dopad do jeho sféry.

V daném případě, pokud by zákazník zůstal pasivní, by nebyla výpověď akceptována, a naopak by došlo k automatické prolongaci smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny uzavřené původně na dobu určitou. Na základě nepravdivé informace tak mohl být průměrný spotřebitel přesvědčen o vlastní povinnosti znovu výpověď účastníku řízení zaslat, a to ve formě samostatného podepsaného dokumentu v příloze e-mailu, aby se nevystavil riziku automatické prolongace. Zásah do ekonomického chování v podobě opětovného podání výpovědi podle požadavku účastníka řízení je tak nezpochybnitelný. Námitku účastníka řízení, že předmětná informace byla pravdivá a představovala návrh na sjednání formy výpovědi, přičemž tento návrh zákazník konkludentně akceptoval, Rada odmítla jako nedůvodnou. Jednání zákazníka ██████████, který obratem zaslal výpověď v souladu s informací podanou účastníkem řízení, nepředstavovalo souhlas s touto formou výpovědi, ani svolení poškozeného, nýbrž bylo potvrzením, že tato nekalá obchodní praktika nejenže byla způsobilá ovlivnit jednání průměrného spotřebitele, ale také skutečně ovlivnila jednání konkrétního zákazníka, vůči němuž byla tato praktika použita.

V případě skutku popsaného ve výroku I. napadeného rozhodnutí Rada závěrem konstatuje, že se prvostupňový správní orgán v napadeném rozhodnutí věnoval nejen naplnění formálních znaků předmětného přestupku, ale odůvodnil i naplnění jeho materiální stránky. Aby mohlo být toto právně závadné jednání účastníka řízení kvalifikováno jako přestupek, musí nutně vykazovat určitou míru společenské škodlivosti, která je posuzována ve vztahu k porušené povinnosti, jež se dotýká chráněného společenského zájmu a hodnot chráněných zákonem o ochraně spotřebitele. Takovými hodnotami jsou nejen obecný zájem společnosti na dodržování právních předpisů, ale v tomto konkrétním případě navíc i zájem na ochraně práv spotřebitelů. V posuzovaném případě jde nepochybně o společensky škodlivé jednání, neboť postupem účastníka řízení byl spotřebitel klamavě informován o povinnosti podat výpověď opětovně určitou formou, ačkoliv k tomu nebyl žádný legitimní důvod. Rada tak potvrzuje závěr správního orgánu prvního stupně, že v daném jednání účastníka řízení byly naplněny formální i materiální znaky klamavého konání podle § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, a došlo tak k porušení zákazu nekalých obchodních praktik a k naplnění skutkové podstaty přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) téhož zákona.

## 2. Uvedení nepravdivých informací – výroky II. až V. napadeného rozhodnutí

Rada dále přezkoumala výroky II. až V. napadeného rozhodnutí, jimiž byl účastník řízení uznán vinným ze spáchání přestupků podle § 91 odst. 5 písm. d), respektive § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, v rozhodných zněních. Jelikož se jedná o typově totožné přestupky, vůči nimž účastník řízení vznesl v rozkladu obdobné námitky, zabývala se Rada přezkumem výroků II. až V. napadeného rozhodnutí současně.

Podle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona se držitel licence na obchod s elektřinou dopustí přestupku tím, že poruší mj. některou z povinností uvedených v § 30 odst. 2 téhož zákona. Držitel licence na obchod s plynem se pak obdobně dopustí přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona tím, že poruší mj. některou z povinností uvedených v § 61 odst. 2 téhož zákona.

Podle § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona je obchodník s elektřinou povinen „*uvádět pravdivé a úplné informace při provádění úkonů prostřednictvím informačního systému operátora trhu, které jsou nezbytné k uskutečnění volby nebo změny dodavatele elektřiny nebo jinak souvisí s plněním závazku ze smlouvy o dodávce elektřiny nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny.*“ Tato povinnost je analogicky stanovena též pro obchodníka s plynem, a to v § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona.

Ve vztahu k přestupkům uvedení nepravdivých informací v systému operátora trhu účastník řízení v rozkladu zejména setrval na svém názoru, že při posuzování naplnění skutkové podstaty přestupků



Energetický regulační úřad chybně vyšel z § 33 odst. 1, respektive § 37 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou a z § 110 odst. 2, respektive § 112 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem. Tato ustanovení nemají podle účastníka řízení vazbu na zákonná vymezení skutkových podstat přestupků podle § 91 odst. 5 písm. d) a § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona; Energetický regulační úřad se tak při hodnocení jednání účastníka řízení dopustil nezákonného rozšiřování skutkových podstat, když vytýkané nepravdivé informace nepatří do okruhu nezbytných informací podle § 30 odst. 2 písm. n), respektive § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona.

Rada předně uvádí, že již Energetický regulační úřad se touto námitkou účastníka řízení zabýval, a to v bodech [224] a [255] napadeného rozhodnutí, kdy ji shledal nedůvodnou. S tímto závěrem se Rada ztotožňuje. Na tomto místě Rada navazuje na obecná východiska v úvodní části tohoto rozhodnutí o rozkladu, kde s odkazem na právní doktrínu uvedla, že právní povinnost, jejíž porušení je v zákoně přestupkem, může být uložena nebo konkretizována i v podzákonném předpisu. Může se tak jednat také o situaci, kdy je přestupek vymezen v energetickém zákoně a jeho konkretizace je následně obsažena ve vyhlášce Energetického regulačního úřadu, tedy tak, jak je tomu v projednávané věci. V zákonné skutkové podstatě obou přestupků je prostřednictvím § 30 odst. 2 písm. n), respektive § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona obsažena povinnost obchodníka s elektřinou/plynem uvádět pravdivé a úplné informace při provádění úkonů prostřednictvím informačního systému operátora trhu, které jsou nezbytné k uskutečnění volby nebo změny dodavatele elektřiny. Již toto vymezení podle názoru Rady předesílá, že okruh nezbytných informací může být dále podrobněji upraven, a to ve vyhlášce o pravidlech trhu elektřinou/plynem, neboť v nich je na základě zmocnění v § 98a odst. 2 písm. h) a i) energetického zákona konkrétně vymezen mimo jiné právě *proces volby nebo změny dodavatele elektřiny/plynu*.

Rada uvádí, že v předmětných zákonných ustanoveních je obsažen dostatečně určitý základ, když se jedná (a) o povinnost uvádět pravdivé a úplné informace, které (b) jsou nezbytné k uskutečnění volby nebo změny dodavatele elektřiny nebo jinak souvisí s plněním závazku ze smlouvy o dodávce elektřiny nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, a to (c) při provádění úkonů prostřednictvím informačního systému operátora trhu. Ve vyhláškách je pak pouze blíže určeno, jakých informací a v jaké fázi procesu volby nebo změny dodavatele je třeba tuto informaci uvést; podle § 33 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou a § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem jde o informaci o uzavření smlouvy o dodávce elektřiny/plynu nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu uzavřené mezi účastníkem trhu a novým dodavatelem před podáním žádosti o změnu dodavatele, a podle § 37 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou a § 112 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem pak o informaci o (opětovném) písemném vyjádření zákazníka, ze kterého je zřejmé, že zákazník hodlá změnit dodavatele elektřiny/plynu, a to tehdy, žádá-li nový dodavatel o pokračování v procesu změny dodavatele, ačkoliv stávající dodavatel požádal o (po)zastavení procesu změny dodavatele.

Rada má proto za to, že povinnost obchodníka s elektřinou/plynem je ve skutkových podstatách vymezena dostatečně určitě a úprava ve vyhláškách o pravidlech trhu s elektřinou/plynem je pouze její konkretizací; právní úprava je tak v souladu se závěry vyplývajícími z nálezu Ústavního soudu sp. zn. Pl. ÚS 5/01 ze dne 16. října 2001, tedy že určitou problematiku může konkretizovat prováděcí právní předpis, a to za předpokladu, že tato je v základních rysech upravena již samotným zákonem. Ústavní soud v tomto nálezu rovněž uvedl, že závěr, který by požadoval „*stanovení jakékoliv povinnosti přímo a výhradně zákonem, by zjevně vedl k absurdním důsledkům, a to k popření smyslu sekundární (a v některých případech i primární) normotvorby, jelikož pojmovou součástí každé právní normy je vymezení určitých práv a povinností adresátů normy.*“

Rada k této námitce závěrem doplňuje, že komentářová literatura k povinnosti obchodníka s plynem obsažené v § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona uvádí, že „*Porušení předmětného ustanovení již bylo Úřadem [Energetickým regulačním úřadem] několikrát poměrně významně sankcionováno, nejčastěji ohledně toho, že obchodník uvedl operátorovi v procesu změny dodavatele nepravdivou*



informaci, že mezi ním a zákazníkem byla uzavřena dodávková smlouva, resp. že disponuje písemným vyjádřením, že zákazník hodlá změnit dodavatele.“ (viz Zdvihal, Z., Svěráková, J., Med, J., Osadská, J. a kol. *Energetický zákon. Komentář*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2020, str. 1270). Z toho lze dovodit, že právní doktrína rozhodovací praxi Energetického regulačního úřadu, který shledává spáchání přestupků podle § 91 odst. 5 písm. d) a § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona též na základě porušení povinností konkretizovaných ve vyhlášce o trhu s elektřinou/plynem, nerozporuje a shledává ji v souladu s právem. Tyto závěry jsou použitelné rovněž pro analogickou povinnost obchodníka s elektřinou podle § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona.

V rámci výroků II. až V. napadeného rozhodnutí se Energetický regulační úřad zabýval otázkou, zda účastník řízení ve smyslu výše citovaných ustanovení uvedl v systému operátora trhu pravdivé a úplné informace spočívající v tom, zda byla mezi účastníkem řízení a zákazníky uzavřena smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu a zda účastník řízení disponoval písemným vyjádřením zákazníků, z něhož by byla zřejmá vůle ke změně dodavatele, přičemž dospěl k závěru, že nikoliv.

Ve vztahu k výroků II. a III. napadeného rozhodnutí Energetický regulační úřad posuzoval, zda byla splněna podmínka podání žádosti o změnu dodavatele v systému operátora trhu podle § 33 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou, respektive podle § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem, kterou je tedy v případě dodávky obou komodit především uzavřená platná smlouva o dodávce elektřiny/plynu nebo smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu. Ostatně pokud změna dodavatele slouží k realizaci dodávky elektrické energie či plynu na základě závazkového vztahu mezi dodavatelem a zákazníkem, stěží tomu může být jinak. K těmto přestupkům je třeba uvést, že účastník řízení v průběhu celého řízení nijak nezpochybnil, že smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu jako takové nebyly před podáním žádosti o změnu dodavatele v systému operátora trhu uzavřeny. V rámci správního řízení k dotčeným odběrným místům zákazníků [redacted] (elektřina), [redacted] (elektřina), [redacted] (elektřina i plyn) a [redacted] (plyn) ostatně sám předložil smlouvy datované později, než byla z jeho strany podána žádost o změnu dodavatele v systému operátora trhu. V rozkladu však účastník řízení opětovně namítá, že již akceptační protokoly, které byly se zákazníky uzavřeny před podáním žádosti o změnu dodavatele, opravňovaly účastníka řízení zahájit proces změny dodavatele v systému operátora trhu.

Prvostupňový správní orgán v napadeném rozhodnutí podrobně odůvodnil, že předložené akceptační protokoly společně s další dokumentací ve svém souhrnu neobsahovaly náležitosti vyžadované pro smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny podle § 50 odst. 2 energetického zákona, respektive pro smlouvu o sdružených službách dodávky plynu podle § 72 odst. 2 téhož zákona. Rada uvádí, že se ztotožnila s hodnocením Energetického regulačního úřadu; zejména zdůrazňuje, že v této dokumentaci absentoval závazek účastníka řízení jakožto dodavatele dodávat zákazníkům elektřinu nebo plyn a zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet související služby v elektroenergetice, respektive plynárenství, což je však pojmovou podstatou smluv o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu (srov. Košťál, V. § 50. In: Eichlerová, K. a kol. *Energetický zákon. Komentář*. Systém ASPI: Wolters Kluwer, 2017, a Jasenský, M. § 72. *Tamtéž*.). Zároveň dokumentace neobsahovala oprávnění zákazníka odstoupit od smlouvy v případě neplnění smluvních povinností ze strany dodavatele nebo v případě nesouhlasu s navrhovanou změnou smluvních podmínek, způsoby vyrozumění zákazníka o navrhované změně smluvních podmínek a poučení o právu zákazníka na odstoupení od smlouvy v případě nesouhlasu s navrhovanou změnou smluvních podmínek, přičemž uvedené je v § 50 odst. 2 a § 72 odst. 2 energetického zákona zakotveno rovněž jako obligatorní náležitost smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu. Rada v podrobnostech odkazuje na body [170] až [220] napadeného rozhodnutí, v nichž Energetický regulační úřad správně uvedl, že akceptační protokoly společně s další dokumentací teprve předpokládaly uzavření smluv o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu, na jejichž základě mělo dojít k zajištění dodávky elektřiny/plynu (a tedy závazku účastníka řízení); byly tak pouze smlouvami o smlouvách budoucích.



I v případě smlouvy o smlouvě budoucí totiž může nastat situace, že realizační smlouva (v tomto případě dodávková smlouva) uzavřena nebude, byť pod hrozbou sjednané smluvní sankce.

Rada proto potvrzuje závěr, že účastník řízení neměl se zákazníky v době podání žádosti o změnu dodavatele v systému operátora trhu uzavřeny smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu týkající se předmětných odběrných míst, když akceptační protokoly, případně v souhrnu s další dokumentací, nespĺňovaly zákonné náležitosti, aby mohly být za tyto smlouvy považovány. Samotné smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu byly uzavřeny až po datu podání žádosti; ve vztahu k odběrným místům zákazníků [redacted] zároveň nelze pominout, že k uzavření smluv došlo dokonce až po zahájení dodávky elektřiny/plynu.

V této souvislosti Rada poukazuje též na značný časový odstup mezi podáním žádosti o změnu dodavatele v systému operátora trhu a samotným uzavřením smluv o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu. V případě odběrných míst elektřiny zákazníka [redacted] byly žádosti podány dne 11. a 12. prosince 2023, smlouva byla uzavřena dne 19. prosince 2023. V případě odběrných míst elektřiny zákazníka [redacted] byla žádost podána dne 1. listopadu 2023, smlouva byla uzavřena až dne 8. ledna 2024. V případě odběrného místa elektřiny zákazníka [redacted] byla žádost podána dne 2. listopadu 2023, smlouva byla uzavřena až dne 4. ledna 2024; v případě odběrného místa plynu téhož zákazníka byla žádost podána dne 8. listopadu 2023, smlouva byla uzavřena rovněž dne 4. ledna 2024. V případě odběrných míst plynu zákazníka [redacted] byla žádost podána dne 13. prosince 2023, smlouva byla uzavřena až dne 19. února 2024. U všech zákazníků byl stanoven termín zahájení dodávky k 1. lednu 2024.

Podle názoru Rady tak měl účastník řízení dostatečný prostor – v řádu několika týdnů – smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu se zákazníky uzavřít ještě před zahájením dodávek do odběrných míst. Na tuto skutečnost ostatně upozornil též prvostupňový správní orgán v bodě [222] napadeného rozhodnutí. Z tohoto důvodu je také namístě odmítnout námitku účastníka řízení, že by mělo být hodnocení jednání účastníka řízení prvostupňovým správním orgánem příliš formalistické; přístup účastníka řízení naopak naznačuje, že se delší dobu ani nesnažil uvedení nepravdivé informace při podání žádosti o změnu dodavatele ohledně uzavřených smluv urychleně napravit, což z hlediska materiální stránky přestupků škodlivost jednání naopak zvyšuje. Pro úplnost Rada uvádí, že v případě odběrných míst elektřiny zákazníka [redacted] nevznesl účastník řízení v rozkladu žádné konkrétní námitky; ve vztahu k tomuto zákazníkovi nebyla námitka ohledně akceptačních protokolů relevantní, neboť účastník řízení předložil pouze smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny, nicméně i tato smlouva byla uzavřena až po datu podání žádosti o změnu dodavatele v systému operátora trhu.

Vzhledem k tomu, že uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu mezi účastníkem řízení a zákazníkem je podmínkou pro podání žádosti o změnu dodavatele v systému operátora trhu, shledala Rada ve výše uvedeném jednání účastníka řízení ve shodě s prvostupňovým správním orgánem porušení povinnosti uvádět pravdivé a úplné informace při provádění úkonů prostřednictvím informačního systému operátora trhu, které jsou nezbytné k uskutečnění volby nebo změny dodavatele, neboť účastník řízení ke dni podání jednotlivých žádostí žádnými takovými smlouvami s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nedisponoval.

V rámci přezkumu výroků IV. a V. napadeného rozhodnutí Rada zjistila, že ani ve vztahu k těmto přestupkům účastník řízení v rozkladu nerozporoval, že od zákazníků neopatřoval písemná vyjádření, z nichž by byla zřejmá vůle ke změně dodavatele, poté, co byl proces změny dodavatele v systému operátora trhu pozastaven původním dodavatelem. Namítl však, že projev vůle zákazníků ke změně dodavatele byl jednoznačný, přičemž nedisponoval žádným jiným projevem vůle, který by naznačoval, že dodavatele změnit nechtějí. Podle účastníka řízení se nemusí jednat o opětovné písemné vyjádření ve smyslu časovém (v případě změny dodavatele k odběrnému místu elektřiny); u odběrných míst plynu může písemné vyjádření dokonce splývat též se smlouvou o sdružených službách dodávky plynu.



Podle § 37 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou platí, že „*Pokud stávající dodavatel podá žádost o pozastavení procesu změny dodavatele, avšak nový dodavatel na základě opětovného písemného vyjádření zákazníka, ze kterého je zřejmé, že zákazník hodlá změnit dodavatele, potvrdí v informačním systému operátora trhu žádost o změnu dodavatele, a to nejpozději do 14.00 hodin osmého pracovního dne ode dne předání informací podle § 33 odst. 6, operátor trhu pokračuje v procesu změny dodavatele. V opačném případě operátor trhu proces změny dodavatele ukončí a neprodleně o této skutečnosti informuje stávajícího dodavatele, nového dodavatele, všechny dotčené subjekty zúčtování a provozovatele přenosové soustavy nebo příslušného provozovatele distribuční soustavy.*“

Podle § 112 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem pak platí, že „*Pokud stávající dodavatel plynu požádal o zastavení standardní změny dodavatele plynu podle § 111 odst. 3, avšak nový dodavatel plynu na základě písemného vyjádření zákazníka, ze kterého je zřejmé, že zákazník hodlá změnit dodavatele, potvrdí v informačním systému operátora trhu podanou žádost o změnu dodavatele, a to nejpozději do osmého pracovního dne ode dne podání informace operátorem trhu podle § 110 odst. 4 do 14:00:00 hodin, operátor trhu pokračuje v procesu změny dodavatele.*“

Podle názoru Rady z citovaných ustanovení jednoznačně vyplývá vazba písemného vyjádření zákazníka na pozastavení procesu změny dodavatele ze strany stávajícího dodavatele. Smyslem povinnosti uvádět pravdivé a úplné informace při provádění úkonů prostřednictvím informačního systému operátora trhu, které jsou nezbytné k uskutečnění volby nebo změny dodavatele, je „*především předcházení podvodným změnám dodavatele v systému operátora trhu, či naopak neoprávněnému bránění provedení změny dodavatele stávajícím dodavatelem*“ (viz Zdvihal, Z. a kol. *op. cit.*, str. 1269 až 1270). Vzhledem k tomuto účelu je v případě sporu mezi stávajícím a novým dodavatelem elektřiny/plynu v průběhu změny dodavatele obzvláště třeba dbát na ochranu zákazníka, zda je změna prováděna v souladu s jeho vůlí; je mu tedy dána možnost vyjádřit se, zda na změně dodavatele trvá či nikoliv. Obdobně může zákazník též stávajícímu dodavateli písemně projevit vůli proces změny dodavatele zastavit, resp. změnu dodavatele neprovést (srov. § 36 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou a § 111 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem). Námitka účastníka řízení tak nemůže být důvodná; nelze totiž dospět k závěru, že by písemné vyjádření zákazníka mohlo předcházet momentu, kdy uvedený rozpor mezi dodavateli v systému operátora trhu ještě ani nenastal, když takové vyjádření má naopak představovat jeho řešení. Rada reflektuje, že v případě vyhlášky o pravidlech trhu s plynem ve vztahu k písemnému vyjádření absentuje výraz „opětovný“ tak, jak je tomu v případě vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou. Je nicméně toho názoru, že smysl obou ustanovení je stejný, tedy zjistit písemnou vůli zákazníka tehdy, není-li jednoznačné, zda má ve vztahu k jeho odběrnému místu elektřiny/plynu proběhnout v systému operátora trhu změna dodavatele či nikoliv.

Jako absurdní vnímá Rada námitku účastníka řízení, podle níž písemné vyjádření zákazníka, z něhož je zřejmé, že zákazník hodlá změnit dodavatele, není informací nezbytnou k uskutečnění změny dodavatele, když se jedná pouze o podmínku pro pokračování ve změně dodavatele v systému operátora trhu. Podle názoru Rady účastník řízení sám tuto námitku vyvrací, neboť je-li určitá informace podmínkou dalšího postupu, z povahy věci se jedná o informaci nutnou, tedy nezbytnou ve smyslu uvedených ustanovení.

Jedinou situací, která by od zákazníků nevyžadovala písemné vyjádření po pozastavení změny dodavatele v systému operátora trhu, je případ, kdy by zákazníci ve vztahu k odběrným místům zmocnili účastníka řízení k učinění písemného souhlasu v budoucnu za ně, eventuálně v případě odběrných míst plynu též případ, kdy by zákazníci udělili písemný souhlas se změnou dodavatele již v rámci smlouvy o sdružených službách dodávky plynu. Tímto se však prvostupňový správní orgán rovněž zabýval (bod [241] a následující napadeného rozhodnutí) a účastník řízení proti těmto závěrům nevznesl v rozkladu žádné námitky. Rada taktéž po přezkumu podkladů neshledala v posouzení Energetického regulačního úřadu žádné pochybení, když takovéto souhlasy projeveny nebyly, stejně jako nebyly uděleny plné moci. Nadto ve shodě s prvostupňovým správním orgánem Rada poukazuje, že v případě



sedmi odběrných míst elektřiny a tří odběrných míst plynu byla informace o písemném souhlasu v systému operátora trhu zadána dokonce ještě dříve, než byla k těmto odběrným místům uzavřena se zákazníky smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu. Tuto skutečnost vnímá přitom Rada jako velmi závažnou, a proto také odmítá další námitku účastníka řízení, že by bylo jednání účastníka řízení hodnoceno příliš formalisticky.

Přílišný formalismus prvostupňového správního orgánu namítl účastník řízení také proto, že provedení změny dodavatele podle něj naplnilo vůli zákazníků odebírat energie od účastníka řízení. Rada se však ani s touto argumentací účastníka řízení neztotožnila; v případě pozastavení změny dodavatele ze strany stávajícího dodavatele z důvodu neukončení závazku se zjevně jedná o situaci, kdy měl zákazník uzavřeny v různém okamžiku dvě platné smlouvy na dodávku energií, které mají být plněny, nicméně v daný okamžik může být fakticky i právně plněna pouze jedna. Dodavateli žádajícímu o změnu dodavatele tak nesvědčí žádný „lepší“ nárok na uskutečňování dodávky zákazníkovi než dodavateli stávajícímu a je na zákazníkovi projeviti vůli, od kterého dodavatele si přeje komoditu odebírat, pokud uzavřel dvě účinné smlouvy. Je skutečností, že účastník řízení žádné písemné vyjádření, že dotčení zákazníci trvají na změně dodavatele, nedoložil, tedy vzhledem ke všem okolnostem uvedl při změně dodavatele nepravdivou informaci. Dokončení změny dodavatele na svoji osobu v systému operátora trhu tedy uskutečnil použitím nepravdivé informace, bez ohledu na to, zda takové řešení odpovídalo skutečné vůli zákazníků (kteří ji ale neprojevili nad rámec toho, že sjednali smlouvy se dvěma dodavateli, kteří jim v určitý okamžik měli plnění poskytovat). Jak již bylo uvedeno, smyslem písemného vyjádření je ochrana zákazníků a vyjádření jejich skutečné vůle, a pokud účastník řízení předmětnými vyjádřeními nedisponoval, avšak v systému operátora trhu změnu dodavatele potvrdil, uváděl nepravdivé informace. Podzákonné právní předpisy v tomto případě upřednostňují stávajícího dodavatele, pokud nový dodavatel právě písemným vyjádřením potvrzujícím vůli zákazníka nedisponuje. Z uvedeného důvodu ani námitka účastníka řízení, podle které změna dodavatele neprobíhala proti vůli dotčených zákazníků, neobstojí.

Rada tak uzavírá, že se ztotožnila s hodnocením prvostupňového správního orgánu, který shledal, že účastník řízení uvedl v systému operátora trhu v rozporu s § 37 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou, resp. § 112 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem nepravdivé informace spočívající v tom, že disponuje (opětovnými) písemnými vyjádřeními, z nichž je zřejmé, že zákazníci hodlají změnit dodavatele, ačkoliv v době potvrzení podaných žádostí o změnu dodavatele v systému operátora trhu poté, co stávající dodavatel požádal o pozastavení procesu změny dodavatele, žádnými takovými vyjádřeními dotčených zákazníků nedisponoval.

Rada též uvádí, že nemá pochybnosti ani o naplnění materiální stránky výše popsaných přestupků, když je v případě uvádění nepravdivých informací v systému operátora trhu v procesu změny dodavatele třeba hodnotit společenskou škodlivost jednání účastníka řízení zejména ve vztahu k zájmu na ochraně práv zákazníků. Pokud dodavatel zahájí proces změny dodavatele, případně v něm nadále pokračuje, ačkoliv není postavena najisto skutečná vůle zákazníků tak, jak to vyžaduje právní úprava, je podle názoru Rady míra společenské škodlivosti naplněna. V projednávané věci bylo nutno rovněž přihlídnout také k velkému množství spáchaných přestupků, a to jak v oblasti elektroenergetiky, tak v oblasti plynárenství. Rada proto potvrzuje závěr správního orgánu prvního stupně, že předmětným jednáním účastníka řízení došlo k porušení povinností podle § 30 odst. 2 písm. n), respektive § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona, a byly naplněny formální i materiální znaky přestupků podle § 91 odst. 5 písm. d), resp. § 91 odst. 1 písm. d) energetického zákona.

### **3. Nevyřízení reklamací ve lhůtě – výroky VI. a VII. napadeného rozhodnutí**

Rada dále přezkoumala výroky VI. a VII. napadeného rozhodnutí, jimiž byl účastník řízení v napadeném rozhodnutí shledán vinným z dalších přestupků podle § 91 odst. 5 písm. d), respektive § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona. Jak bylo uvedeno výše, podle uvedených ustanovení se držitel licence na obchod s elektřinou/plynem dopustí přestupku tím, že poruší mj. některou z povinností uvedených



v § 30 odst. 2, resp. § 61 odst. 2 téhož zákona. Podle § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona je obchodník s elektřinou povinen dodržovat stanovenou kvalitu dodávek a služeb; stejnou povinnost má také obchodník s plynem podle § 61 odst. 2 písm. h) téhož zákona.

Prvostupňový správní orgán se v tomto případě zabýval tím, zda byla dodržena kvalita služeb spočívající ve včasném vyřízení reklamací vyúčtování, které podali zákazník [REDAKCE] (k odběrnému místu elektřiny i plynu) a zákazník [REDAKCE] (k odběrnému místu plynu). Podle § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávky plynu činila lhůta pro zaslání písemného vyřízení reklamace 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace. Na tomto místě Rada na okraj uvádí, byť to účastník řízení ve vztahu k těmto přestupkům přímo nenamítl, že ani zde nedošlo k neoprávněnému rozšíření zákonné skutkové podstaty, ačkoliv konkrétní délka lhůty byla stanovena vyhláškami, tedy podzákonnými předpisy. Podle názoru Rady se opět jedná o pouhou konkretizaci povinnosti, která vyplývá přímo ze zákona, když lhůta pro vyřízení reklamace představuje jeden z nejzásadnějších a nejběžnějších standardů poskytovaných služeb.

Po přezkoumání podkladů Rada ve shodě s prvostupňovým správním orgánem zjistila, že zákazník [REDAKCE] uplatnil reklamaci k vyúčtování elektřiny dne 15. února 2023, přičemž účastník řízení ji vyřídil sdělením ze dne 8. března 2023; dále zjistila, že tentýž zákazník uplatnil reklamaci k vyúčtování plynu dne 10. prosince 2021, kterou účastník řízení vyřídil sdělením dne 14. ledna 2022. Ohledně druhého zákazníka [REDAKCE] pak zjistila, že tento uplatnil reklamaci dne 19. prosince 2021, přičemž v rámci podnětu k prošetření nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace podaného správnímu orgánu dne 17. března 2022 uvedl, že vyřízení reklamace dosud neobdržel. Jelikož účastník řízení ve svých vyjádřeních ze dne 1. dubna 2022 a 14. července 2022 neuvedl, že by již reklamaci vyřídil, dospěla Rada ve shodě s Energetickým regulačním úřadem k závěru, že nejméně ke dni 17. března 2022 ještě nebyla reklamace vyřízena. Ze zjištěných skutečností, při zachování zásady dvojinstančnosti, kdy Rada vychází ze stejných podkladů a skutkových zjištění jako prvostupňový správní orgán a zachovává totožnost jednání účastníka řízení i následku tohoto jednání, Rada dospěla k závěru, že účastník řízení v případě všech tří reklamací zákazníků překročil 15denní lhůtu pro vyřízení reklamace, a to o 6, 18 a nejméně 72 dnů.

Účastník řízení ve vztahu k těmto přestupkům uvedl v rozkladu námitky, které již vznesl v průběhu řízení na prvním stupni. Rada se ztotožnila s jejich vypořádáním tak, jak jej provedl Energetický regulační úřad, a v podrobnostech proto odkazuje na odůvodnění napadeného rozhodnutí (body [298] a následující a [323] a následující). Rada pouze zdůrazňuje, že namítané liberační důvody, které měly spočívat v efektivních vnitřních procesech vedoucích k zabránění protiprávního jednání, mohou být hodnoceny ve prospěch účastníka řízení jako polehčující okolnosti, nikoliv však jako liberační důvody. Namítá-li účastník řízení, že se jednalo pouze o ojedinělé excesy, je třeba přihlídnout zejména k tomu, že v případě zákazníka [REDAKCE] (odběrné místo plynu) překročil účastník řízení stanovenou lhůtu o 18 dnů, tedy více jak dvojnásobně; v případě zákazníka [REDAKCE] účastník řízení neřekl reklamaci ani poté, co byl vyzooměn o prošetřování věci správním orgánem. Uvedené tak spíše naznačuje, že se účastník řízení nesnažil protiprávní jednání urychleně napravit. Ze stejného důvodu nepřisvědčila Rada ani námitce, že k prodlení s vyřízením reklamace zákazníka [REDAKCE] způsobilo chování tohoto zákazníka, který reklamaci již znovu nezaslal podle pokynů účastníka řízení v automatické e-mailové odpovědi na podanou reklamaci; byl to naopak účastník řízení, který prodlení dále prodlužoval. Reklamace zákazníka byla přitom zcela srozumitelná a zasláná na kontaktní e-mailovou adresu účastníka řízení. Zároveň je třeba doplnit, že podle § 11 odst. 1 písm. m) energetického zákona byl účastník řízení jakožto držitel licence povinen mít k plnění svých práv a povinností, tedy i k vyřízení reklamací, k dispozici potřebné lidské, technické a finanční zdroje.

Rada se ztotožnila též s posouzením materiální stránky přestupků. Prodlení s vyřízením reklamace způsobilo, že zákazníci o nich neměli řádné a úplné informace, v důsledku čehož byli v nejistotě též ohledně vystavených vyúčtování, které byly předmětem reklamací. Nižší škodlivost shledala Rada pouze u překročení lhůty pro vyřízení reklamace o 6 dnů v případě zákazníka [REDAKCE] odběrné místo



plynu), neboť v případě takového překročení lhůty v řádu jednotek dnů se nejedná o pochybení, u něhož by hrozily závažnější následky; toto Rada reflektovala rovněž v rámci moderace výše pokuty. Rada uzavírá, že účastník řízení porušil povinnost dodržovat stanovenou kvalitu dodávek a služeb stanovenou v § 30 odst. 2 písm. d) a § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona, konkrétně nedodržel lhůty pro vyřízení reklamace podle § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávky plynu.

#### 4. Neoprávněně vysoké zálohy – výroky VIII. a IX. napadeného rozhodnutí

Rada se dále zabývala přezkumem výroků VIII. a IX. napadeného rozhodnutí, jimiž byl účastník řízení shledán vinným ze spáchání přestupků podle § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona. Podle prvostupňového správního orgánu se jich dopustil tím, že zákazníkům [REDAKCE] a [REDAKCE] rozporu s § 11 odst. 6 energetického zákona nestanovil výši zálohových plateb za dodávky plynu nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby plynu v následujícím zúčtovacím období. Podle Energetického regulačního úřadu účastník řízení navýšil nejvýše přípustnou výši měsíční zálohy ve vztahu k zákazníkovi [REDAKCE] o 18,32 % a ve vztahu k zákazníkovi [REDAKCE] o 18,67 %.

Účastník řízení v rozkladu namítl, že Energetický regulační úřad v napadeném rozhodnutí nesprávně zohlednil tzv. zastropovanou cenu ve smyslu nařízení č. 298/2022 Sb. pro celé období, na něž byly zálohové platby stanoveny. Podle účastníka řízení se tato cena měla uplatnit pouze do konce roku 2023, zálohy tak byly stanoveny v přiměřené výši.

Po přezkumu této části rozhodnutí shledala Rada námitku účastníka řízení důvodnou. Předmětem posouzení v projednávané věci byla výše záloh, kterou účastník řízení stanovil zákazníkovi [REDAKCE] v plánu záloh ze dne 23. dubna 2023, a to na období od 18. dubna 2023 do 17. dubna 2024, a zákazníkovi [REDAKCE] v plánu záloh ze dne 10. května 2023, a to na období od 4. května 2023 do 3. května 2024. S ohledem na data vystavení těchto plánů záloh je nutno vycházet z nařízení č. 298/2022 Sb., ve znění od 1. dubna 2023 do 30. června 2023. Nařízení v uvedeném znění stanovilo maximální cenu za dodávku plynu ve výši 2 500 Kč/MWh (§ 3 odst. 2) a maximální hodnotu stálého měsíčního platu za dodávku plynu ve výši 130 Kč/odběrné místo za měsíc (§ 3 odst. 4). V § 2 odst. 2 téhož nařízení pak bylo stanoveno, že tyto ceny plynu se uplatní pro dodávky plynu uskutečňované v období od 1. ledna 2023 do 31. prosince 2023. Energetický regulační úřad v napadeném rozhodnutí však u obou zákazníků při výpočtu maximální možné výše záloh chybně použil zastropovanou cenu plynu ve vztahu k celému období, pro něž byl plán záloh účastníkem řízení stanoven, tedy včetně části připadající již na rok 2024.

Ve vztahu k zákazníkovi [REDAKCE] (výrok VIII. napadeného rozhodnutí) a zákazníkovi [REDAKCE] (výrok IX. napadeného rozhodnutí) Rada vzala za prokázaný následující skutkový stav. Zákazník [REDAKCE] uzavřel s účastníkem řízení smlouvu o sdružených službách dodávky plynu dne [REDAKCE] zákazník [REDAKCE] dne [REDAKCE]. V obou smlouvách byla sjednána produktová řada „plyn Start 12“, cena byla sjednána dle ceníku této produktové řady platného od 9. září 2022. Z tohoto ceníku tak pro oba zákazníky vyplynula cena za odebraný plyn ve výši 3 105 Kč/MWh a stálý měsíční plat ve výši 125 Kč/měsíc. Z podkladů dále vyplynulo, že ke dni vystavení plánů záloh činila plánovaná roční spotřeba plynu v případě zákazníka [REDAKCE] 21,598 MWh, v případě zákazníka [REDAKCE] 14,057 MWh; tato hodnota byla dle sdělení operátora trhu přístupná rovněž účastníku řízení. Účastník řízení stanovil zákazníkovi [REDAKCE] měsíční zálohy pro celé období ve výši 7 360 Kč, zákazníkovi [REDAKCE] pak ve výši 5 330 Kč (za květen 2023) a 4 900 Kč (od června 2023 do konce období, pro něž byl plán záloh stanoven).

V návaznosti na výše uvedené přistoupila Rada k přepočtu maximální možné výše záloh, kterou účastník řízení mohl stanovit v plánu záloh ze dne 23. dubna 2023 zákazníkovi [REDAKCE] a dne 10. května 2023 zákazníkovi [REDAKCE]. Pro část období připadající na rok 2023 vyšla Rada ze zastropované ceny ve výši 2 500 Kč/MWh, pro část období připadající na rok 2024 pak ze sjednané ceny ve výši 3 105 Kč/MWh. Podle normalizovaných typových diagramů dodávek plynu rozdělila Rada plánovanou roční spotřebu plynu a určila podíl spotřeby připadající na část období do 31. prosince 2023 a na část období od 1. ledna 2024. Dle příslušné třídy TDD použila v případě zákazníka [REDAKCE] výpočet



dle TDD3, v případě zákazníka [REDAKCE] výpočet dle TDD2. Zároveň dle příslušného pásma předpokládaného odběru každého zákazníka připočítala příslušnou výši regulovaných plateb. Pro obě období pak použila sjednanou výši stálého měsíčního platu ve výši 125 Kč/měsíc, neboť tato hodnota byla nižší než zastropovaná částka ve výši 130 Kč/měsíc. Ve vztahu ke stálému měsíčnímu platu rovněž rozdělila předmětná období do konce roku 2023 a od začátku roku 2024 a určila, kolik měsíců z roku jednotlivá období představují, aby mohla být vypočtena cena za příslušný poměr měsíců.

Na základě popsaného výpočtu, který Rada pro přehlednost uvádí ke každému zákazníkovi níže rovněž v podobě tabulky, dospěla Rada k závěru, že u obou zákazníků došlo k překročení maximální možné výše záloh. U zákazníka [REDAKCE] byly zálohy stanoveny ve výši 7 360 Kč/měsíc, ačkoliv maximální výše mohla činit 6 911,05 Kč/měsíc; zálohy tak byly nepřipustně vyšší o 448,95 Kč. U zákazníka [REDAKCE] byly zálohy stanoveny průměrně ve výši 4 935,83 Kč/měsíc, ačkoliv maximální výše mohla činit 4 630,70 Kč; zálohy tak byly nepřipustně vyšší o 305,14 Kč.

#### Výpočet záloh ve vztahu k zákazníkovi [REDAKCE]:

<b>Zákazník</b> EIC	[REDAKCE]	<b>Stanovené zálohy</b>	
<b>Distributor</b>	[REDAKCE]	V.23	7 360,00 Kč
		VI.23	7 360,00 Kč
		VII.23	7 360,00 Kč
		VIII.23	7 360,00 Kč
		IX.23	7 360,00 Kč
		X.23	7 360,00 Kč
		XI.23	7 360,00 Kč
		XII.23	7 360,00 Kč
		I.24	7 360,00 Kč
		II.24	7 360,00 Kč
		III.24	7 360,00 Kč
		IV.24	7 360,00 Kč
		<b>Celkem</b>	<b>88 320,00 Kč</b>

  

Plánovaná roční spotřeba dle OTE	
ke dni 23.4.2023	21,598 MWh

  

Podíl budoucí spotřeby dle normalizovaného TDD3, 2023		
Odbobí	Podíl spotřeby	Měsíců
18.4.2023 - 31.12.2023	0,4758998133	8,4333
1.1.2024 - 17.4.2024	0,5241001865	3,5667
18.4.2023 - 17.4.2024		1 12

#### Období do konce roku 2023

Služby dodávky	Počet jednotek	Jednotka	Cena/Jednotka	Cena celkem	Celkem s DPH
Spotřeba plynu (MWh)	10,278 MWh		2 500,00 Kč	25 696,21 Kč	31 092,41 Kč
Stálý měsíční plat	8,4333 měsíc		125,00 Kč	1 054,17 Kč	1 275,54 Kč
<b>Regulované platby 2023</b>					
Distribuce plynu	10,278 MWh		210,01 Kč	2 158,58 Kč	2 611,89 Kč
Činnost OTE	10,278 MWh		1,83 Kč	18,81 Kč	22,76 Kč
Stálý měsíční plat	8,4333 měsíc		135,06 Kč	1 139,01 Kč	1 378,20 Kč
<b>18.4.2023 - 31.12.2023</b>				<b>30 066,78 Kč</b>	<b>36 380,80 Kč</b>

#### Období od začátku roku 2024

Služby dodávky	Počet jednotek	Jednotka	Cena/Jednotka	Cena celkem	Celkem s DPH
Spotřeba plynu (MWh)	11,320 MWh		3 105,00 Kč	35 147,10 Kč	42 527,99 Kč
Stálý měsíční plat	3,5667 měsíc		125,00 Kč	445,83 Kč	539,46 Kč
<b>Regulované platby 2023</b>					
Distribuce plynu	11,320 MWh		210,01 Kč	2 377,21 Kč	2 876,43 Kč
Činnost OTE	11,320 MWh		1,83 Kč	20,71 Kč	25,06 Kč
Stálý měsíční plat	3,5667 měsíc		135,06 Kč	481,71 Kč	582,87 Kč
<b>1.1.2024 - 17.4.2024</b>				<b>38 472,57 Kč</b>	<b>46 551,81 Kč</b>

<b>Maximální výše záloh za celé období</b>	<b>82 932,61 Kč</b>
<b>Maximální výše měsíční zálohy</b>	<b>6 911,05 Kč</b>

#### Porovnání vypočtených záloh a záloh stanovených účastníkem řízení:

Měsíční zálohy byly účastníkem řízení navýšeny oproti maximálním o	448,95 Kč
To představuje procentuální navýšení o	6,50%



## Výpočet záloh ve vztahu k zákazníkovi [REDAKCE]

Zákazník	[REDAKCE]
EIC	[REDAKCE]
Distributor	[REDAKCE]

Plánovaná roční spotřeba dle OTE

ke dni 10.5.2023 14,057 MWh

Podíl budoucí spotřeby dle normalizovaného TDD2, 2023

Odobí	Podíl spotřeby	Měsíců
4.5.2023 - 31.12.2023	0,4503553117	7,9032
1.1.2024 - 3.5.2024	0,5496446887	4,0968
4.5.2023 - 3.5.2024		1 12

Stanovené zálohy	
V.23	5 330,00 Kč
VI.23	4 900,00 Kč
VII.23	4 900,00 Kč
VIII.23	4 900,00 Kč
IX.23	4 900,00 Kč
X.23	4 900,00 Kč
XI.23	4 900,00 Kč
XII.23	4 900,00 Kč
I.24	4 900,00 Kč
II.24	4 900,00 Kč
III.24	4 900,00 Kč
IV.24	4 900,00 Kč
<b>Celkem</b>	<b>59 230,00 Kč</b>
průměrně	4 935,83 Kč

Období do konce roku 2023

Služby dodávky	Počet jednotek	Jednotka	Cena/Jednotka	Cena celkem	Celkem s DPH
Spotřeba plynu (MWh)	6,331	MWh	2 500,00 Kč	15 826,61 Kč	19 150,20 Kč
Stálý měsíční plat	7,9032	měsíc	125,00 Kč	987,90 Kč	1 195,36 Kč
<b>Regulované platby 2023</b>					
Distribuce plynu	6,331	MWh	228,79 Kč	1 448,39 Kč	1 752,55 Kč
Činnost OTE	6,331	MWh	1,83 Kč	11,59 Kč	14,02 Kč
Stálý měsíční plat	7,9032	měsíc	113,79 Kč	899,31 Kč	1 088,16 Kč
<b>4.5.2023 - 31.12.2023</b>				<b>19 173,80 Kč</b>	<b>23 200,29 Kč</b>

Období od začátku roku 2024

Služby dodávky	Počet jednotek	Jednotka	Cena/Jednotka	Cena celkem	Celkem s DPH
Spotřeba plynu (MWh)	7,726	MWh	3 105,00 Kč	23 990,33 Kč	29 028,30 Kč
Stálý měsíční plat	4,0968	měsíc	125,00 Kč	512,10 Kč	619,64 Kč
<b>Regulované platby 2023</b>					
Distribuce plynu	7,726	MWh	228,79 Kč	1 767,71 Kč	2 138,93 Kč
Činnost OTE	7,726	MWh	1,83 Kč	14,14 Kč	17,11 Kč
Stálý měsíční plat	4,0968	měsíc	113,79 Kč	466,17 Kč	564,07 Kč
<b>1.1.2024 - 3.5.2024</b>				<b>26 750,45 Kč</b>	<b>32 368,05 Kč</b>

<b>Maximální výše záloh za celé období</b>	<b>55 568,34 Kč</b>
<b>Maximální výše měsíční zálohy</b>	<b>4 630,70 Kč</b>

Porovnání vypočtených záloh a záloh stanovených účastníkem řízení:

Měsíční zálohy byly účastníkem řízení navýšeny oproti maximálním o 305,14 Kč  
To představuje procentuální navýšení o 6,59%

Rada ve shodě s prvostupňovým správním orgánem dospěla k závěru, že k překročení maximálních možných záloh ze strany účastníka řízení ve vztahu k oběma zákazníkům došlo, nicméně uvádí, že překročení nebylo tak výrazné, jak uzavřel Energetický regulační úřad v napadeném rozhodnutí. V případě posuzovaných plánů záloh byly zálohy překročeny pouze o 6,50 % (zákazník [REDAKCE]), respektive o 6,59 % (zákazník [REDAKCE]).

Podle § 11 odst. 6 energetického zákona je držitel licence na výrobu elektřiny, obchod s elektřinou, výrobu plynu nebo obchod s plynem nebo dodavatel tepelné energie povinen stanovit zálohové platby na dodávku elektřiny, plynu nebo tepelné energie nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby



elektřiny, plynu nebo tepelné energie v následujícím účtovacím období. Pokud tak neučiní, dopustí se přestupku podle § 91 odst. 1 písm. l) téhož zákona.

Jelikož účastník řízení stanovil zákazníkům [redacted] a [redacted] zálohové platby v rozporu s důvodně předpokládanou spotřebou plynu, a to o 6,50 %, respektive o 6,59 % více, dospěla Rada k závěru, že formální stránka přestupků byla naplněna. K závěru o trestnosti přestupku však naplnění formálních znaků skutkové podstaty nestačí, neboť je třeba přistoupit též k vyhodnocení, zda bylo předmětné jednání společensky škodlivým. Jinými slovy je třeba vyhodnotit také materiální stránku přestupku, zda tento vykazuje dostatečnou míru společenské škodlivosti ve vztahu k porušené povinnosti stanovené zákonem na ochranu odpovídajících hodnot. V případě posuzovaných přestupků hrozilo narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků; stanovování nepřiměřeně vysokých záloh vede k tomu, že obchodník s energiemi může nakládat s větším obnosem peněžních prostředků zákazníků, zatímco zákazníci s touto částkou disponovat nemohou.

Rada však dospěla k závěru, že překročení maximální výše měsíčních záloh bylo jak ve vztahu k zákazníkovi [redacted] tak ve vztahu k zákazníkovi [redacted] poměrně mírné; jak již bylo uvedeno, jednalo se o 6,50 % a 6,59 %. Zároveň se jednalo o překročení v řádu nízkých stovek korun, přičemž zálohy byly stanoveny v řádu tisíců korun; konkrétně u zákazníka [redacted] byly zálohy stanoveny ve výši 7 360 Kč a překročení činilo 448,95 Kč, u zákazníka [redacted] byly zálohy stanoveny průměrně ve výši 4 935,83 Kč a překročení činilo 305,14 Kč. Již skutečnost, že překročení maximální možné výše měsíčních záloh nebylo nijak výrazné, naznačuje velmi nízkou míru společenské škodlivosti. Rada však zdůrazňuje, že nízké překročení samo o sobě neznamená úplnou absenci materiální stránky vytýkaných přestupků; v posuzovaných případech k tomuto závěru přistoupily též další okolnosti ve prospěch účastníka řízení.

Ve vztahu k zákazníkovi [redacted] přihlédla Rada k námitce, v níž účastník řízení uvedl, že ke dni vystavení plánu záloh mu byla v systému OTE přístupná jiná hodnota předpokládané roční spotřeby plynu, a to hodnota 23,005 MWh. Účastník řízení proto počítal při stanovení záloh s tímto údajem, přičemž hodnotu přepočítal ve vztahu k přestupnému roku na hodnotu 23,06153 MWh. Po přepočtu maximální možné výše záloh s touto výchozí hodnotou podle postupu popsaného výše by pak bylo třeba konstatovat, že zálohy byly stanoveny právě v rozsahu maximální přípustné částky, tedy v souladu s § 11 odst. 6 energetického zákona. Jelikož v řízení nebylo postaveno najisto, jaká hodnota byla účastníkovi řízení ke dni vystavení záloh v systému OTE zpřístupněna (Energetický regulační úřad rovněž hypoteticky s touto námitkou v bodech [371] a [372] napadeného rozhodnutí počítá, ačkoliv z důvodu chybného použití zastropované částky došel k nesprávným hodnotám), Rada uvádí, že v souladu se zásadou *in dubio pro reo* je k této skutečnosti třeba přistupovat tak, že vylučuje odpovědnost účastníka řízení za vytýkaný přestupek (srov. § 69 odst. 2 věta druhá zákona o odpovědnosti za přestupky).

Ve vztahu k zákazníkovi [redacted] pak Rada při hodnocení materiální stránky přestupku rovněž zohlednila další okolnosti projednávané věci. Z detailního výpočtu záloh, který v řízení účastník řízení předložil, Rada shledala, že účastník řízení při stanovení posuzovaného plánu záloh ze dne 10. května 2023 vycházel z hodnoty roční plánované spotřeby plynu ve výši 15,06 MWh. Byť to účastník řízení přímo nenamítal, jednalo se pravděpodobně o hodnotu vycházející z výše spotřeby plynu posledních let; rovněž ve smlouvě o sdružených službách dodávky plynu byla předpokládaná spotřeba sjednána ve výši 15 000 kWh/rok. Na základě uvedeného je Rada toho názoru, že stanovení nepřipustně vyšších zálohových plateb nevycházelo z úmyslu účastníka řízení neoprávněně disponovat s prostředky tohoto zákazníka. Rada také přihlédla k tomu, že v rámci smluvního vztahu mezi účastníkem řízení a zákazníkem [redacted] posléze účastník řízení vždy vyhověl požadavku zákazníka na snížení zálohových plateb a vystavení nového plánu záloh; jednalo se o plány zálohy ze dne 31. října 2023, 7. listopadu 2023 a 22. listopadu 2023. Rovněž na základě této skutečnosti Rada nespátřuje v jednání účastníka řízení úmysl stanovovat zálohy v rozporu s důvodně předpokládanou spotřebou plynu.



Rada uzavírá, že byt' byly naplněny formální znaky vytýkaných přestupků (ačkoliv v jiné míře než jak je shledal Energetický regulační úřad v napadeném rozhodnutí), jednalo se o přestupky vyznačující se velmi nízkou společenskou škodlivostí. Z důvodu absence materiální stránky nelze projednávané skutky označit za trestné, a proto podle § 90 odst. 1 písm. a) správního řádu Rada v části výroku VIII. a IX. napadené rozhodnutí zrušila a řízení zastavila.

## 5. Neprodlené nesdělení požadovaných informací – výrok X. napadeného rozhodnutí

Rada se dále zabývala přezkumem výroku X. napadeného rozhodnutí. Podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona se držitel licence na obchod s plynem dopustí přestupku tím, že poruší některou z povinností uvedených v § 61 odst. 2 téhož zákona. Mezi tam uvedené povinnosti, jež může držitel licence porušit, se potom kromě již výše zmíněných řadí také povinnost sdělit neprodleně na žádost zákazníka dobu trvání závazku ze smlouvy, případný postih a vymezení lhůty, ve které je oprávněn učinit projev vůle směřující k ukončení závazku ze smlouvy včetně jednoznačně vymezeného data ukončení závazku ze smlouvy [písm. m)].

V rámci odůvodnění napadeného rozhodnutí Energetický regulační úřad přistoupil k vysvětlení lhůty „neprodleně“, k níž uvedl, že je třeba ji vykládat ve smyslu několika pracovních dnů. S tímto závěrem prvostupňového správního orgánu Rada souhlasí. Ačkoli zákon držitelům licence nestanovuje pevně danou lhůtu, je zapotřebí přihlídnout též k charakteru informací, které podle uvedených ustanovení musí držitel licence poskytnout. Jedná se o informace týkající se trvání smluvního vztahu, případně jeho skončení, tedy informace pro obchodníka snadno zjistitelné. Pokud tedy prvostupňový správní orgán vykládá lhůtu „neprodleně“ ve smyslu několika pracovních dnů, pak je tento výklad zcela přiměřený.

Z podkladů vyplývá, že v případě zákazníka ██████ zaslal účastníku řízení dne 29. února 2024 e-mailem výpověď a požadavek na sdělení data ukončení smlouvy zmocněncem tohoto zákazníka, ██████. Na tento e-mail reagoval účastník řízení dne 5. a 8. března 2024, avšak pouze v části týkající se výpovědi ze smlouvy. Ke sdělení doby trvání závazku došlo ze strany účastníka řízení dopisem zákazníkovi až dne 14. března 2024, a to poté, co zákazník fyzicky navštívil pobočku účastníka řízení. Podle názoru Rady nelze v tomto případě dospět k závěru, že by se jednalo o neprodlené sdělení doby trvání závazku, když je nutno přihlídnout k tomu, že mezi požadavkem a sdělením účastník řízení se zmocněncem komunikoval, a zejména k tomu, že zákazník navštívil pro zjištění požadovaného údaje pobočku účastníka řízení.

Účastník řízení v rozkladu namítá, že požadavek na sdělení doby trvání závazku byl nedělitelnou součástí podané neúplné výpovědi zmocněncem za zákazníka, přičemž tímto požadavkem se účastník řízení zabýval, když se domáhal nejprve vyjasnění projevu vůle. Zároveň namítl, že požadavek byl zaslán na nesprávnou e-mailovou adresu účastníka řízení, proto k prodlení se sdělením doby trvání závazku přispěl zmocněnec zákazníka.

Rada odkazuje na odůvodnění napadeného rozhodnutí (body [383] až [405]), kde se Energetický regulační úřad shodnými námitkami již zabýval a Rada se s jejich vypořádáním ztotožňuje. Rada pouze ve stručnosti shrnuje, že požadavek na sdělení informace ohledně data ukončení závazku ze smlouvy byl v e-mailu zmocněnce zákazníka ze dne 29. února 2024 dostatečně určitý, když zmocněnec zákazníka požádal účastníka řízení o neprodlené sdělení data ukončení smlouvy, přičemž zároveň odkázal přímo na § 61 odst. 2 písm. m) energetického zákona. Z přílohy tohoto e-mailu, tj. plné moci, zároveň bylo zřejmé, o jakého zákazníka (jaké odběrné místo) se má jednat, když byl zákazník specifikován jménem, příjmením, datem narození, bydlištěm a zákaznickým číslem u účastníka řízení, byt' byl tento údaj uveden v kolonce EIC kód. Rada neshledala důvodnou ani námitku, že by byl požadavek zaslán na nesprávnou e-mailovou adresu. Zmocněnec účastníka řízení zaslal požadavek v kopii též na adresu info@innogy.cz, kterou má účastník řízení nastavenou jako kontaktní; uvádí-li, že se jedná o adresu určenou zákazníkům, pak Rada neshledala žádný důvod, proč by neměla být určena zmocněncům zákazníků, kteří zákazníky právě v komunikaci s účastníkem řízení zastupují.



Rada proto uzavírá, že jelikož byl účastník řízení jakožto držitel licence na obchod s plynem povinen podle § 61 odst. 2 písm. m) energetického zákona sdělit na žádost zákazníkovi neprodleně informaci týkající se trvání závazku, avšak tuto informaci sdělil až po uplynutí 14 kalendářních dnů, a to na základě dodatečné aktivity zákazníka spočívající ve fyzické návštěvě pobočky účastníka řízení, pak se nepochybně jednalo o naplnění skutkové podstaty přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona. Škodlivost uvedeného jednání pak Rada ve shodě s prvostupňovým správním orgánem spatřuje v tom, že takovéto prodlení se sdělením informací může vést kupříkladu ke zmeškání lhůty pro podání výpovědi nebo k nechtěné automatické prolongaci smlouvy, tj. může dojít k omezení práva zákazníka na svobodnou volbu dodavatele plynu.

## 6. Neprovedení vyúčtování ve stanovené lhůtě – výrok XI. napadeného rozhodnutí

Rada se konečně zabývala též přestupkem účastníka řízení postihovaným výrokem XI. napadeného rozhodnutí. Přestupku podle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona se dopustí držitel licence tím, že nesplní některou z povinností podle § 11 odst. 1 až 4 nebo 9 nebo § 11a odst. 8 a 10 téhož zákona. V projednávané věci se Energetický regulační úřad zabýval tím, zda účastník řízení splnil ve vztahu k zákazníkovi [REDAKCE] povinnost podle § 11 odst. 1 písm. f) energetického zákona, tedy povinnost *bezplatně vyúčtovat dodávku elektřiny, plynu, tepelné energie a související službu v elektroenergetice a související službu v plynárenství*; a to ve smyslu § 15 odst. 4 vyhlášky o vyúčtování, v rozhodném znění.

Podle zmíněného ustanovení vyhlášky platilo, že *obchodník s elektřinou nebo výrobce elektřiny provede bezplatně mimořádné vyúčtování do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, pokud zákazník ukončil odběr elektřiny v odběrném místě nebo změnil obchodníka s elektřinou nebo výrobce elektřiny. V případě zákazníka, jehož odběrné elektrické zařízení je připojeno do sítě vysokého nebo velmi vysokého napětí, se bezplatně mimořádné vyúčtování podle věty první provede do 15 dnů od konce měsíce, ve kterém dochází k uskutečnění zdanitelného plnění.*

Prvostupňový správní orgán dospěl ke skutkovým zjištěním, že účastník řízení měl se zákaznicí [REDAKCE] uzavřenou smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ve znění dodatku ze dne [REDAKCE]. Dne 7. prosince 2023 vystavil vyúčtování dodávky elektřiny za období od 14. června 2023 do 15. října 2023, přičemž údaje potřebné k vyúčtování měl v informačním systému operátora trhu k dispozici dne 25. října 2023. Na základě podkladů rozhodnutí obsažených ve správním spisu dospěla Rada k totožným zjištěním, přičemž je nerozporuje ani účastník řízení v podaném rozkladu.

Energetický regulační úřad v napadeném rozhodnutí vyhodnotil, že dne 25. října 2023 počala běžet 15denní lhůta k vystavení vyúčtování dodávek elektřiny, když tento den byl dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu § 21 odst. 4 písm. b) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění do 31. prosince 2023, ve spojení s § 41 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou. Posledním dnem lhůty, kdy měl účastník řízení vystavit vyúčtování za dodávku elektřiny zákaznici [REDAKCE] byl 9. listopad 2023. Jelikož účastník řízení vystavil vyúčtování až dne 7. prosince 2023, pak tak učinil 28 dnů po stanovené lhůtě. Rada se s posouzením Energetického regulačního úřadu ztotožnila a po přezkumu napadeného rozhodnutí dospěla k závěru, že jeho odůvodnění obsahuje veškeré potřebné úvahy pro posouzení předmětného jednání jako přestupku.

Ostatně ani účastník řízení spáchání tohoto přestupku v rozkladu nerozporoval, namítl však, že prvostupňový správní orgán dostatečně nepřihlédl ke skutečnosti, že se jednalo o ojedinělý exces, k němuž byly doloženy liberační důvody. Rada však stejně jako v případech přestupků obsažených ve výrocih VI. a VII. napadeného rozhodnutí uvádí, že vnitřní kontrolní systém účastníka řízení, který má podobným pochybením předcházet, lze hodnotit ve prospěch účastníka řízení v rovině polehčujících okolností ve vztahu k ukládanému trestu, nelze však na jeho základě dospět k závěru, že by účastník řízení nebyl za daný přestupek odpovědný. Nelze rovněž pominout, že účastník řízení překročil stanovenou lhůtu téměř trojnásobně, nikoliv kupříkladu pouze v řádu jednotek dnů.



Účastník řízení dále také ve vztahu k tomuto přestupku namítl, že Energetický regulační úřad nezákonně rozšířil skutkovou podstatu přestupku na základě podzákonného předpisu. Namítl, že zákonná povinnost se týkala pouze bezplatného vyúčtování, nikoliv však časového prodloužení s jeho vystavením. K této námitce v první řadě Rada odkazuje na výše uvedené pasáže odůvodnění tohoto rozhodnutí o rozkladu, v nichž se touto námitkou ve vztahu k jiným přestupkům již zabývala. Konkrétně pak Rada doplňuje, že i v tomto případě spatřuje mezi § 11 odst. 1 písm. f) energetického zákona a § 15 odst. 4 vyhlášky o vyúčtování vztah pouhé konkretizace zákonné povinnosti v podzákonném předpisu. Již samotný pojem vyúčtovat znamená „účetně vyřídit, zúčtovat za určitý časový úsek, a to stanovenou formou a v určených lhůtách.“ (viz Zdvihal, Z. a kol. *op. cit.*, str. 256), proto zákonná právní úprava jednoznačně implikuje potřebu podrobnější úpravy, kupříkladu právě ve smyslu konkrétních lhůt. Výkladem účastníka řízení by navíc snad bylo možné dojít k závěru, že držitel licence není vázán žádnými lhůtami k vystavení vyúčtování; takový smysl však zcela jistě právní předpisy regulující oblast energetiky nemají, a to rovněž s přihlédnutím k tomu, že v případě povinnosti k vystavení vyúčtování je třeba chránit zákazníka jakožto slabší smluvní stranu, kterému by se bez stanovení lhůt držitel licence podstatně omezilo právo na informace o případném přeplatku či nedoplatku.

Rada tak k tomuto přestupku uzavírá, že účastník řízení jakožto držitel licence na obchod s elektřinou nesplnil povinnost bezplatně vyúčtovat dodávku elektřiny a související službu elektroenergetice ve stanovené lhůtě 15 dnů. Tuto lhůtu překročil o 28 dnů a spáchal tak přestupek podle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona. Rada se ztotožnila též s posouzením materiální stránky přestupku uvedeného jednání tak, jak jej provedl v napadeném rozhodnutí Energetický regulační úřad; pozdní vystavení vyúčtování vede k tomu, že zákazník se ocitá v nejistotě ohledně skutečné spotřeby, skutečné ceny a v důsledku toho také ohledně přeplatku či nedoplatku.

## 7. Moderace výše pokuty – výrok XII. napadeného rozhodnutí

Napadeným rozhodnutím byla účastníku řízení uložena za spáchání 93 přestupků úhrnná pokuta ve výši 500 000 Kč, když podle § 41 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky se za dva nebo více přestupků téhož pachatele projednaných ve společném řízení uloží správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejpřísněji trestný. Jsou-li horní hranice sazeb pokut stejné, uloží se správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejzávažnější. Jako nejpřísněji trestné shledal Energetický regulační úřad přestupky podle § 91 odst. 5 písm. d) a § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona s horní hranicí sazby 50 000 000 Kč; nejzávažnějším pak přestupek podle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona popsany ve výroku IV. napadeného rozhodnutí, konkrétně v řádku 20. Tabulky č. 1 přílohy napadeného rozhodnutí, který účastník řízení spáchal ve vztahu k zákazníkovi [REDAKCE].

Rada svým rozhodnutím zrušila výroky VIII. a IX. napadeného rozhodnutí. Vzhledem k tomu, že se v přezkoumávaném případě jednalo o nestejnorodý vícečinný souběh přestupků, postupovala Rada v souladu s tzv. absorpční zásadou upravenou v § 41 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky, který stanoví, že ve společném řízení se uloží trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejpřísněji trestný, a jsou-li horní hranice sazeb pokut stejné, uloží se správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejzávažnější.

Nejpřísněji trestné jsou přestupky sankcionované ve výrocích II. až VII. a X. napadeného rozhodnutí. Jako nejzávažnější přestupek vyhodnotil prvostupňový správní orgán přestupek sankcionovaný ve výroku IV., konkrétně v řádku 20. Tabulky č. 1 přílohy napadeného rozhodnutí, tedy přestupek uvedení nepravdivých informací v systému operátora trhu, který účastník řízení spáchal ve vztahu k zákazníkovi [REDAKCE]. S tímto posouzením se Rada ztotožnila. K hodnocení tohoto přestupku jakožto nejzávažnějšího přispělo zejména to, že jej účastník řízení spáchal aktivním konáním, vůči fyzické osobě nepodnikající a zároveň se vůči tomuto zákazníkovi dopustil spáchání dalších dvou obdobných přestupků (popsaných v řádku 8. a 21. Tabulky č. 1 přílohy napadeného rozhodnutí). Jednalo



o přestupek uvedení nepravdivé informace v systému operátora trhu, přičemž nejenže byl tímto přestupkem dotčen zákazník, ale s ohledem na to, že do systému operátora trhu mají přístup i jiní účastníci trhu, může být takovýmto přestupkem dotčen větší okruh subjektů. Dalším podpůrným kritériem při vyhodnocení tohoto přestupku jakožto nejzávažnějšího bylo také to, že zákazník [REDACTED] pouhé dva dny po zadání nepravdivé informace v systému operátora trhu ohledně udělení opětovného písemného souhlasu zákazníka, z něhož by vyplývala vůle zákazníka změnit dodavatele, podal účastníku řízení výpověď ze sjednané smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny. To nasvědčovalo spíše tomu, že by zákazník [REDACTED] účastníku řízení písemný souhlas k pokračování ve změně dodavatele po pozastavení tohoto procesu ze strany stávajícího dodavatele ani neposkytl, pokud by se jej účastník řízení pokusil obstarat.

Účastník řízení ve vztahu k tomuto přestupku namítá, že Energetický regulační úřad si v napadeném rozhodnutí neoprávněně domyslel vůli zákazníka [REDACTED] když nebylo prokázáno, zda zákazník vůli nepokračovat ve změně dodavatele měl v době zadání nepravdivých informací v systému OTE. To, že byla výpověď podána dva dny po zadání informace o opětovném písemném souhlasu zákazníka, mohlo podle účastníka řízení znamenat, že k podání výpovědi došlo standardně pod vlivem jiné nabídky nebo například retenční nabídky původního dodavatele.

Rada tuto námitku odmítá jako nedůvodnou. Při přezkumu věci bylo zjištěno, že dne 27. prosince 2023 byla v systému operátora trhu zadána informace o opětovném písemném vyjádření zákazníka [REDACTED] z něhož by měl být zřejmý souhlas se změnou dodavatele, a to ke všem třem odběrným místům zákazníka (řádky 8., 20. a 21. Tabulky č. 1 přílohy napadeného rozhodnutí). Ve svém vyjádření ze dne 12. března 2024 účastník řízení uvedl, že výpověď k těmto odběrným místům obdržel dne 29. prosince 2023, avšak k tomuto vyjádření přiložil plné moci, kterými tento zákazník zmocnil společnost ČEZ Prodej, a.s., mimo jiné k ukončení stávajícího smluvního vztahu s dosavadním dodavatelem elektřiny (opět ke všem dotčeným odběrným místům), přičemž všechny tři byly datovány ke dni 27. prosince 2023. Podle názoru Rady je tak zcela zřejmá vůle zákazníka ke dni 27. prosince 2023; stěžlí lze dovozovat, že v tento den měl zákazník [REDACTED] vůli pokračovat ve změně dodavatele na účastníka řízení, a zároveň vůli tento závazek vypovědět; najisto je přitom na základě zmíněných plných mocí postavena právě druhá uvedená možnost. Rada tak dospěla k závěru, že to byl naopak účastník řízení, který si vůli zákazníka [REDACTED] k pokračování ve změně dodavatele domýšlel a uvedl v systému operátora trhu nepravdivou informaci, nikoliv prvostupňový správní orgán v napadeném rozhodnutí.

Při stanovení výše pokuty pak Rada stejně jako prvostupňový orgán musí přihlídnout jako k přitěžující okolnosti k tomu, že účastník řízení posuzovaný přestupek spáchal ve vícečinném souběhu s dalšími přestupky. S odkazem na body [485] a [495] napadeného rozhodnutí Rada též k tíži účastníka řízení hodnotí opakovanost porušování zákona; současně ve vztahu k přestupku sankcionovanému rozhodnutím č. j. 05063-6/2022-ERU ze dne 2. května 2022 aplikovala zásadu absorpce, přičemž rovněž odkazuje na odůvodnění napadeného rozhodnutí. V této části zároveň Rada akcentuje, že uvedeným rozhodnutím, které nabylo právní moci dne 18. května 2022, byla účastníku řízení uložena pokuta několikanásobně nižší než v nyní posuzovaném případě, když výše uložené pokuty činila 15 000 Kč. V kontextu maximální výše pokut, které lze za projednávané přestupky účastníku řízení uložit, a v kontextu počtu sankcionovaných přestupků jednotlivými rozhodnutími, pak nyní ukládaná pokuta v souladu se zásadou absorpce bezpochyby ob stojí.

Rada při ukládání výše pokuty vychází z toho, že správní orgány nemají povinnost dospět k výši pokuty určitým způsobem, a není tedy nezbytné, aby výsledek úvah o končené výši pokuty byl promítnut do matematické rovnice či konkrétního výpočtu, jak plyne i z judikatury Nejvyššího správního soudu, podle níž jsou správní orgány povinny vyhodnotit veškerá relevantní zákonná hlediska, včetně skutečnosti, že je sankce ukládána za více sbíhajících se deliktů, což ale neznamená, že by byly povinny své úvahy kvantifikovat, tj. vyčíslit váhu jednotlivých zvažovaných hledisek, jejich podíl či poměr na uložené pokutě.



Rada nicméně s ohledem zrušení výroků VIII. a IX. napadeného rozhodnutí k dílčímu vyčíslení přistoupila. V případě těchto dvou výroků se mělo jednat o přestupky spočívající ve stanovení neoprávněně vysokých záloh. V obecné rovině jsou tyto přestupky hodnoceny jako závažné, neboť narušují veřejný zájem na ochraně práv zákazníků, kteří nemají přístup ke svým peněžním prostředkům, jelikož s nimi neoprávněně nakládá obchodník s energiemi. Pokud by byly uvedené přestupky stanovení neoprávněně vysokých záloh spáchány, bylo by podle názoru Rady namístě za každý takový přestupek uložit pokutu v rozmezí 10 000 až 30 000 Kč, v závislosti na tom, v jakém rozsahu by byla maximální možná výše záloh pachatelem přestupku překročena. V napadeném rozhodnutí dospěl Energetický regulační úřad k závěru, že účastník řízení spáchal dva přestupky stanovení neoprávněně vysokých záloh, a to o 18,32 % ve vztahu k zákazníkovi [REDACTED] a o 18,67 % ve vztahu k zákazníkovi [REDACTED] (srov. bod [368] napadeného rozhodnutí). Takovéto přestupky by odpovídaly podílu na celkové pokutě ve výši 10 000 Kč za každý přestupek, když se jedná o překročení záloh o necelou jednu pětinu. Jelikož prvostupňový správní orgán vyčíslil celkovou výši pokuty na 500 000 Kč, přistoupila Rada k jejímu snížení celkem o 20 000 Kč, tedy na částku ve výši 480 000 Kč. Toto snížení považuje Rada za adekvátní, když účastníka řízení ve shodě s prvostupňovým správním orgánem dále shledala vinným z ostatních 91 přestupků, které jsou předmětem tohoto řízení. Nadto je v této pokutě obsažena na základě zásady absorpce rovněž sankce za přestupek vyplývající z dřívějšího rozhodnutí Energetického regulačního úřadu č. j. 05063-6/2022-ERU ze dne 2. května 2022.

Rada stejně jako Energetický regulační úřad při stanovení pokuty přihlédla k povaze a závažnosti spáchaných přestupků, povaze činnosti účastníka řízení, přitěžujícím i polehčujícím okolnostem, stejně jako k osobě pachatele. Námitku účastníka řízení, podle níž prvostupňový správní orgán nepřihlédl ke všem skutečnostem podle § 37 a § 38 zákona o odpovědnosti za přestupky, shledala Rada nedůvodnou. Energetický regulační úřad závažnost sankcionovaných přestupků podrobně odůvodnil, a to jak v rámci právního hodnocení jednotlivých přestupků, tak v rámci odůvodnění výše pokuty. Zohlednil též veškeré polehčující okolnosti, tedy zejména to, že účastník řízení výpověď zákazníka [REDACTED] bez obstrukcí akceptoval. Ve prospěch účastníka řízení byl vyhodnocen také interní compliance systém, na nějž se účastník řízení odvolával též v podaném rozkladu. Naopak jako přitěžující okolnosti Energetický regulační úřad uvedl, že přestupky byly spáchány ve vícečinném souběhu a opakovaně. Rada se ztotožnila s tím, jaká kritéria a v jaké míře prvostupňový správní orgán zohlednil; nad rámec jeho hodnocení v napadeném rozhodnutí považuje Rada za nezbytné uvést, že na ukládanou pokutu neměl vliv přestupek uvedený ve výroku VI. napadeného rozhodnutí, neboť se (s ohledem na pouze několikadenní překročení stanovené lhůty pro vyřízení reklamace) jednalo o přestupek vyznačující se nízkou měrou společenské škodlivosti.

Ve vztahu k hodnocení majetkových poměrů Rada odkazuje na odůvodnění prvostupňového rozhodnutí. Přitom lze konstatovat, že ani pokutu ve výši uloženou Energetickým regulačním úřadem by nebylo možné považovat za likvidační, když z Výkazu zisku a ztrát účastníka řízení ke dni 31. prosince 2023 vyplývá, že účastník řízení dosáhl v roce 2023 výsledku hospodaření po zdanění ve výši 3 570 551 000 Kč. Rada nadto uloženou pokutu ještě snížila, protože ji za likvidační označit nelze. Rada má zároveň za to, že pokuta ve výši 480 000 Kč naplňuje preventivní i represivní funkci ukládané sankce, přičemž rovněž odpovídá rozhodovací praxi správního orgánu za obdobné přestupky.

Rada současně změnila i bankovní údaje, na něž se má uložená pokuta uhradit, a to v souladu se změnou provedenou zákonem č. 218/2025 Sb., kterým se mění některé zákony v oblasti správy daní a působnosti Celní správy České republiky, zákon č. 16/1993 Sb., o dani silniční, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 69/2010 Sb., o vlastnictví letiště Praha-Ruzyně, kdy s účinností od 1. července 2025 přešla správa placení pokut ukládaných Energetickým regulačním úřadem na obecného správce daně, tj. celní úřady.



## V. Závěr

Po přezkumu rozhodnutí Energetického regulačního úřadu v rozsahu podle § 98 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky dospěla Rada jako nadřízený správní orgán v případě napadeného usnesení k závěru, že bylo vydáno v souladu s právními předpisy, proto podaný rozklad zamítla a napadené usnesení potvrdila. V případě napadeného rozhodnutí pak Rada dospěla k závěru, že to bylo v části vydáno v rozporu s právními předpisy, když v případě skutků vytýkaných ve výrocích VIII. a IX. napadeného rozhodnutí shledala nesprávné právní posouzení Energetickým regulačním úřadem a po vlastním vyhodnocení rovněž nenaplnění materiální stránky přestupků; s ohledem na to Rada tedy napadené rozhodnutí v části výroků VIII. a IX. zrušila a řízení o těchto přestupcích zastavila. Ve zbývajících částech Rada rozklad účastníka řízení zamítla a napadené rozhodnutí potvrdila, neboť bylo vydáno v souladu s právními předpisy. S ohledem na snížení počtu vytýkaných přestupků a zvážení přitěžujících a polehčujících okolností Rada současně přistoupila ke snížení vyměřené pokuty.

## Poučení

Proti tomuto rozhodnutí nelze podle § 91 odst. 1 ve spojení s § 152 odst. 5 správního řádu dále podat rozklad.

Ing. Jan Šefránek, Ph.D., v. r.  
předseda Energetického regulačního úřadu

Rozdělovník:

innogy Energie, s.r.o., prostřednictvím innogy Česká republika a.s.