

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

Sp. zn. OSR-12776/2024-ERU

V Ostravě dne 24. března 2025

Č. j. 12776-30/2024-ERU

ROZHODNUTÍ

Energetický regulační úřad jako věcně příslušný správní orgán dle § 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 (dále jen „energetický zákon“), a dle § 23b odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), ve společném správním řízení sp. zn. OSR-12776/2024-ERU (zahájeném dne 8. listopadu 2024) vedeném s obviněným z přestupků, kterým je

společnost **innogy Energie, s.r.o.**,

se sídlem Limuzská 3135/12, Strašnice, 100 00 Praha 10, IČO: 499 03 209,

ve věci podezření ze spáchání přestupků: dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele v rozhodném znění, dle § 91 odst. 1 písm. c), písm. l), odst. 5 písm. d), odst. 11 písm. d) energetického zákona v rozhodných zněních, rozhodl

t a k t o :

I.

Obviněný z přestupků, společnost innogy Energie, s.r.o., se sídlem Limuzská 3135/12, Strašnice, 100 00 Praha 10, IČO: 499 03 209 (dále jen „účastník řízení“), **se uznává vinným ze spáchání přestupku dle § 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 dojmu, 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**.

II.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání 5 přestupků dle § 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, Karlín, 186 00 Praha 8, IČO: 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 – společnosti [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,
- e) dne 12. prosince 2023 žádost o změnu dodavatele elektřiny v odběrném místě elektřiny EAN [REDACTED] zákazníka – společnosti [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.

III.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání 7 přestupků dle § 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 – [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 – 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.

IV.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání 57 přestupků dle § 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 „zadáno 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.

V.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání 16 přestupků dle § 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 „zadáno 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.

VI.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku dle § 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 [redacted] písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny (vztahující se k vyúčtování – fakture 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.

VII.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání 2 přestupků dle § 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 – fakture 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 – fakture 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.

VIII.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku dle § 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).

IX.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku dle § 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).

X.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku dle § 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 moc [REDACTED]), doručenou účastníku 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).

XI.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku dle § 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 [REDACTED] pro její odběrné místo elektřiny EAN [REDACTED] vystavil vyúčtování za dodávky elektřiny až dne 7. prosince 2023 (vyúčtování č. [REDACTED]), 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.

XII.

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, celkem 2 přestupků dle § 91 odst. 1 písm. l) 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**

500 000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých),

která je splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet Energetického regulačního úřadu vedený u České národní banky, č. ú. 19-2421001/0710, variabilní symbol 04225.

XIII.

Dle § 95 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o odpovědnosti za přestupky“), ve spojení s § 79 odst. 5 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), a § 6 odst. 1 vyhlášky č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení, ve znění pozdějších předpisů, se účastníku řízení ukládá povinnost uhradit **náklady řízení ve výši paušální částky**

2 500 Kč (slovy: dva tisíce pět set korun českých).

Náklady řízení jsou splatné do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet Energetického regulačního úřadu vedený u České národní banky, č. ú. 19-2421001/0710, variabilní symbol 04225.

O d ů v o d n ě n í

I. Zjištění předcházející správnímu řízení

- [1] Energetický regulační úřad (dále také „ERÚ“ či „správní orgán“) provedl šetření, v rámci kterých bylo zjištěno, že účastník řízení mohl svým jednáním porušit § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele, § 11 odst. 1 písm. f), § 11 odst. 6, § 30 odst. 2 písm. d), n), § 61 odst. 2 písm. h), § 61 odst. 2 písm. m), § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona v rozhodných zněních. Šetření byla vedena pod:
- sp. zn. 01568/2024-ERU (zákazník [REDACTED]),
 - sp. zn. 02642/2024-ERU (zákazníci v Tabulce č. 1 a Tabulce č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí),
 - sp. zn. 11857/2023-ERU (zákazník [REDACTED]),
 - sp. zn. 07547/2022-ERU (zákazník [REDACTED]),
 - sp. zn. 03342/2024-ERU (zákazník [REDACTED]),
 - sp. zn. 19617/2023-ERU (zákazník [REDACTED]),
 - sp. zn. 03456/2024-ERU (zákazník [REDACTED]),
 - sp. zn. 20772/2023-ERU (zákazník [REDACTED]).

II. Průběh správního řízení

- [2] Dne 7. listopadu 2024 vložil správní orgán do správního spisu sp. zn. OSR-12776/2024-ERU spisy šetření uvedené v předchozí části odůvodnění tohoto rozhodnutí, a další podklady, o čemž vyhotovil téhož dne Záznam o vložení do spisu, č. j. 12776-2/2024-ERU.
- [3] Po vyhodnocení všech zjištěných skutečností zahájil ERÚ dle § 78 a § 88 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky v návaznosti na § 46 správního řádu s účastníkem řízení společně správní řízení sp. zn. OSR-12776/2024-ERU z moci úřední. Oznámení o zahájení správního řízení ze dne 8. listopadu 2024, č. j. 12776-3/2024-ERU, bylo účastníku řízení doručeno téhož dne. Prostřednictvím oznámení o zahájení správního řízení byl účastník řízení současně poučen o právu podat návrhy na doplnění řízení ve smyslu § 36 správního řádu a o možnosti požádat o nařízení ústního jednání ve smyslu § 80 odst. 2 zákona o odpovědnosti za přestupky, je-li to nezbytné k uplatnění jeho práv.
- [4] Dne 14. listopadu 2024 byl správnímu orgánu doručen přípis účastníka řízení, č. j. 12776-4/2024-ERU, v rámci kterého účastník řízení sdělil, že se v rámci správního řízení vyjádří do 30. listopadu 2024.

- [5] Přípisem ze dne 15. listopadu 2024, č. j. 12776-5/2024-ERU, správní orgán poskytl v rámci vedeného správního řízení účastníkovi řízení v souladu s § 36 odst. 3 správního řádu před vydáním rozhodnutí ve věci samé možnost vyjádřit se k podkladům rozhodnutí do 2. prosince 2024, neboť dokončil sběr podkladů rozhodných pro vydání rozhodnutí ve věci samé. Účastník řízení byl rovněž poučen o jeho právu požádat o nařízení ústního jednání a možnosti doložit informace a podklady o jeho aktuálních majetkových poměrech.
- [6] Dne 2. prosince 2024 ERÚ obdržel vyjádření účastníka řízení, včetně všech příloh, zařazené ve spise pod č. j. 12776-6/2024-ERU až č. j. 12776-17/2024-ERU. Součástí vyjádření byla žádost účastníka řízení o nařízení ústního jednání ve vedeném správním řízení, případně provedení místního šetření.
- [7] Dne 6. února 2025 vydal správní orgán usnesení č. j. 12776-18/2024-ERU, kterým zamítl žádost účastníka řízení o nařízení ústního jednání.
- [8] V návaznosti na žádost účastníka řízení ze dne 17. února 2025, bylo účastníku řízení dne 19. února 2025 umožněno nahlédnout do spisu, o čemž byl sepsán protokol č. j. 12776-21/2024-ERU.
- [9] Účastník řízení zaslal správnímu orgánu dne 7. března 2025 další vyjádření ve věci, včetně příloh, zařazené ve spise pod č. j. 12776-26/2024-ERU až 12776-28/2024-ERU. Součástí vyjádření byla opětovná žádost účastníka řízení o nařízení ústního jednání ve vedeném správním řízení a provedení místního šetření.
- [10] Dne 24. března 2025 vydal správní orgán usnesení č. j. 12776-29/2024-ERU, kterým zamítl žádost účastníka řízení o nařízení ústního jednání.
- [11] Správní orgán s ohledem na průběh správního řízení a v souladu s § 3 správního řádu dospěl k závěru, že veškeré podklady, které měl k dispozici k vedení správního řízení a následně vydání tohoto rozhodnutí, jsou úplné a dostačující pro zjištění stavu věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti, a to v rozsahu, který je nezbytný pro soulad jeho úkonu s požadavky uvedenými v § 2 správního řádu.

III. Popis skutkového stavu

- [12] Účastník řízení je právnickou osobou – obchodní společností, a to konkrétně společností s ručením omezeným, která vznikla dne 1. ledna 1994 a je zapsaná ve Veřejném rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl 220583, vložka C.
- [13] Účastník řízení je držitelem:
- licence na obchod s plynem č. 240404240 se zahájením licencované činnosti ode dne 1. ledna 2005,
 - licence na obchod s elektřinou č. 141012631 se zahájením licencované činnosti ode dne 26. února 2010.

III. I. K výroku I. tohoto rozhodnutí – nekalá obchodní praktika (zákazník ██████████)

- [14] Dne ██████████ došlo mezi účastníkem řízení (v postavení dodavatele) a panem ██████████ (v postavení zákazníka) k uzavření Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny do odběrného místa zákazníka EAN ██████████, se sjednanou účinností od 1. prosince 2021, na dobu určitou 30 měsíců (č. j. 01568-4/2024-ERU).
- [15] Dne 22. ledna 2024 zaslal zákazník účastníku řízení e-mail opatřený jako celek kvalifikovaným elektronickým podpisem, v jehož textu zákazník 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 ██████████, 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

od dodavatele – účastníka řízení, a dále uvedl, že výpověď je účinná ke dni uplynutí sjednané doby trvání závazku ze smlouvy (č. j. 01568-1/2024-ERU).

- [16] Účastník řízení reagoval e-mailem ze dne 24. ledna 2024 (č. j. 01568-1/2024-ERU), v rámci kterého zákazníkovi sdělil následující:

„Pro správně podání výpovědi je potřeba, aby byla zaslaná 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.

Požádám Vás tedy o zaslání dle uvedeného pokynu poštou na adresu: Innogy Zákaznické služby, s.r.o., oddělení Komplexních požadavků, Plynární 6, Ostrava, 70272. Případně do odpovědi na tento e-mail.“

- [17] V návaznosti na výše uvedený mail účastníka řízení zákazník zaslal dne 24. ledna 2024 účastníku řízení další e-mail, v jehož příloze byl samostatný dokument nazvaný „Písemná výpověď smlouvy na dobu určitou z důvodu nesouhlasu s prodloužením doby trvání závazku ze smlouvy (podle ustanovení § 11c odst. 1 energetického zákona)“ obsahující shodný text jako e-mail zákazníka ze dne 22. ledna 2024 s původním požadavkem na nepokračování smlouvy. Tento příložený dokument byl opatřen elektronickým podpisem (č. j. 01568-4/2024-ERU).
- [18] Účastník řízení výpověď akceptoval přípisem dne 26. ledna 2024 (příloženým k e-mailu z téhož dne), a to ke dni 1. června 2024 (č. j. 01568-4/2024-ERU).
- [19] Účastník řízení v rámci vyjádření ze dne 9. února 2024 ERÚ (č. j. 01568-4/2024-ERU) sdělil, že výpověď zákazníka ze dne 22. ledna 2024 byla poslána pouze v těle e-mailu. Tento požadavek účastník řízení dle jeho sdělení nezamítl, pouze vysvětlil správný postup podání výpovědi, proto má za to, že k pochybení při zpracování požadavku z jeho strany nedošlo. Správnost svého postupu účastník řízení přisuzuje též následnému jednání zákazníka, který poté výpověď skutečně poslal přílohou e-mailu v souladu s obchodními podmínkami, kdy takovou výpověď již účastník řízení akceptoval.

III. II. K výrokům II. až V. tohoto rozhodnutí – nepravdivé informace v systému OTE

- [20] Účastník řízení uzavřel se zákazníky specifikovanými ve sloupci označeném „zákazník“ v Tabulce č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí ve vztahu k jejich celkem 57 odběrným místům elektřiny uvedených ve sloupci označeném „EAN“ tamtéž smlouvy o sružených službách dodávky elektřiny ve dnech uvedených ve sloupci „smlouva uzavřena dne“ tamtéž (č. j. 02642-5/2024-ERU).
- [21] Z porízených výpisů ze systému OTE (č. j. 02642-4/2024-ERU) bylo zjištěno, že účastník řízení mimo jiné podal:
- dne 1. listopadu 2023 ve vztahu k OM elektřiny EAN [redacted] zákazníka – společnosti [redacted] (dále jen „[redacted]“; viz také informace uvedené v řádce 11. Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí),
 - dne 1. listopadu 2023 ve vztahu k OM elektřiny EAN [redacted] zákazníka – společnosti [redacted] (viz také informace uvedené v řádce 12. Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí),
 - dne 2. listopadu 2023 ve vztahu k OM elektřiny EAN [redacted] zákazníka – společnosti [redacted] (viz také informace uvedené v řádce 15. Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí),
 - dne 11. prosince 2023 ve vztahu k OM elektřiny EAN [redacted] zákazníka – společnosti [redacted] (dále jen „[redacted]“, viz také informace uvedené v řádce 35. Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí),

- dne 12. prosince 2023 ve vztahu k OM elektřiny [redacted] zákazníka – společnosti [redacted] (viz také informace uvedené v řádku 57. Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí),

v informačním systému OTE žádosti o změnu dodavatele elektřiny v uvedených odběrných místech elektřiny dotčených zákazníků s účinností vždy od 1. ledna 2024, čímž zároveň uvedl informaci, že má s uvedenými zákazníky pro uvedená odběrná místa uzavřeny smlouvy o dodávkách elektřiny nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu § 33 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou. Účastník řízení však doložil (č. j. 02642-5/2024-ERU):

- ve vztahu k OM elektřiny EAN [redacted] zákazníka – [redacted] [redacted] smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. [redacted] až ze dne [redacted]
- ve vztahu k OM elektřiny EAN [redacted] zákazníka – [redacted] [redacted] smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. [redacted] až ze dne [redacted]
- ve vztahu k OM elektřiny EAN [redacted] zákazníka – [redacted] [redacted] smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. [redacted] až ze dne [redacted]
- ve vztahu k OM elektřiny EAN [redacted] zákazníka – [redacted] [redacted] smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. [redacted] až ze dne [redacted]
- ve vztahu k OM elektřiny EAN [redacted] zákazníka – [redacted] [redacted] smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. [redacted] až ze dne [redacted]

[22] Stávající dodavatel elektřiny podal v informačním systému OTE ve dnech specifikovaných ve sloupci Tabulky č. 1 v příloze tohoto rozhodnutí označeném „*požadavek v OTE na pozastavení původním dodavatelem dne*“ ve vztahu ke všem dotčeným 57 odběrným místům elektřiny uvedených v Tabulce č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí žádost o pozastavení změny dodavatele.

[23] Z pořízených výpisů ze systému OTE (č. j. 02642-4/2024-ERU) bylo dále zjištěno, že účastník řízení ve dnech uvedených v Tabulce č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí ve sloupci označeném „*žadáno v OTE potvrzení souhlasu zákazníka se změnou dodavatele ze dne*“ ve vztahu k celkem 57 OM elektřiny uvedených ve sloupci označeném „*EAN*“ tamtéž zadal v informačním systému OTE informace, že disponuje opětovnými písemnými souhlasy (vůlí) zákazníků ohledně těchto 57 odběrných míst elektřiny, ze kterých je zřejmé, že zákazníci hodlají změnit dodavatele elektřiny. Účastník řízení však žádné písemné souhlasy dotčených zákazníků ve vztahu k těmto 57 OM elektřiny nedoložil. Ve všech dotčených odběrných místech elektřiny tedy došlo ke změně dodavatele na účastníka řízení.

[24] Účastník řízení dále uzavřel se zákazníky specifikovanými ve sloupci označeném „*zákazník*“ v Tabulce č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí ve vztahu k jejich celkem 16 odběrným místům plynu uvedených ve sloupci označeném „*EIC*“ tamtéž smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve dnech uvedených ve sloupci „*smlouva uzavřena dne*“ tamtéž (č. j. 02642-5/2024-ERU).

[25] Z pořízených výpisů ze systému OTE (č. j. 02642-4/2024-ERU) bylo zjištěno, že účastník řízení mimo jiné podal:

- dne 8. listopadu 2023 ve vztahu k OM plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] [redacted] viz také informace uvedené v řádku 15. Tabulky č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí),
- dne 13. prosince 2023 ve vztahu k OM plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] [redacted] (dále jen „[redacted]“, viz také informace uvedené v řádku 1. Tabulky č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí),
- dne 13. prosince 2023 ve vztahu k OM plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] [redacted] (viz také informace uvedené v řádku 2. Tabulky č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí),

- dne 13. prosince 2023 ve vztahu k OM plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] (viz také informace uvedené v řádku 3. Tabulky č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí),
- dne 13. prosince 2023 ve vztahu k OM plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] (viz také informace uvedené v řádku 4. Tabulky č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí),
- dne 13. prosince 2023 ve vztahu k OM plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] (viz také informace uvedené v řádku 5. Tabulky č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí),
- dne 13. prosince 2023 ve vztahu k OM plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] (viz také informace uvedené v řádku 6. Tabulky č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí),

v informačním systému OTE žádosti o změnu dodavatele plynu v uvedených odběrných místech plynu dotčených zákazníků s účinností vždy od 1. ledna 2024, čímž zároveň uvedl informaci, že má s uvedenými zákazníky pro uvedená odběrná místa uzavřeny smlouvy o dodávkách plynu nebo smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem. Účastník řízení však doložil (č. j. 02642-5/2024-ERU):

- ve vztahu k OM plynu [redacted] zákazníka – [redacted] smlouvu o sdružených službách dodávky plynu až ze dne [redacted],
- ve vztahu k OM plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [redacted] až ze dne [redacted],
- ve vztahu k OM plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [redacted] až ze dne [redacted],
- ve vztahu k OM plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [redacted] až ze dne [redacted],
- ve vztahu k OM plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [redacted] až ze dne [redacted],
- ve vztahu k OM plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [redacted] až ze dne [redacted],
- ve vztahu k OM plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [redacted] až ze dne [redacted].

[26] Stávající dodavatel plynu podal v informačním systému OTE ve dnech specifikovaných ve sloupci Tabulky č. 2 v příloze tohoto rozhodnutí označeném „*požadavek v OTE na pozastavení původním dodavatelem dne*“ ve vztahu ke všem dotčeným 16 odběrným místům plynu uvedených v Tabulce č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí žádost o pozastavení změny dodavatele.

[27] Z porízených výpisů ze systému OTE (č. j. 02642-4/2024-ERU) bylo dále zjištěno, že účastník řízení ve dnech uvedených v Tabulce č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí ve sloupci označeném „*žadáno v OTE potvrzení souhlasu zákazníka se změnou dodavatele ze dne*“ ve vztahu k celkem 16 OM plynu uvedených v Tabulce č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí ve sloupci označeném „*EIC*“ zadal v informačním systému OTE informace, že disponuje písemnými souhlasy (vůlí) zákazníků ohledně těchto 16 odběrných míst plynu, ze kterých je zřejmé, že zákazníci hodlají změnit dodavatele plynu. Účastník řízení však žádné písemné souhlasy dotčených zákazníků ve vztahu k těmto 16 OM plynu nedoložil.

[28] Účastník řízení ve vyjádření ze dne 12. března 2024 (č. j. 02642-5/2024-ERU) v rámci šetření uvedl, že proces změny dodavatele probíhal vždy na základě platně uzavřené smlouvy, přičemž účastník řízení (kromě jednoho případu – OM elektřiny v řádku 37 Tabulky č. 1 v příloze tohoto rozhodnutí) výpověď původnímu dodavateli jednotlivých zákazníků nepodával, ale zákazníci při uzavření smlouvy uvedli, že si smlouvy u původního dodavatele vypoví sami i za cenu případného udělení smluvní sankce za předčasné ukončení smlouvy. Odpovědnost za ukončení původní smlouvy tedy byla na zákaznících a účastník řízení pro tyto zákazníky neprováděl zprostředkovatelskou činnost v rámci své licencované činnosti směřující k ukončení jejich smluv. Proces změny dodavatele byl účastník řízení dle jeho názoru oprávněně zahájit na základě platně uzavřené smlouvy a současně účastník řízení nedisponoval žádným jiným projevem vůle zákazníků, který by naznačoval, že nechtějí dodavatele změnit podle uzavřené

smlouvy a pokynu. Účastník řízení dále uvedl, že ani u jednoho zákazníka neviduje stížnost ani reklamaci týkající se procesu změny dodavatele bez podané výpovědi původního smluvního vztahu. Účastník řízení má zato, že si nemůže dovolit nerespektovat vůli projevenou zákazníky již při uzavření platné smlouvy. Má za to, že případný konflikt zájmů všech zúčastněných subjektů neřeší současná právní úprava pravidel trhu vhodně a tato skutečnost nemůže být účastníku řízení kladena jakkoli k tíži.

[29] Účastník řízení ve vyjádření ze dne 25. března 2024 (č. j. 02642-7/2024-ERU) v rámci šetření uvedl, že v případě jmenovaných 5 odběrných míst elektřiny a 7 odběrných míst plynu požádal o změnu dodavatele v systému OTE na základě doručených akceptačních protokolů podepsaných jednotlivými zákazníky. Právě doručením podepsaných akceptačních protokolů k nabídce obsahující náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávek plynu/elektřiny je smlouva uzavřena. Uvedený postup je dle účastníka řízení zcela v souladu s úpravou smluvního práva v občanském zákoníku a účastník řízení jej využívá pouze u zákazníků mimo kategorii Domácnost/Maloodběratel.

[30] V rámci šetření účastník řízení k výše uvedenému doložil jím zmiňované akceptační protokoly, a to konkrétně:

- ve vztahu k OM elektřiny EAN [redacted] a EAN [redacted] zákazníka [redacted] – [redacted] akceptační protokol k nabídce dodávky elektřiny ze dne [redacted].
- ve vztahu k OM elektřiny EAN [redacted] zákazníka – [redacted] akceptační protokol k nabídce dodávky elektřiny ze dne [redacted].
- ve vztahu k OM plynu EIC [redacted], EIC [redacted], EIC [redacted], EIC [redacted] zákazníka – [redacted] akceptační protokol k nabídce dodávky plynu ze dne [redacted].
- ve vztahu k OM plynu EIC [redacted] zákazníka [redacted] akceptační protokol k nabídce dodávky plynu ze dne [redacted].

[31] Ve vztahu k doložení písemného souhlasu jednotlivých zákazníků ohledně odběrných míst elektřiny/plynu uvedených v Tabulce č. 1 a č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí účastník řízení v citovaném vyjádření uvedl, že v těchto případech následný písemný projev vůle neobstarává. Účastník řízení však dle jeho sdělení respektuje případný jakýkoli jemu známý nesouhlasný projev zákazníka (v souladu s tzv. etickým kodexem obchodníka), a to v jakékoli podobě. Účastník řízení se v těchto případech opírá o poslední známý projev vůle zákazníka v podobě uzavřené smlouvy, příp. udělené plné moci. Takový projev vůle, pokud jej sám zákazník nezmění, je pro účastníka řízení podle občanského zákoníku závazný a musí podle něj konat. Podzákonné vyhlášky o Pravidlech trhu na tom dle účastníka řízení nemohou nic změnit a speciální zákonná úprava na úrovni energetického zákona chybí, proto je nezbytné respektovat občanskoprávní úpravu.

III. III. K výrokům VI. a VII. tohoto rozhodnutí – pozdní vyřízení reklamace ([redacted])

zákazník [redacted] – OM elektřiny a plynu

[32] Z výpisu ze systému OTE je zřejmé, že účastník řízení byl jako dodavatel elektřiny evidován v případě odběrného místa elektřiny EAN [redacted] zákazníka pana [redacted] od 16. listopadu 2017 (č. j. 11857-6/2023-ERU), a to na základě uzavřené smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ze dne [redacted] (č. j. 11857-3/2023-ERU).

[33] Součástí podkladů ve spise je vyúčtování účastníka řízení – daňový doklad č. [redacted] ze dne 13. února 2023 vztahující se k odběrnému místu elektřiny pana [redacted] (č. j. 11857-5/2023-ERU). Toto vyúčtování obdržel zákazník e-mailem téhož dne (tamtéž).

[34] Zákazník zaslal účastníku řízení dne 15. února 2023 prostřednictvím e-mailu reklamaci uvedeného vyúčtování dodávky elektřiny (č. j. 11857-5/2023-ERU).

- [35] Účastník řízení na výše vedenou reklamaci reagoval dne 8. března 2023 (č. j. 11857-3/2023-ERU).
- [36] Z výpisu ze systému OTE je dále zřejmé, že účastník řízení byl jako dodavatel plynu evidován v případě odběrného místa plynu EIC [REDACTED] zákazníka pana [REDACTED] v období od 1. dubna 2020 do 3. července 2023 (č. j. 11857-6/2023-ERU), a to na základě uzavřené smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ze dne [REDACTED] (č. j. 11857-3/2023-ERU).
- [37] Účastník řízení vystavil [REDACTED] vyúčtování – daňový doklad č. [REDACTED] (viz sdělení účastníka řízení č. j. 11857-3/2023-ERU a 11857-5/2023-ERU) vztahující se k odběrnému místu plynu pana [REDACTED].
- [38] Zákazník zaslal účastníku řízení dne 10. prosince 2021 prostřednictvím e-mailu reklamaci uvedeného vyúčtování dodávky plynu (č. j. 11857-5/2023-ERU). Ze samotného znění textu reklamace je současně nepochybné, že vyúčtování zákazník obdržel (viz text: „*ve vyúčtování byly nalezeny tyto chyby ...*“).
- [39] Účastník řízení na výše uvedenou reklamaci reagoval dne 14. ledna 2022, kdy tato reklamace byla vyhodnocena jako neoprávněná (č. j. 11857-3/2023-ERU).

zákazník [REDACTED] – OM plynu

- [40] Z výpisu ze systému OTE je zřejmé, že účastník řízení byl jako dodavatel plynu evidován v případě odběrného místa plynu EIC [REDACTED] zákazníka pana [REDACTED] v období od 17. října 2021 do 29. listopadu 2021 (č. j. 07547-2/2022-ERU), a to v režimu dodavatele poslední instance z důvodu ukončení činnosti předchozího dodavatele (viz oznámení účastníka řízení ze dne 20. října 2021, založené pod č. j. 07547-5/2022-ERU).
- [41] Součástí podkladů ve spise je vyúčtování účastníka řízení – daňový doklad č. [REDACTED] ze dne 9. prosince 2021 vztahující se k odběrnému místu plynu pana [REDACTED] (č. j. 07547-5/2022-ERU).
- [42] Zákazník zaslal účastníku řízení dne 19. prosince 2021 prostřednictvím e-mailu reklamaci uvedeného vyúčtování dodávky plynu (č. j. 07547-5/2022-ERU). Ze samotného znění textu reklamace je současně nepochybné, že vyúčtování zákazník obdržel (viz text: „*ve vyúčtování jste uvedli následující údaje ...*“). Jelikož zákazník na jeho reklamaci neobdržel od účastníka řízení žádnou reakci, zaslal účastníku řízení dne 25. února 2022 e-mailem žádost o vyplacení náhrady za nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamace (č. j. 07547-5/2022-ERU).
- [43] Účastník řízení výše uvedenou reklamaci nevyřídil ještě nejméně ke dni 17. března 2022. ERÚ vycházel z data vyhotovení podnětu, který obdržel pro možné zahájení správního řízení. Tento postup správní orgán považuje ve prospěch účastníka řízení, jelikož podklady ve spise nasvědčují tomu, že doba nevyřízení reklamace mohla být ještě delší.

III. IV. K výroku VIII. tohoto rozhodnutí – nepřiměřená výše záloh ([REDACTED])

- [44] Účastník řízení uzavřel dne [REDACTED] se zákazníkem panem [REDACTED] ve vztahu k jeho odběrnému místu plynu EIC [REDACTED] smlouvu o sdružených službách dodávky plynu na dobu určitou 12 měsíců ode dne účinnosti, tj. ode dne [REDACTED], který byl sjednán jako den zahájení dodávky (č. j. 03342-4/2024-ERU).
- [45] Dle výpisu ze systému OTE účastník řízení zahájil dodávky plynu do OM plynu pana [REDACTED] dne [REDACTED] (č. j. 12776-2/2024-ERU).
- [46] Účastník řízení vystavil zákazníkovi dne 20. dubna 2023 řádné vyúčtování dodávky plynu č. [REDACTED] za zúčtovací období od 1. ledna 2023 do 17. dubna 2023, s výsledným přeplatkem 14 070,44 Kč, kdy v tomto vyúčtování účtoval účastník řízení za celé uvedené období zastropovanou

jednotkovou cenu za dodávku plynu ve výši 2 500 Kč bez DPH/MWh a stálý měsíční plat 125 Kč bez DPH (č. j. 03342-4/2024-ERU). Součástí uvedeného vyúčtování byl také plán záloh a plateb ze dne 23. dubna 2023 na budoucí období od 18. dubna 2023 do 17. dubna 2024 s měsíčními zálohami ve výši 7 360 Kč, tj. celkem 12 záloh v úhrnné výši 88 320 Kč (tamtéž).

- [47] Ve vztahu k ověření výše požadovaných měsíčních záloh, operátor trhu na žádost ERÚ v rámci správního řízení sdělil přípisem ze dne 10. října 2024, že pro OM plynu pana [REDACTED] byla hodnota plánované roční spotřeby plynu ke dni 23. dubna 2023 ve výši 21,598 MWh (č. j. 12776-2/2024-ERU).

III. V. K výroku IX. tohoto rozhodnutí – nepřiměřená výše záloh ([REDACTED])

- [48] Účastník řízení uzavřel dne [REDACTED] s zákazníkem panem [REDACTED] ve vztahu k jeho odběrnému místu plynu EIC [REDACTED] smlouvu o sdružených službách dodávky plynu na dobu určitou 12 měsíců ode dne účinnosti, tj. ode dne [REDACTED] který byl sjednán jako den zahájení dodávky (č. j. 19617-4/2023-ERU).

- [49] Dle výpisu ze systému OTE účastník řízení zahájil dodávky plynu do OM plynu pana [REDACTED] dne [REDACTED] (č. j. 12776-2/2024-ERU).

- [50] Účastník řízení vystavil zákazníkovi dne 9. května 2023 řádné vyúčtování dodávky plynu č. [REDACTED] za zúčtovací období od 25. října 2022 do 3. května 2023, s výsledným nedoplatkem 1 477,76 Kč, kdy v tomto vyúčtování účtoval účastník řízení v období od 25. října 2022 do 31. prosince 2022 jednotkovou cenu za dodávku plynu ve výši 3 105 Kč bez DPH/MWh a stálý měsíční plat 125 Kč bez DPH a v období od 1. ledna 2023 do 3. května 2023 zastropovanou jednotkovou cenu za dodávku plynu ve výši 2 500 Kč bez DPH/MWh a stálý měsíční plat 125 Kč bez DPH (č. j. 19617-1/2023-ERU). Součástí uvedeného vyúčtování byl také plán záloh a plateb ze dne 10. května 2023 na budoucí období od 4. května 2023 do 3. května 2024 s měsíční zálohou ve výši 5 330 Kč splatnou dne 15. května 2023 a měsíčními zálohami ve výši 4 900 Kč splatnými vždy k 15. dni v měsíci (počínaje dnem 15. června 2023, konče dnem 15. dubna 2024), tj. celkem 12 záloh v úhrnné výši 59 230 Kč (tamtéž).

- [51] Ve vztahu k ověření výše požadovaných měsíčních záloh, operátor trhu na žádost ERÚ v rámci správního řízení sdělil přípisem ze dne 9. října 2024, že pro OM plynu pana [REDACTED] byla hodnota plánované roční spotřeby plynu ke dni 10. května 2023 ve výši 14,057 MWh (č. j. 12776-2/2024-ERU).

III. VI. K výroku X. tohoto rozhodnutí – neprodlené nesdělení informací zákazníkovi

- [52] Pan [REDACTED] uzavřel dne [REDACTED] s účastníkem řízení smlouvu o sdružených službách dodávky plynu pro jeho odběrné místo plynu EIC [REDACTED]. Posléze bylo uzavřeno několik dodatků k uvedené smlouvě (č. j. 03456-8/2024-ERU).

- [53] Ze všech doložených dodatků ke smlouvě (ze dne [REDACTED]) je u pana [REDACTED] vedeno číslo zákazníka „[REDACTED]“.

- [54] Podle výpisu ze systému OTE zahájil účastník řízení dodávku plynu do odběrného místa pana [REDACTED] dne 1. dubna 2020 (č. j. 03456-6/2024-ERU). Dodávky plynu byly ukončeny ke dni 22. dubna 2024 (č. j. 03456-9/2024-ERU).

- [55] Pan [REDACTED] udělil dne 28. února 2024 plnou moc zmocněnci – [REDACTED] mimo jiné k ukončení stávajícího smluvního vztahu s dosavadním dodavatelem plynu pro odběrné místo, ke zjištění EIC kódu odběrného místa a též k ukončení smluv v nejbližším řádném termínu a zároveň o sdělení data ukončení dodávky plynu. Pan [REDACTED] byl v plné moci specifikován jménem, příjmením, datem narození, místem bydliště. Jeho odběrné místo pak bylo specifikováno číslem „[REDACTED]“ (č. j. 03456-1/2024-ERU). Dne 28. února 2024 současně došlo mezi zákazníkem

a zmocněncem k uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky plynu do OM plynu pana [REDACTED] (č. j. 03456-3/2024-ERU).

- [56] Zmocněnec zaslal za pana [REDACTED] dne 29. února 2024 účastníku řízení e-mailem (č. j. 03456-1/2024-ERU) výpověď smluvního vztahu, spolu s žádostí o sdělení data ukončení smlouvy (tj. sdělení doby trvání závazku), kdy v textu e-mailu byl odkaz na plnou moc v příloze (zákazník v textu e-mailu nebyl nikterak specifikován). E-mail byl zaslán na adresu „*zmeny.dodavatele@innogy.cz*“ a v kopii na adresu „*info@innogy.cz*“. E-mail info@innogy.cz má účastník řízení uveden jako kontaktní přímo na svých webových stránkách www.innogy.cz v části „*kontakty*“, je tedy nepochybné, že se jedná o e-mail účastníka řízení. Zmocněnec zákazníka v příloze e-mailu zaslal též plnou moc ze dne 28. února 2024. E-mail byl zaslán z adresy [REDACTED] která dle webových stránek [REDACTED] (uvedených v textu e-mailu) patří právě zmocněnci (viz část kontakty na uvedených webových stránkách). E-mail byl v kopii zaslán též zákazníkovi (tento e-mail byl uveden ve smlouvě mezi zákazníkem a zmocněncem, nebyl však uveden ve smlouvě uzavřené s účastníkem řízení, účastník řízení tedy nemusel předpokládat, že se jedná o e-mail zákazníka).
- [57] Na výše uvedený mail zmocněnce reagoval účastník řízení e-mailem ze dne 5. března 2024 (z e-mailové adresy info@innogy.cz), ve kterém uvedl: „... *abychom mohli Váš požadavek zpracovat, je zapotřebí, aby byla doložena výpověď v příloze emailu, opatřena podpisem. Dále je nutné uvést specifikaci odběrného místa.*“. Účastník řízení tedy datum ukončení závazku ze smlouvy zmocněnci zákazníka nesdělil. Téhož dne zmocněnec e-mailem účastníku řízení sdělil, že vše je uvedeno v plné moci a EIC kód odběrného místa zákazníka EIC [REDACTED] uvedl do předmětu e-mailu.
- [58] Účastník řízení e-mailem ze dne 8. března 2024 zmocněnci zákazníka sdělil, že podaná výpověď není dostačující, protože je nutné, aby byla podána s vlastnoručním podpisem zákazníka na přiloženém dokumentu, nikoli v těle e-mailu, a opětovně požádal o doplnění EIC kódu odběrného místa. Datum ukončení závazku ze smlouvy účastník řízení zmocněnci zákazníka opět nesdělil.
- [59] Z e-mailu zákazníka adresovaného zmocněnci ze dne 12. března 2024 (č. j. 03456-3/2024-ERU) vyplývá, že se zákazník dostavil sám fyzicky na pobočku účastníka řízení.
- [60] Účastník řízení následně dne 14. března 2024 zaslal zákazníkovi akceptaci výpovědi smlouvy s tím, že výpověď eviduje podanou dne 12. března 2024 a současně sdělil zákazníkovi datum ukončení smluvního vztahu – 22. dubna 2024 (č. j. 03456-8/2024-ERU). Téhož dne dle výpisu ze systému OTE došlo k ukončení dodávky plynu účastníkem řízení do OM zákazníka.

III. VII. K výroku XI. tohoto rozhodnutí – neprovedení vyúčtování ve lhůtě

- [61] Dodávky elektřiny od účastníka řízení do odběrného místa elektřiny zákazníka paní [REDACTED] EAN [REDACTED], byly dle systému OTE zahájeny ode dne 11. listopadu 2020 a ukončeny ke dni 15. října 2023 (viz č. j. 20772-5/2023-ERU). Dodávky byly uskutečňovány na základě uzavřené smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, ve znění dodatku ze dne [REDACTED] (č. j. 20772-3/2023-ERU).
- [62] Z podkladů od operátora trhu (č. j. 20772-5/2023-ERU) vyplývá, že údaje z odečtu měřidla nutné pro vystavení vyúčtování byly účastníku řízení zpřístupněny v informačním systému operátora trhu dne 25. října 2023 (č. j. 20772-5/2023-ERU).
- [63] Účastník řízení vystavil zákazníkovi paní [REDACTED] za období od 14. června 2023 do 15. října 2023 vyúčtování za sdružené služby dodávky elektřiny (při ukončení smlouvy) až dne 7. prosince 2023 (faktura č. [REDACTED] založená pod č. j. 20772-3/2023-ERU) s přeplatkem ve výši 863,31 Kč. Zákazník přijetí vyúčtování potvrdil v telefonním hovoru (č. j. 20772-4/2023-ERU).

IV. Právní hodnocení

- [64] Podle článku 40 odst. 6 Listiny základních práv a svobod se trestnost činu posuzuje a trest se ukládá podle zákona účinného v době, kdy byl čin spáchán. Pozdějšího zákona se použije, jestliže je to pro pachatele příznivější.
- [65] Dle § 2 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky se odpovědnost za přestupek posuzuje podle zákona účinného v době spáchání přestupku; podle pozdějšího zákona se posuzuje jen tehdy, je-li to pro pachatele přestupku příznivější. Dle § 2 odst. 6 téhož zákona pachateli lze uložit vždy jen takový druh správního trestu, který dovoluje uložit zákon účinný v době, kdy se o přestupku rozhoduje.
- [66] Z hlediska posouzení odpovědnosti účastníka řízení za vytýkaná jednání a uložení správního trestu jsou rozhodnými právními úpravami zákon o odpovědnosti za přestupky, energetický zákon a zákon o ochraně spotřebitele. Všechny jmenované zákony byly novelizovány v mezidobí od spáchání vytýkaných jednání účastníkem řízení.
- [67] S ohledem na § 2 odst. 1 a 6 zákona o odpovědnosti za přestupky proto správní orgán porovnal aplikovatelná ustanovení zákonů s jejich novelizovaným zněním a dospěl k závěru, že zůstala zachována jak obsahová totožnost konkrétních zákonem stanovených povinností, které jsou relevantní pro právní hodnocení jednání účastníka řízení, tak též jejich trestnost z hlediska podřazení porušení právní povinnosti pod kategorii přestupku (vložením nových skutkových podstat přestupků došlo v některých případech pouze k přečíslování odstavců užívaných pro ukládání pokut podle energetického zákona a zákona o ochraně spotřebitele). Správní orgán proto neshledal důvod k použití zákonů pozdějších a postupoval při posuzování odpovědnosti účastníka řízení za vytýkaná jednání i při ukládání sankce podle právní úpravy účinné v době, kdy byla spáchána.

IV. I. K výroku I. tohoto rozhodnutí – nekalá obchodní praktika (zákazník ██████████)

- [68] Jak již bylo uvedeno, ve vztahu k posuzovanému jednání účastníka řízení je rozhodná právní úprava účinná v době, kdy mělo dojít ke spáchání vytýkaného jednání. V daném případě je tedy ve vztahu k jednání popsanému ve výroku I. tohoto rozhodnutí rozhodný zákon o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 21. května 2024.
- [69] Přestupku ve smyslu § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele se dopustí výrobce, dovozce, vývozce, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel tím, že poruší zákaz používání nekalých obchodních praktik.
- [70] Dle § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele se nekalou obchodní praktikou rozumí zejména klamavé konání dle § 5 nebo klamavé opomenutí dle § 5a a agresivní obchodní praktika dle § 5b. Obchodní praktiky, které se považují za nekalé za všech okolností, jsou uvedeny v příloze č. 1 a 2 tohoto zákona.
- [71] Dle § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele se užívání nekalých obchodních praktik před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování a po učinění rozhodnutí zakazuje.
- [72] Dle § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele 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 (klamavá konání).
- [73] Z výkladu § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele vyplývá, že trestat lze pouze podnikatele, který se dopustil jednání (tj. užití nekalé obchodní praktiky), mezi nímž a způsobeným následkem je příčinná souvislost, tj. podnikatele, který přímo při své činnosti nekalou obchodní praktiku užije a který svým postavením vůči spotřebiteli spadá do zákonem vymezeného taxativního výčtu (tj. výrobce, dovozce, vývozce, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel).

- [74] Dle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele se spotřebitelem rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
- [75] Dle § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele se prodávajícím rozumí podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.
- [76] Podle rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 23. října 2014, č. j. 7 As 110/2014 - 52, či rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 6. listopadu 2015, č. j. 7 As 141/2015 - 38 (oba rozsudky se týkaly posouzení agresivní obchodní praxe), musí vnitrostátní orgán při zjišťování, zda je obchodní praktika zakázaná dle zákona o ochraně spotřebitele, resp. směrnice Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2005/29/ES ze dne 11. května 2005, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu (dále jen „směrnice o nekalých obchodních praktikách“), postupovat následujícím způsobem. Nejprve je nutno vyhodnotit, zda uvedená obchodní praktika nese znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 zákona o ochraně spotřebitele, přičemž pro uvedené posouzení není nutné zohlednit otázku, zda předmětná praktika může narušit rozhodnutí průměrného spotřebitele o obchodní transakci. Pokud vnitrostátní orgán dospěje k závěru, že dotčené jednání nespĺňuje kritéria žádná ze zakázaných praktik uvedených v příloze č. 1 a č. 2 zákona o ochraně spotřebitele, tak posuzuje, zda je obchodní praktika zakázána dle § 5b zákona o ochraně spotřebitele, tj. zda se jedná o agresivní obchodní praktiku. Teprve poté, co vnitrostátní orgán dospěje k závěru, že se nejedná o agresivní praktiku, může posuzovat, zda předmětná obchodní praktika napĺňuje znaky nekalé obchodní praxe dle § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.
- [77] Závěry výše uvedené judikatury lze tedy obecně shrnout tak, že při určení, zda obchodní praktika představuje nekalou obchodní praktiku, je nejprve nutno stanovit, zda dotčená obchodní praktika napĺňuje znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v příloze č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele, resp. v příloze I směrnice o nekalých obchodních praktikách (v tzv. „černé listině“). Pokud je taková praktika v příloze nalezena, není třeba ověřovat, zda jsou splněny obecné podmínky nekalých obchodních praktik vyjádřené v článcích 6 až 9 směrnice o nekalých obchodních praktikách a v § 5, § 5a a § 5b zákona o ochraně spotřebitele. Pokud posuzované jednání v tzv. černé listině obsaženo není, přistupuje se ke zkoumání, zda jsou naplněny podmínky tzv. malých generálních klauzulí (neboli tzv. „šedé listiny“), tj. obecné podmínky nekalých obchodních praktik vyjádřené v článcích 6 až 9 směrnice o nekalých obchodních praktikách a v § 5, § 5a a § 5b zákona o ochraně spotřebitele. Pokud se nejedná o klamavé konání, klamavé opomenutí či agresivní obchodní praktiku, přistoupí se k vyhodnocení otázky, zda daná obchodní praktika napĺňuje pojmové znaky generální klauzule nekalých obchodních praktik dle § 4 zákona o ochraně spotřebitele či dle článku 5 odst. 2 směrnice o nekalých obchodních praktikách.
- [78] V průběhu správního řízení bylo zjištěno a prokázáno, že účastník řízení je právnickou osobou a držitelem licence na obchod s elektřinou, přičemž povaha jeho činnosti (podnikání) spočívá v prodeji elektřiny, resp. v poskytování sdružených služeb dodávky elektřiny, kdy subjekt nejenže dodává zákazníkům elektřinu, ale také jim zajišťuje na vlastní jméno a na vlastní účet dodávku elektřiny a související služby. Z uvedeného tedy vyplývá, že účastník řízení vůči zákazníkovi panu [REDAKCE] vystupoval jako prodávající ve smyslu § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele.
- [79] V rámci správního řízení bylo dále zjištěno, že zákazník pan [REDAKCE] rámci smluvního vztahu s účastníkem řízení vystupoval jako nepodnikající fyzická osoba, která nejednala v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Správní orgán tak usuzuje ze skutečnosti, že v uzavřené smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny není u tohoto zákazníka uvedeno IČO, ale jeho datum narození, byla zaškrtnuta kategorie zákazníka „domácnost“ a adresa OM elektřiny je shodná s adresou bydliště tohoto zákazníka. Zákazník tak napĺňuje definici spotřebitele podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.
- [80] Ve správním řízení bylo dále zjištěno, že účastník řízení uskutečňoval dodávku elektřiny do odběrného místa zákazníka na základě smlouvy uzavřené na dobu určitou 30 měsíců od účinnosti smlouvy

(účinnost smlouvy byla sjednána ode dne 1. prosince 2021, doba trvání smlouvy je pak uvedena na její straně označené 1/2 v části textu smlouvy označené „uzavření a trvání smlouvy“).

- [81] Ve smlouvě (v části „uzavření a trvání smlouvy“ na straně 1/2 smlouvy) byla sjednána automatická prolongace smlouvy (prodloužení doby jejího trvání) o 24 měsíců (i opakovaně) v případě, že jedna ze stran písemně neoznámí druhé nejpozději 40 dnů před posledním dnem doby trvání smlouvy, že trvá na jejím ukončení.
- [82] Zákazník zaslal účastníku řízení dne 22. ledna 2024 e-mailem výpověď uvedené smlouvy, jejíž obsah lze kvalifikovat jako požadavek na zabránění sjednané automatické prolongace smlouvy, resp. požadavek na ukončení smlouvy k poslednímu dni sjednané doby trvání závazku ze smlouvy (viz označení „z důvodu nesouhlasu s prodloužením doby trvání závazku ze smlouvy“, či odkaz na § 11c odst. 1 energetického zákona ohledně účinnosti výpovědi).
- [83] Účastník řízení na výše uvedený e-mail zákazníka reagoval e-mailem ze dne 24. ledna 2024 s textem:
- „Pro správně 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.*
- Požádám Vás tedy o zaslání dle uvedeného pokynu poštou na adresu: Innogy Zákaznické služby, s.r.o., oddělení Komplexních požadavků, Plynární 6, Ostrava, 70272. Případně do odpovědi na tento e-mail.“*
- [84] Z výše uvedeného je zřejmé, že účastník řízení výpověď podanou zákazníkem dne 22. ledna 2024 prostřednictvím e-mailu neakceptoval (viz text: „Výpověď v těle e-mailu není možné akceptovat“).
- [85] Správní orgán se nejprve zabýval posouzením, zda výpověď zákazníka podaná prostřednictvím e-mailu ze dne 22. ledna 2024 byla dostatečná pro vyvolání zamýšlených následků, tedy zabránění prolongace smlouvy. Správní orgán se tedy nejprve zabýval textem samotné uzavřené smlouvy a související smluvní dokumentace, resp. tím, jakým způsobem měly smluvní strany nastavenou vzájemnou komunikaci a co bylo tedy obsahem smluvní dokumentace.
- [86] Přímou ve vztahu k prolongaci smlouvy a jejímu zabránění bylo ve smlouvě (na její straně 1/2 v části označené „uzavření smlouvy a její trvání“) sjednáno: „Neoznámí-li jedna ze Stran písemně druhé Straně nejpozději 40 dnů před posledním dnem doby trvání Smlouvy, že trvá na jejím ukončení k takovému dni, prodlužuje se marným uplynutím této lhůty doba trvání Smlouvy bez dalšího vždy o 24 měsíců ("Prolongace") navazujících na Základní dobu nebo Prolongaci počínaje následujícím dnem po jejich uplynutí, a to i opakovaně.“
- [87] Smlouva samotná (na její straně označené 1/2 v části označené „dodávka elektřiny“ obsahuje dále inkorporační doložku ve znění: „Dodávka elektřiny se uskutečňuje v souladu s Obchodními podmínkami sdružených služeb dodávky elektřiny č. 12/2018 ("OP") vydanými innogy a zveřejněnými na webu innogy, Ceníkem a Ceníkem služeb, které jsou nedílnou součástí Smlouvy, jde-li o spotřebitele, v souladu s příloženými Informacemi k návrhu Smlouvy/Dodatku. Zákazník potvrzuje, že se s těmito dokumenty seznámil, porozuměl jim a bez výhrad je akceptuje.“
- [88] Z § 1751 odst. 1 občanského zákoníku vyplývá, že předpokladem řádného včlenění obchodních podmínek do smlouvy je buď kombinace odkazu na obchodní podmínky a jejich současné (fyzické) přiložení ke smlouvě, anebo kombinace odkazu a prokazatelná známost jejich obsahu smluvním stranám. Ze skutečnosti, že obchodní podmínky byly v rámci šetření předloženy samotným zákazníkem, správní orgán dovozuje, že účastník řízení tomuto zákazníkovi (bez ohledu na citovaný text smlouvy) obchodní podmínky při uzavření smlouvy předložil současně „fyzicky“, když mu je samostatně musel zaslat e-mailem/popř. zpřístupnit prostřednictvím jeho zákaznického portálu.

Tomu odpovídá skutečnost, že na smlouvě samotné (předložené účastníkem řízení, založené ve spise pod č. j. 01568-4/2024-ERU) je u podpisu zákazníka uvedeno: „*Akceptace byla provedena v systému eContracting (econtracting.innogy.cz)*“, tudíž zákazník uvedenou smlouvu podepsal prostřednictvím zákaznického portálu (resp. elektronického systému, zachycením elektronické akceptace – viz text smlouvy na její straně 1/2 v části označené „uzavření a trvání smlouvy“), a že obchodní podmínky byly v rámci šetření předloženy samotným zákazníkem. Zákazník tedy měl obchodní podmínky k dispozici nejen tak, že by si je musel sám aktivně vyhledat na webových stránkách účastníka řízení. Správní orgán má zato, že tedy došlo k inkorporaci obchodních podmínek a jejich znění lze tedy na smluvní vztah rovněž možné v zásadě aplikovat.

- [89] Obchodní podmínky účastníka řízení ohledně vzájemné komunikace stran v jejich bodě 8.1. nazvaném „*výpověď smlouvy*“ (týkající se zčásti i žádosti o neprolongaci smlouvy) stanoví: „*Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze jednostranně vypovědět kteroukoli Smluvní stranou písemně v listinné materializované podobě, a to s výpovědní dobou 3 měsíce počínající prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně a končící posledním dnem třetího kalendářního měsíce výpovědní doby. innogy si vyhrazuje právo nepřiznat účinky výpovědi vykazující podstatné vady (toto právo se uplatní také v případě oznámení o nepokračování Smlouvy na dobu určitou v dalším období)*“.
- [90] V bodě 10.1. obchodních podmínek označeném „*způsobu doručování*“ se dále uvádí: „*Nestanoví-li Smlouva či nabídka innogy jinak, veškerá oznámení, vyúčtování a dokumenty (dále jen „Písemnosti“), které mají být doručeny mezi innogy a Zákazníkem, mohou být doručovány osobně, prostřednictvím zmocněnců (...), a to na sjednanou doručovací adresu (...) innogy Zákaznické služby, s.r.o., Plynární 2748/6, 702 72 Ostrava – Moravská Ostrava a rovněž elektronickými prostředky (např. e-mail na adresu: info@innogy.cz, elektronický systém pro Zákazníky innogy, datová schránka – pokud ji Smluvní strana ze své vůle používá pro doručování Písemností v soukromoprávním styku), pokud kontaktní údaje pro užití elektronických prostředků poskytl Zákazník innogy při uzavření Smlouvy nebo kdykoli během smluvního vztahu. Toto ustanovení se nevztahuje na písemná právní jednání vedoucí k ukončení Smlouvy dle čl. 8 těchto OP*“.
- [91] V bodě 12.1. obchodních podmínek označeném „*komunikace*“ se dále uvádí: „*Zákazník může k vyřízení běžných požadavků při plnění Smlouvy využít zejména zákaznickou linku innogy a kontaktní e-mailovou adresu, které jsou uvedeny na webové stránce, kontaktních místech a informačních materiálech innogy. Hovorné, jakož i náklady na použití ostatních prostředků komunikace na dálku, budou zpoplatněny dle tarifu poskytovatele příslušného komunikačního prostředku použitého Zákazníkem*“. V bodě 12.2. obchodních podmínek označeném „*ověření projevu vůle*“ se dále uvádí následující: „*innogy je oprávněna při komunikaci se Zákazníkem požadovat ověření identifikačních údajů Zákazníka. V případě jejich nedostatečného doložení či pochybností o správné identifikaci Zákazníka je innogy oprávněna Zákazníkovu požadavek neprovést. Pokud je za Zákazníka jakožto zmocnitele činěn úkon na základě plné moci, může innogy nebo její zmocněnec požadovat předložení plné moci s úředně ověřeným podpisem Zákazníka*“.
- [92] Pouze z výše uvedených citovaných částí smlouvy, popř. obchodních podmínek by ve vztahu k výpovědi smluvního vztahu k poslednímu dni sjednané doby, resp. k žádosti o neprolongaci smlouvy, bylo možné dovodit, že:
- žádost o neprolongaci smlouvy lze učinit pouze písemně (speciální ustanovení přímo ve smlouvě),
 - účastník řízení si vyhradil právo nepřiznat účinky výpovědi vykazující podstatné vady (bod 8.1. obchodních podmínek).
- [93] Správní orgán se dále zabýval tím, zda zákonná úprava stanoví speciální náležitosti výpovědi smlouvy o sdružených službách dodávky energií, resp. konkrétně žádosti o neprolongaci smlouvy. Ust. § 11c odst. 1 energetického zákona stanoví: „*Uzavře-li spotřebitel smlouvu o dodávce elektřiny nebo plynu nebo smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu na dobu určitou, ve které je sjednáno prodloužení doby trvání závazku ze smlouvy bez jeho výslovného souhlasu, je oprávněn závazek*

ze smlouvy bez postihu vypovědět kdykoliv až do dvacátého dne před uplynutím sjednané doby trvání závazku ze smlouvy s účinností ke dni uplynutí sjednané doby trvání závazku ze smlouvy.“. Uvedené ustanovení, ani žádná jiná část energetického zákona přímo neupravuje formu podání výpovědi smlouvy, resp. žádosti o neprolongaci smlouvy. Z toho lze dovodit, že zákazník může i výpověď smlouvy, tím spíše žádost o její neprolongaci podat i prostřednictvím prostého e-mailu, je-li zřejmá totožnost a vůle podatele.

- [94] Správní orgán se dále zabýval tím, zda část obchodních podmínek účastníka řízení upravující možnost podání výpovědi pouze v písemné podobě není v rozporu se zákonnou úpravou.
- [95] Zákazník sice účastníku řízení při uzavření smlouvy, zřejmě ani v průběhu trvání smluvního vztahu, nesdělil svou kontaktní e-mailovou adresu (tato není na smluvních dokumentech uvedena), nicméně e-mail byl poslán z adresy [REDAKCE] – tj. jméno a příjmení zákazníka se shoduje s údaji na smlouvě, v e-mailu bylo uvedeno číslo zákazníka, které se shoduje s číslem zákazníka uvedeným na smlouvě, jakož i datum narození zákazníka. Již z těchto údajů by bylo dle názoru správního orgánu možné totožnost odesílatele e-mailu ověřit, jelikož lze stěží předpokládat znalost všech těchto osobních údajů jinou osobou a zároveň záměr takové jiné osoby ani ne smlouvu předčasně vypovědět, ale „pouze“ požádat o neprolongaci smlouvy, tj. o ukončení smlouvy k poslednímu dni sjednané doby jejího trvání (tj. snaha o zabránění automatické prolongace smlouvy, která byla do obchodních podmínek, jakožto formulářového dokumentu účastníka řízení, včleněna právě a pouze účastníkem řízení, kdy tyto obchodní podmínky mohl zákazník pouze bez připomínek přijmout, nebo smlouvu vůbec neuzavřít).
- [96] Zásadní je však skutečnost, že e-mail zákazníka ze dne 22. ledna 2024 byl jako celek opatřen kvalifikovaným elektronickým podpisem „PostSignum Qualified CA 4“, vystaveným pro subjekt „[REDAKCE]“, s platností od 29. května 2023 do 17. června 2024, čas podepsání „11:48:29 22.01.2024“ (původní e-mail s možností dohledání údajů o tom, že e-mail byl elektronicky podepsán, jakož i údajů o podepisující osobě, resp. osobě, které byl kvalifikovaný certifikát vystaven, a době platnosti certifikátu, je založen ve spise pod č. j. 01568-1/2024-ERU). Je současně zřejmé, že v době podpisu dotčeného e-mailu byl kvalifikovaný certifikát platný.
- [97] Kvalifikovaný elektronický podpis identifikuje konkrétní osobu a dle 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), má kvalifikovaný elektronický podpis právní účinek rovnocenný podpisu vlastnoručnímu.
- [98] Dle § 562 občanského zákoníku je písemná forma zachována i při právním jednání učiněném elektronickými nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednající osoby. Zákonné požadavky § 562 odst. 1 občanského zákoníku se uplatní na ty případy, kdy požadavek písemné formy právního jednání stanoví zákon nebo určí ujednání stran (§ 559 téhož zákona).
- [99] Pokud strana právně jedná prostřednictvím elektronických nebo jiných technických prostředků, je písemná forma právního jednání zachována (a tedy i zachována jeho platnost, jež je u písemné formy právního jednání podmíněna podpisem jednajícího), jestliže prostředek, jehož bylo při právním jednání užito, umožňuje zachytit obsah právního jednání a určit jednající osobu. Právní následek (zachování písemné formy právního jednání) je tedy vázán na splnění dvou předpokladů, jimiž jsou: (i) možnost zachycení obsahu právního jednání a (ii) určení jednající osoby. V takovém případě jde o „písemnou formu“ v pojetí § 561 občanského zákoníku.
- [100] V takovém případě se ani nevyžaduje, aby právní jednání učiněné v elektronické podobě, které splňuje požadavky § 562 odst. 1 občanského zákoníku, bylo podepsáno (samozřejmě za předpokladu, že jsou splněny obě podmínky, tj. především lze identifikovat jednajícího). Tím spíše se nevyžaduje právní jednání opatřené zaručeným elektronickým podpisem (čl. 3 odst. 11 eIDAS), kvalifikovaným elektronickým podpisem (čl. 3 odst. 12 eIDAS) nebo učiněné prostřednictvím datové schránky.

Z hlediska následků § 562 odst. 1 ve spojení s § 561 odst. 1 občanského zákoníku tedy postačí, aby v prostém e-mailu bylo obsaženo jméno a příjmení v jeho textu a půjde o platné právní jednání buď ve variantě § 561 odst. 1 věty třetí, nebo z důvodu § 562 odst. 1 téhož zákona (Korbel, Melzer 2014 s. 32 a násl.). Občanský zákoník totiž hovoří o „zachování písemné formy“, jejíž požadavky konstituuje v § 561 odst. 1 (písemná forma a podpis jednajících). Ostatně pokud by občanský zákoník pro zachování písemné formy při elektronických právních jednáních vyžadoval podpis jednajících (jednajících), byla by komentovaná právní úprava nadbytečná (Beran In: Petrov, Výtisk, Beran a kol. 2019 s. 623), a to vzhledem k § 561 odst. 1 občanského zákoníku ve spojení s § 3026 odst. 1 téhož zákona, který staví naroveň listinu a jiné písemnosti bez ohledu na jejich podobu (tedy i elektronické písemnosti).

- [101] Z § 6 odst. 1 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru v elektronické transakce, se dále podává, že „*k podepisování elektronickým podpisem lze použít pouze uznávaný elektronický podpis, podepisuje-li se elektronický dokument, kterým se činí úkon vůči veřejnoprávnímu podepisujícímu nebo jiné osobě v souvislosti s výkonem jejich působnosti.*“ Odst. 2 téhož ustanovení pak stanoví, že „*uznávaným elektronickým podpisem se rozumí zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu pro elektronický podpis nebo kvalifikovaný elektronický podpis.*“ Je tedy zřejmé, že pro komunikaci s orgány veřejné moci, jako jsou správní orgány nebo soudy, musí být podání opatřeno minimálně uznávaným elektronickým podpisem, tedy podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu pro elektronický podpis nebo kvalifikovaným elektronickým podpisem. V opačném případě se na písemnost hledí jako na nepodepsanou.
- [102] V situaci, kdy je zaručený elektronický podpis uznáván všemi orgány veřejné moci v ČR, není logický důvod k tomu, aby jej neuznal účastník řízení (přestože byla ve smlouvě sjednána písemná forma výpovědi – žádosti o neprolongaci smlouvy, když elektronický podpis je paralelou podpisu vlastnoručního).
- [103] Přestože tedy v nyní posuzované věci e-mailová adresa zákazníka ani nebyla uvedena ve Smlouvě a smluvní strany skrze tuto adresu zřejmě běžně nekomunikovaly, má správní orgán zato, že zákazník byl dostatečně identifikován (je zřejmé, že e-mail odeslal právě zákazník, který byl specifikován svým číslem zákazníka, jménem, příjmením, datem narození a adresou bydliště) a obsah zaslání e-mailu ze dne 22. ledna 2024 byl současně dostatečně určitý, přestože byl uveden v těle e-mailu (byl uveden zřetelný požadavek na neprolongaci smlouvy, přičemž smlouva samotná byla rovněž specifikována, dále bylo specifikováno odběrné místo zákazníka adresou i EAN kódem, byl specifikován dodavatel – účastník řízení, dále bylo uvedeno, že výpověď je účinná ke dni uplynutí sjednané doby trvání závazku ze smlouvy a jak již bylo uvedeno, byl specifikován i zákazník samotný), tudíž e-mail zákazníka ze dne 22. ledna 2024 musí být nutně posuzován shodně a se stejnými účinky jako písemné podání zákazníka s vlastnoručním podpisem, zaslání prostřednictvím doručovatele poštovních služeb na adresu účastníka řízení (tj. jako písemné oznámení ve smyslu znění uzavřené smlouvy).
- [104] Správní orgán se dále zabýval požadavkem účastníka řízení, aby zákazník zaslal výpověď na samostatném podepsaném dokumentu, nikoli v těle e-mailu. K tomuto správní orgán uvádí, že žádný takový požadavek z dotčené právní úpravy nevyplývá. Takový požadavek ale rovněž nevyplývá ani z uzavřené smlouvy se zákazníkem, či obchodních podmínek účastníka řízení.
- [105] Je-li ve smlouvě uvedeno, že výpověď smlouvy, resp. žádost o její neprolongaci se oznamuje druhé smluvní straně písemně, nelze ani z tohoto ustanovení (v návaznosti právě na § 562 odst. 1 občanského zákoníku) dovodit, že by tato výpověď musela být podána na samostatném podepsaném dokumentu, nikoli např. v textu samotného průvodního dopisu.
- [106] Správní orgán se dále pro úplnost zabýval tím, zda (i) ustanovení obchodních podmínek o vyloučení možnosti podat výpověď smlouvy ze strany zákazníka (týkající se žádosti o neprolongaci smlouvy) v jiné než písemné formě (bod 8.1. a 10.1. obchodních podmínek) a (ii) ustanovení obchodních podmínek týkající se oprávnění účastníka řízení nepřiznat účinky výpovědi vykazující podstatné vady (bod 8.1. obchodních podmínek), odpovídají zákonným požadavkům, když se jedná o obchodní podmínky připojené ke smlouvě uzavřené se spotřebitelem, resp. zda se v případě dotčených bodů

obchodních podmínek nejedná o překvapivé ujednání ve smyslu § 1753 občanského zákoníku, podle něhož platí: „*Ustanovení obchodních podmínek, které druhá strana nemohla rozumně očekávat, je neúčinné, nepřijala-li je tato strana výslovně; k opačnému ujednání se nepřihlíží. Zda se jedná o takové ustanovení, se posoudí nejen vzhledem k jeho obsahu, ale i ke způsobu jeho vyjádření.*“

- [107] Překvapivost je posuzována s ohledem na obvyklý obsah smlouvy určitého smluvního typu, na systematiku smlouvy, ale i způsob vyjádření. Výslovný souhlas s překvapivými ujednáními není proto dán pouhým uzavřením smlouvy výslovně ani pouhým podpisem obchodních podmínek. Překvapivost ujednání vede k jeho neúčinnosti. Jestliže jej druhá strana nemohla při sjednání smlouvy očekávat, je logickým důsledkem závěr, že takové ujednání nemá žádné účinky a ve své podstatě se tak chová, jako by sjednáno nebylo. V takovém případě se použije dispozitivní právní úprava. Pokud jde o zkoumání ujednání ve smlouvách sjednávaných se spotřebitelem, s ohledem na zvýšení požadavků na ochranu spotřebitele je nutné dát přednost této zvláštní úpravě, zejména v § 1813 a násl. (zneužívající ujednání). Způsob sjednávání smlouvy a překvapivost ujednání jsou hledisky přiměřenosti podle tohoto ustanovení.
- [108] Ve smyslu nálezu Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 3512/11 lze k obsahovému hledisku posuzování překvapivosti konstatovat, že „*obchodní podmínky ve spotřebitelských smlouvách mají sloužit hlavně k tomu, aby nebylo nezbytné do každé smlouvy přepisovat ujednání technického a vysvětlujícího charakteru. Naopak nesmí sloužit k tomu, aby do nich v nepřehledné a složité formulované a malým písmem psané formě dodavatel skryl ujednání, která jsou pro spotřebitele nevýhodná a o kterých předpokládá, že pozornosti spotřebitele nejspíše uniknou.*“. Podstatou, a tedy i předpokládaným obsahem obchodních podmínek, tak mají být především ustanovení technického charakteru obsahující takovou regulaci, u níž odklon od zákonné úpravy nepředstavuje výraznější zásah do právního postavení druhé smluvní strany.
- [109] Z hlediska překvapivosti tak mohou být překvapivá ujednání, která modifikují zákonnou úpravu takovým způsobem, že odnímají druhé smluvní straně zákonem daná práva nebo rozšiřují její povinnosti – do této kategorie patří ujednání, která sice formálně zákonem daná práva zachovávají, avšak jejich uplatnění podmiňují dalšími úkony, podmínkami, lhůtami či jinak, čímž jsou tato práva podstatně omezena (Vítek, M. In: Bejček, J.; Kotásek, J.; Příkazská, M. a kol. *Obchodní podmínky*. Brno: Masarykova univerzita, Právnická fakulta, 2016, s. 163).
- [110] Ujednání obsažené v bodě 8.1. obchodních podmínek a v té souvislosti též v bodě 10.1. obchodních podmínek, ve vztahu k požadavku pouze písemné formy výpovědi, hlediskem osoby průměrně rozumného člověka sotva mohlo být očekáváno, neboť jednak dispozitivní právní úprava staví na základě bezformálnosti právního jednání (srov. § 559 občanského zákoníku). Naopak obsah smlouvy naznačuje benevolenci ohledně právních jednání, když např. k návrhu změny smluvních podmínek dodavatelem (účastníkem řízení) stanovuje: „*Vyrozumění o navrhované změně smluvních podmínek může být realizováno písemně zasláním listiny, e-mailu, sms, příp. oznámením na webu innogy.cz, v zákaznické aplikaci či ústně/telefonicky.*“. Správní orgán má za to, že dotčené body obchodních podmínek (jakož i samotná část smlouvy vylučující možnost podání výpovědi – žádosti o neprolongaci smlouvy v jiné než písemné formě) zakládají výrazný nepoměr v právech dotčených smluvních stran (zákazníka a účastníka řízení), nadto v případě, kdy zákazník je už tak oslabenou smluvní stranou v postavení spotřebitele. Posuzovaná ujednání obchodních podmínek, ale i smlouvy samotné, o možnosti podání výpovědi pouze v písemné podobě výrazně omezuje spotřebitele v jeho možnosti jednostranně ukončit smluvní vztah, přičemž s ohledem na zákonná ustanovení (event. i různorodé možnosti komunikace účastníka řízení vůči zákazníkovi) může spotřebitel sotva očekávat, že podobné ujednání v obchodních podmínkách bude obsaženo. Následkem překvapivosti je potom neúčinnost překvapivých ujednání, což znamená, že taková ujednání smluvní strany nezavazují. Správní orgán má za to, že uvedená ujednání jsou dále též ve vztahu ke spotřebiteli v rozporu s § 1813 odst. 1 občanského zákoníku, jelikož sjednaná jediná možnost zákazníka v postavení spotřebitele podat výpověď (žádost o neprolongaci smlouvy) pouze v listinné podobě zcela jistě neodpovídá široce sjednaným možnostem komunikace účastníka řízení ve vztahu k zákazníkovi ohledně změny smluvních podmínek (zaslání listiny, ale i prostého e-mailu bez kvalifikovaného podpisu, dokonce i prostřednictvím SMS či pouze

na webu účastníka řízení nebo v aplikaci, ústně či telefonicky), a zakládá tak významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele.

- [111] Účastník řízení v námitkách ve správním řízení připustil, že i pro zákazníky se staršími VOP je možnost podat výpověď elektronicky, nicméně trvá na kvalifikovanější formě (požaduje po zákaznících jednajících elektronicky buď uznávaný elektronický podpis, nebo připojení listiny s podpisem vlastnoručním). K tomu zákazníkům také nabízí v případě potřeby vyplnění formuláře. Dle názoru účastníka řízení po něm nelze požadovat akceptaci právního jednání směřující k ukončení smlouvy v jakékoli formě.
- [112] Z přístupu účastníka řízení se jeví, že paradoxně jednostranné právní jednání skrze elektronickou komunikaci nevyklučuje, pouze činí rozdíl mezi tím, jestli je výpověď učiněná „v těle e-mailu“, či v rámci „přílohy“ prostřednictvím určitého formuláře. Není proto jasné, co tedy vůbec ustanovením obchodních podmínek mělo být sjednáváno, když účastník řízení setrvává na určitém formalistickém požadavku v podobě zaslání naskenovaného formuláře, který by teoreticky podstatě smluvního ujednání stavícího na listinné formě neměl vůbec odpovídat. Vše navíc podtrhuje absurdita situace, kdy účastník řízení zjevně neměl (a ani objektivně nemohl mít) pochyby, kdo a jaké právní jednání učinil, když zákazník již původní e-mail ze dne 22. ledna 2024 opatřil kvalifikovaným elektronickým podpisem, a když účastník řízení následně opakovaně právě se zákazníkem řešil, co musí splnit, aby výpověď byla podle něj platná. Kromě toho argumentuje-li účastník řízení, že tímto postupem měl být chráněn zákazník před ukončením smluvního závazku zneužitím e-mailové schránky, vyvolává to pochybnosti, zda je v případě posuzovaného ujednání na dodržení formy právního úkonu vázána jeho platnost (v právní teorii označováno jako ujednání o formě konstitutivní), nebo ujednaná forma má plnit především funkci důkazní (ujednání o formě deklaratorní). V prvním případě by k platnému úkonu mohlo dojít toliko tehdy, je-li dodržena sjednaná forma tohoto úkonu, ve druhém případě by požadavek na určitou formu úkonu měl za cíl písemně stvrdit provedení úkonu, který mohl být proveden platně i v jiné formě.
- [113] S výše uvedeným pak souvisí i obdobné posouzení oprávnění účastníka řízení nepřiznat účinky výpovědi vykazující podstatné vady zakotvené v bodě 8.1. obchodních podmínek, jelikož znění tohoto bodu je zcela neurčité a umožňuje libovůli účastníka řízení při takovém posuzování, jak ostatně demonstruje i případ posuzovaného zákazníka. Přestože zákazník e-mail jako celek opatřil kvalifikovaným elektronickým podpisem (bylo tedy zřejmé, kdo jej činí) a z výpovědi v „těle e-mailu“ ze dne 22. ledna 2024 bylo zřejmé, k čemu směřuje a měla všechny náležitosti, jež je možné po zákazníkovi v takové situaci vyžadovat, účastník řízení využil tohoto neurčitého bodu obchodních podmínek a účinky podané výpovědi zákazníka nepřiznal, resp. výpověď jako takovou neakceptoval, a požadoval jednak výpověď podanou jako „*samostatný, podepsaný dokument*“ (kdy také uvedl, že „*Výpověď v těle e-mailu není možné akceptovat*“) a současně požadoval doplnění údajů ze strany zákazníka (technický údaj o odběrném místě, například EAN, či EIC kód), které však již výpověď ze dne 22. ledna 2024 obsahovala. Účastník řízení tedy nejenže do obchodních podmínek zakotvil zcela obecné oprávnění nepřiznat účinky výpovědi, aniž by bylo specifikováno, v jakých konkrétních případech se toto oprávnění může aplikovat, za jakých podmínek a s jakými důsledky (kdy není zřejmé, co vše může spadat pod posouzení „výpovědi vykazující podstatné vady“), ale toto neurčité ustanovení obchodních podmínek nadto aplikoval na smluvní vztah se slabší smluvní stranou (spotřebitelem), a to výrazně v jeho neprospěch zneužívajícím způsobem (požadoval po spotřebiteli splnění podmínek, které nevyplyvaly ze zákona, ale ani ze smlouvy či obchodních podmínek samotných – viz požadavek doložení výpovědi jako samostatného podepsaného dokumentu, nikoli v těle e-mailu). Správní orgán má i ve vztahu k této části bodu 8.1. obchodních podmínek zato, že uvedené ujednání je ve vztahu ke spotřebiteli rovněž v rozporu s § 1813 odst. 1 občanského zákoníku, jelikož oprávnění účastníka řízení posoudit, zda má výpověď zákazníka vady a určit si, zda výpovědi přízná účinky či nikoli, neodpovídá žádné obdobné oprávnění zákazníka, a zakládá tak významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele.
- [114] Správní orgán tedy s ohledem na vše výše uvedené uzavírá, že výpověď zákazníka zasláná dne 22. ledna 2024 prostřednictvím e-mailu byla účinná a splňovala veškeré náležitosti k tomu, aby vyvolala

zamýšlené účinky, tj. ukončení smluvního vztahu k poslednímu dni sjednané doby, resp. zamezení automatické prolongaci smlouvy.

- [115] Správní orgán se v návaznosti na výše uvedené dále zabýval samotným sdělením účastníka řízení ze dne 24. ledna 2024, tj. reakcí účastníka řízení na zaslanoú výpověď' zákazníka.
- [116] Účastník řízení zákazníkovi v e-mailu ze dne 24. ledna 2024 mimo jiné sdělil: „...*Pro správné podání výpovědi je potřeba, aby byla zaslana 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*“. Informace, že výpověď' je možno podat pouze na samostatném podepsaném dokumentu, nikoli v těle e-mailu, však byla s ohledem na vše výše uvedené věcně nesprávná a tedy nepravdivá, jelikož (i) § 11c odst. 1 energetického zákona nestanoví požadavek formy výpovědi, ani její náležitosti (tudíž ani nestanoví povinnost podat výpověď' na samostatném dokumentu), ale (ii) požadavek podání výpovědi na samostatném podepsaném dokumentu nevyplýval ani ze smlouvy samotné, ale (iii) požadavek podání výpovědi na samostatném podepsaném dokumentu nevyplýval ani z obchodních podmínek účastníka řízení, což mohlo vést dotčeného spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil (z nepravdivé informace poskytnuté účastníkem řízení dotčený spotřebitel mohl nabýt dojmu, 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).
- [117] Ve vztahu k posuzovanému jednání účastníka řízení správní orgán uvádí, že není podstatné, zda uvedením nepravdivé informace v e-mailu účastníka řízení ze dne 24. ledna 2024 byly skutečně vyvolány zamýšlené účinky, ale podstatné je, jaký vliv mohly mít uvedené informace na průměrného spotřebitele a zda tyto informace samy o sobě mohly ovlivnit jednání průměrného spotřebitele, resp. zda tento mohl na základě poskytnutých informací učinit rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil. Poskytnutí nepravdivé informace o tom, že výpověď' je třeba podat jako samostatný podepsaný dokument (a že výpověď' v těle e-mailu není možné akceptovat, přestože tento e-mail byl jako celek opatřen uznávaným elektronickým podpisem), aniž by takový požadavek vyplýval ze zákona, či smlouvy nebo obchodních podmínek samotných bylo zcela jisté v rozporu s požadavky odborné péče a zároveň mohlo být přinejmenším způsobilé podstatně narušit ekonomické chování průměrného spotřebitele. Uvedená nepravdivá informace zcela jisté mohla v průměrném spotřebiteli přinejmenším vyvolat dojem o nutnosti podat výpověď' znovu dle požadavků účastníka řízení, jelikož pokud by spotřebitel výpověď' znovu nepodal, došlo by v rozporu s jeho vůlí k automatické prolongaci smlouvy (viz informace, že výpověď' v těle e-mailu není možné akceptovat).
- [118] Přestože se nekalost obchodní praxe posuzuje ve vztahu k tzv. průměrnému spotřebiteli, zabýval se správní orgán též dopady poskytnutí nepravdivé informace na jednání konkrétního dotčeného spotřebitele (pana ████████). Je zřejmé, že dotčený spotřebitel se řídil pokyny účastníka řízení založenými na nepravdivých informacích a výpověď' (žádost o neprolongaci smlouvy) skutečně podal účastníku řízení znovu, a to na samostatném podepsaném dokumentu v příloze e-mailu, a netrval na přiznání účinků původní podané výpovědi v těle e-mailu se zaručeným elektronickým podpisem. K narušení ekonomického chování dotčeného spotřebitele tedy bezpochyby došlo, když tento musel učinit nadbytečný úkon dle pokynu účastníka řízení tak, aby tento současně splňoval náležitosti vymíněné účastníkem řízení.
- [119] Jak již bylo uvedeno, správní orgán má současně též za nesporné, že popsané jednání účastníka řízení ve vztahu k dotčenému spotřebiteli je rovněž v rozporu s požadavky odborné péče, kdy touto se podle § 2 odst. 1 písm. p) zákona o ochraně spotřebitele rozumí úroveň zvláštních dovedností a péče, kterou lze od podnikatele ve vztahu ke spotřebiteli rozumně očekávat a která odpovídá poctivým obchodním praktikám nebo obecným zásadám dobré víry v oblasti jeho činnosti. Účastník řízení si totiž z výkonu jeho podnikatelské činnosti v oblasti dodávek energií musí být vědom toho, že požadavek formy výpovědi jako samostatné podepsané listiny nevyplývá jednak ze zákona (účastník řízení je společností, která v oblasti poskytování dodávek elektřiny podniká již od roku 2010, tudíž má již dlouholetou praxi),

ale ani ze smluvní dokumentace (když se v případě smlouvy a obchodních podmínek jedná o formulářové dokumenty, jejichž rámec tvoří samotný účastník řízení a do jejichž textu dotčený spotřebitel nezasahoval).

- [120] Účastník řízení si současně musel být ze své pozice vědom možných důsledků poskytnutí této nepravdivé informace, a to nedodržení lhůty pro možné podání výpovědi ze strany zákazníka, pokud by tento požadavkům účastníka řízení nevyhověl, a s tím spojenou automatickou prolongací smlouvy o 24 měsíců. Za situace, kdy dotčený spotřebitel zcela zřetelně vyslovil svou vůli nepokračovat ve smluvním vztahu s účastníkem řízení, by se jednalo o zcela jistě citelný zásah do jeho práv.
- [121] Pro úplnost správní orgán uvádí, že popsání jednání účastníka řízení se vztahovalo ke službě – konkrétně poskytování sdružených služeb dodávky elektřiny dotčenému spotřebiteli v jeho OM elektřiny.
- [122] Pro úplnost správní orgán dále uvádí, že se v daném případě jednalo o rozhodnutí ohledně koupě, kterým se dle § 2 odst. 1 písm. r) zákona o ochraně spotřebitele rozumí 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 umožňuje velmi široký výklad pojmu „rozhodnutí spotřebitele ohledně koupě“ a zahrnuje jakékoli rozhodnutí, které spotřebitel může v rámci obchodní transakce učinit. V nyní posuzované věci se pak jednalo o rozhodnutí dotčeného spotřebitele, zda bude pokračovat ve smluvním vztahu s účastníkem řízení, kdy obchodní praktika účastníka řízení vedla dotčeného spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil (opakované podání výpovědi dle nepravdivých pokynů účastníka řízení ve snaze vyhnout se hrozbě automatické prolongace smlouvy, kterou si dotčený spotřebitel výslovně nepřál).
- [123] Správní orgán dále uvádí, že nekalá obchodní praktika byla v posuzovaném případě účastníkem řízení užita v průběhu rozhodování dotčeného spotřebitele ohledně koupě – zda bude pokračovat ve smluvním vztahu s účastníkem řízení či nikoli.
- [124] Bylo-li záměrem zákazníka zabránit výpovědi automatické prolongaci smlouvy, je nepochybné, že informace účastníka řízení o neakceptaci podané výpovědi a nutnosti učinění dalších kroků, aby výpověď mohla být akceptována, je sama o sobě způsobila ovlivnit jednání spotřebitele (podání výpovědi opakovaně dle pokynů účastníka řízení pod hrozbou nechtěných účinků nevyhovění těchto pokynů – tedy nechtěné prolongace smlouvy o 24 měsíců).
- [125] Z popsání skutkového stavu je zřejmé, že uvedení nepravdivé informace účastníka řízení (o nutnosti podat výpověď na samostatném podepsaném dokumentu) dotčeného spotřebitele skutečně vedlo k rozhodnutí, které by jinak neučinil, když (z obavy, že nastane automatická prolongace smlouvy z důvodu neakceptace výpovědi ze dne 22. ledna 2024 ze strany účastníka řízení) obratem dne 24. ledna 2024 zaslal výpověď znovu s totožnými údaji a informacemi, avšak v příloze e-mailu na samostatném podepsaném dokumentu dle pokynu účastníka řízení.
- [126] Správní orgán k tomuto dále uvádí, že okolnost, že zákazníkovi nevznikla újma, není zákonem aprobovaným liberačním důvodem a nezprošťuje odpovědnosti za protiprávní jednání (to, že nevznikne v konečném důsledku škoda, může být vzato v potaz toliko při posuzování výše uloženého trestu). Nadto není třeba zapomenout na fakt, že újma nevznikla zákazníkovi pouze z důvodu, že vyhověl pokynům účastníka řízení. Pokud by zákazník již nekonal, původní výpověď ze dne 22. ledna 2024 by ze strany účastníka řízení akceptována nebyla (viz sdělení v e-mailu ze dne 24. ledna 2024) a po původní sjednané době trvání smlouvy by smlouva byla prolongována o 24 měsíců, čímž by škoda zákazníkovi již vzniknout mohla, pokud by u jiného dodavatele našel výhodnější podmínky dodávek, event. pokud by již měl s jiným dodavatelem uzavřenu smlouvu a tato by nemohla být plněna z důvodu neukončení smlouvy s účastníkem řízení (tedy by se zákazník vystavil riziku sankce za neplnění smlouvy s novým dodavatelem).

- [127] Správní orgán podle závěrů rozsudků Nejvyššího správního soudu ze dne 23. října 2014, č. j. 7 As 110/2014 - 52, a ze dne 6. listopadu 2015, č. j. 7 As 141/2015 - 38, přistoupil ke zjišťování, zda je popsaná obchodní praktika účastníka řízení zakázána podle zákona o ochraně spotřebitele, resp. směrnice o nekalých obchodních praktikách. Nejprve vyhodnocoval, zda uvedená obchodní praktika nese znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele.
- [128] Správní orgán po prostudování nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele dospěl k závěru, že posuzovaná obchodní praktika nesplňuje kritéria žádné ze zakázaných praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 zákona o ochraně spotřebitele, a proto přistoupil k posuzování, zda je obchodní praktika zakázána podle § 5, § 5a nebo § 5b zákona o ochraně spotřebitele, tj. zda se jedná o klamavé konání, klamavé opomenutí či agresivní obchodní praktiku.
- [129] Obchodní praktika podle § 5 zákona o ochraně spotřebitele je považována 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. Za klamavou se považuje také obchodní praktika obsahující pravdivou informaci, jestliže vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, pokud jakýmkoli způsobem uvádí nebo je schopna uvést spotřebitele v omyl, kdy je v zákoně přímo stanoveno, čeho se takový omyl musí týkat.
- [130] Jak již bylo uvedeno, účastník řízení v e-mailu ze dne 24. ledna 2024 (v reakci na e-mail zákazníka ze dne 22. ledna 2024) uvedl informaci, že výpověď je možno podat pouze na samostatném podepsaném dokumentu, nikoli v těle e-mailu (kterou není možné akceptovat), která však byla věcně nesprávná, a tedy nepravdivá, jelikož (i) § 11c odst. 1 energetického zákona nestanoví požadavek formy výpovědi, ani její náležitosti (tudíž ani nestanoví povinnost podat výpověď na samostatném dokumentu), ale (ii) požadavek podání výpovědi na samostatném podepsaném dokumentu nevyplýval ani ze smlouvy samotné, ale (iii) požadavek podání výpovědi na samostatném podepsaném dokumentu nevyplýval ani z obchodních podmínek účastníka řízení, 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 prodloužení smlouvy, pokud by dotčený spotřebitel tuto další výpověď nepodal ve stanovené lhůtě pro možné ukončení smlouvy na dobu určitou).
- [131] Správní orgán uzavírá, že účastník řízení ve vztahu ke spotřebiteli ██████████ užil nekalou obchodní praktiku – konkrétně klamavé konání ve smyslu § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

Námítky účastníka řízení

- [132] Účastník řízení namítal, že zákazník nedodržel sjednanou formu výpovědi smlouvy (VOP vyžadovaly listinnou formu, zákazník výpověď podal e-mailem bez elektronické listiny v příloze, tedy pomocí prostředku nevytvářejícího dostatečnou důvěru – bez toho, aby svou zprávu v „těle e-mailu“ opatřil některou z forem uznávaných elektronických podpisů, když ji opatřil pouze uvedením svého jména a příjmení v editoru e-mailové schránky). Účastník řízení připustil, že i pro zákazníky se staršími VOP je možnost podat výpověď elektronicky, nicméně trvá na kvalifikovanější formě (požaduje po zákaznících jednajících elektronicky buď uznávaný elektronický podpis nebo připojení listiny s podpisem vlastnoručním). K tomu zákazníkům také nabízí v případě potřeby vyplnění formuláře. Dle názoru účastníka řízení po něm nelze požadovat akceptaci právního jednání směřující k ukončení smlouvy v jakékoli formě.
- [133] K uvedeným námitkám správní orgán uvádí, že součástí spisu je původní e-mail zákazníka ze dne 22. ledna 2024 (č. j. 01568-1/2024-ERU), který je jako celek opatřen kvalifikovaným elektronickým podpisem, jak bylo popsáno v předchozí části tohoto rozhodnutí. Připouští-li účastník řízení, že oproti textu smluvní dokumentace již aktuálně nevyžaduje pouze listinnou formu, ale akceptuje též elektronická podání, není správnímu orgánu zřejmé, z jakého důvodu tedy účastník řízení výpověď

zákazníka prostřednictvím e-mailu ze dne 22. ledna 2024 neakceptoval, když ta jeho nyní jmenovaným požadavkům (aniž by se správní orgán zabýval jejich oprávněností) vyhovovala (výpověď sice byla obsažena v těle e-mailu, nicméně e-mail jako celek byl opatřen kvalifikovaným elektronickým podpisem). Správní orgán však dále uvádí, že nyní účastníkem řízení učiněná sdělení neodpovídají informacím obsaženým v e-mailu ze dne 24. ledna 2024. Pakliže v rámci správního řízení účastník řízení sděluje, že „požaduje po zákaznících jednajících elektronicky buď uznávaný elektronický podpis nebo připojení listiny s podpisem vlastnoručním“, pak tomu neodpovídá informace poskytnutá zákazníkovi dne 24. ledna 2024, že „...Pro správné podání výpovědi je potřeba, aby byla zaslaná 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“.

- [134] V návaznosti na námitky účastníka řízení, že trvá na kvalifikovanější formě právního jednání a že požaduje po zákaznících jednajících elektronicky buď uznávaný elektronický podpis, nebo připojení listiny s podpisem vlastnoručním, a že po něm nelze požadovat, aby akceptoval právní jednání směřující k ukončení smlouvy v jakékoli podobě, správní orgán uvádí, že nelze rezignovat na respekt vůči informačním technologiím pouze z toho důvodu, že hrozí potenciální riziko jejich možného zneužití. Ostatně i právní jednání v písemné formě nijak nezaručuje, že právní styk tímto způsobem realizovaný bude prost podvodných jednání, padělání listin, podpisů apod. Nadto v případě, kdy dle obchodních podmínek by měl zákazník naopak respektovat téměř jakoukoli formu jednání ze strany účastníka řízení vůči zákazníkovi směřující (zejména formy SMS či ústního/telefonické sdělení zákazník rovněž nemá možnost zcela ověřit totožnost účastníka řízení).
- [135] K námitce účastníka řízení, že by tedy mohl zákazník využít k výpovědi i zákaznického chatu, správní orgán uvádí, že vzhledem k tomu, že zákazník tohoto způsobu nevyužil, není pro posouzení věci nezbytné se takovou námitkou v čistě hypotetické podobě zabývat. A to zejména z důvodu, že dotčený zákazník nevyužil žádné méně formální cesty pro podání výpovědi, ale naopak své elektronické podání opatřil též kvalifikovaným elektronickým podpisem, který je dostatečný i pro případ komunikace s orgány veřejné správy. Tento způsob podání tedy neodpovídá účastníkem řízení zmiňovanému způsobu. K námitce účastníka řízení, že se e-mailová komunikace spíše blíží telefonickému kontaktu, správní orgán uvádí, že elektronické podání opatřené uznávaným elektronickým podpisem naopak nahrazuje listinu s podpisem vlastnoručním.
- [136] Účastník řízení dále namítá, že podstatné v dané věci je to, že na e-mail zákazníka ze dne 22. ledna 2024 reagoval, když sdělil zákazníkovi správný postup pro podání výpovědi, který bude akceptován (smyslem účastníka řízení bylo umožnit zákazníkovi elektronické jednání, avšak jednání, které bude nadále vytvářet dostatečnou právní jistotu obou stran). Účastník řízení vysvětluje, že požadavek zákazníka nezamítl, ale pouze vysvětlil správný postup podání výpovědi. K námitce, že v nyní posuzované věci má být toliko podstatné, že účastník řízení na e-mail zákazníka ze dne 22. ledna 2024 obratem reagoval, zřejmě nikoli již podstatné, jakým způsobem, správní orgán uvádí, že akceptací tohoto přístupu účastníka řízení by byla popřena celá podstata zákonné úpravy nekalých obchodních praktik a smysl ochrany spotřebitele. Pakliže účastník řízení v e-mailu ze dne 24. ledna 2024 uvedl nepravdivou informaci a tato byla způsobila ovlivnit rozhodování spotřebitele, není možné toto jednání účastníka řízení ospravedlnit pouze tím, že bylo učiněno obratem. K dalším uvedeným námitkám správní orgán uvádí, že nekorespondují se zjištěným skutkovým stavem, když přímo v e-mailu ze dne 24. ledna 2024 se uvádí, že „Výpověď v těle e-mailu není možné akceptovat“ nikoli, že bude např. akceptována po jejím doplnění k datu podání (tj. k 22. lednu 2024). Nadto není možné souhlasit s tím, že účastník řízení v e-mailu ze dne 24. ledna 2024 pouze vysvětluje správný postup, když tam uvedený postup nevyplývá ani ze zákona, ani ze smlouvy samotné či obchodních podmínek účastníka řízení.
- [137] Účastník řízení dále svůj postup při neakceptaci výpovědi zákazníka ze dne 22. ledna 2024 ospravedlňuje jednáním samotného zákazníka, který obratem výpověď dle požadovaných pokynů odeslal znovu. K tomu správní orgán uvádí, že zákazník takto nemusel činit z důvodu, že by uznal sdělený postup účastníka řízení za správný (kdy uznání postupu účastníka řízení neodpovídá ani vyjádření zákazníka v rámci šetření – č. j. 01568-1/2024-ERU), ale naopak z důvodu hrozby zmeškání lhůty pro podání výpovědi (resp. žádosti o neprolongaci smlouvy) a s tím spojené automatické

prolongaci smlouvy. Správní orgán uvádí, že ani samotné uznání postupu účastníka řízení ze strany zákazníka by samo o sobě nemuselo postačovat pro vyvinění účastníka řízení (důležité je hledisko průměrného spotřebitele ohledně vlivu sdělených nepravdivých informací).

- [138] K námitce účastníka řízení, že na straně zákazníka nedošlo k žádnému škodlivému následku ani k potenciálnímu ohrožení jeho práv správní orgán uvádí, že zákon o ochraně spotřebitele ve vztahu k vytýkanému přestupku právní následek nevyžaduje. Přesto správní orgán právní následek spatřuje již v tom, že zákazník musel učinit další (nadbytečný) úkon dle pokynů účastníka řízení. Navíc, pokud by tento úkon zákazníka (podání podepsané výpovědi na samostatném dokumentu v příloze mailu) byl spojen s delší časovou prodlevou, mohl se zákazník vystavit riziku zmeškání lhůty a automatické prolongaci smlouvy o dalších 24 měsíců. Správní orgán má tedy v rozporu s tvrzením účastníka řízení též zato, že protiprávním jednáním účastníka řízení též došlo k ohrožení práv zákazníka.
- [139] K námitce účastníka řízení, že nebyla naplněna materiální stránka přestupku a že společenská škodlivost je nulová, spolu s návrhem na zastavení řízení, když bylo jednáno konsenzuálně po dohodě se zákazníkem (který obratem vyhověl pokynům účastníka řízení), správní orgán uvádí, že tyto námitky svědčí o zlehčování celého protiprávního jednání ze strany účastníka řízení, jakož i smyslu ochrany spotřebitelů před nekalými obchodními praktikami obchodníků, a neuvědomění si, jaký může mít dosah uvádění nepravdivých informací při jednání se spotřebiteli (jakožto slabší smluvní stranou). Skutečnost, že zákazník vyhověl pokynům účastníka řízení (zakládajících se na poskytnutí nepravdivé informace ze strany účastníka řízení) zcela jistě sama o sobě nevytváří dohodu s tímto zákazníkem ani nesymbolizuje jeho souhlas s postupem účastníka řízení, ale naopak ještě více zrcadlí oslabení smluvní strany v postavení spotřebitele, který v dané situaci neměl v podstatě jinou možnost, než vyhovět i požadavkům účastníka řízení nad rámec zákona či samotné smlouvy a smluvních podmínek, aby tím zamezil automatické prolongaci smlouvy (tj. aby zamezil škodlivému následku, který měl vzniknout v důsledku protiprávního jednání účastníka řízení – uvedení nepravdivých informací). Souhlas zákazníka s postupem účastníka řízení pak nelze vyvodit i s ohledem na učiněné sdělení vůči ERÚ ještě z téhož dne, kdy podal opětovně výpověď účastníku řízení dle jeho pokynů, tj. ze dne 24. ledna 2024 (č. j. 01568-1/2024-ERU).
- [140] Účastník řízení v rámci vyjádření ze dne 7. března 2025 zaslal vyjádření zaměstnance pana [REDAKCE], který k posuzované věci odkázal na článek 8 (bod 8.1.) VOP účastníka řízení a tam uvedenou formu výpovědi v „*písemně v listinné materializované podobě*“. K tomu správní orgán odkazuje na výše provedené právní hodnocení (zejména pak skutečnost, že zákazník podal výpověď elektronicky s kvalifikovaným elektronickým podpisem, což se rovná podání v listinné podobě) a v návaznosti na další část citovaného bodu 8.1. VOP (kde se uvádí: „*innogy si vyhrazuje právo nepřiznat účinky výpovědi vykazující podstatné vady (toto právo se uplatní také v případě oznámení o nepokračování Smlouvy na dobu určitou v dalším období)*“) uzavírá, že citovaný bod VOP účastníka řízení je zcela neurčitý a umožňuje libovůli účastníka řízení při takovém posuzování, jak ostatně demonstruje i případ dotčeného zákazníka (v postavení spotřebitele), přičemž citovaný bod VOP je ve vztahu ke spotřebiteli rovněž v rozporu s § 1813 odst. 1 občanského zákoníku, jelikož oprávnění účastníka řízení posoudit, zda má výpověď zákazníka vady a určit si, zda výpovědi přízná účinky či nikoli, neodpovídá žádné obdobné oprávnění zákazníka, a zakládá tak významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele.
- [141] Správní orgán tedy uzavírá, že výše uvedené námitky účastníka řízení shledal nedůvodnými. Správní orgán tedy konstatuje, že účastník řízení se svým jednáním popsáním ve výroku I. tohoto rozhodnutí ve vztahu k dotčenému spotřebiteli dopustil užití nekalé obchodní praktiky, a to konkrétně klamavého konání.
- Formální a materiální stránka přestupku dle výroku I. tohoto rozhodnutí
- [142] Správní orgán neshledal žádné důvody ve smyslu § 21 zákona o odpovědnosti za přestupky (pro zproštění účastníka řízení odpovědnosti).

- [143] Správní orgán má na základě výše uvedeného za prokázané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 21. května 2024, když účastník řízení jakožto prodávající vůči zákazníkovi panu [REDACTED] ve vztahu k jeho odběrnému místu elektřiny porušil zákaz používání nekalých obchodních praktik.
- [144] Okamžikem spáchání vytýkaného jednání je den odeslání e-mailu účastníka řízení ze dne 24. ledna 2024 obsahující nepravdivou informaci.
- [145] Z rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 31. května 2007, č. j. 8 As 17/2007-135, vyplývá, že pro trestnost jednání musí být naplněna i materiální stránka deliktu (přestupku). Upravují-li zásady soudního trestání situaci, v níž formálně trestný skutek nelze považovat za trestný čin, je-li jeho společenská škodlivost nižší než nepatrná, musí obdobná pravidla platit i pro správní delikty (přestupky). Podstatou přestupku je postih za jednání v rozporu s právem. K jeho trestnosti však nepostačuje, že jednání po formální stránce vykazuje znaky skutkové podstaty přestupku, pokud zároveň není jednáním společensky škodlivým. Jinými slovy, aby mohlo být určité protiprávní jednání kvalifikováno jako přestupek, musí být kromě formálních znaků deliktního jednání naplněna i materiální stránka přestupku a jednání musí vykazovat určitou míru společenské škodlivosti ve vztahu k porušené povinnosti stanovené zákonem na ochranu odpovídajících hodnot. Vždy je proto třeba zkoumat, jaký zájem společnosti je porušeným ustanovením chráněn, zda byl posuzovaným jednáním porušen, popř. v jaké intenzitě se tak stalo. V této souvislosti se správní orgán zabýval také otázkou naplnění materiální stránky vytýkaného přestupku.
- [146] V daném případě konkrétní společenská škodlivost spočívala v narušení veřejného zájmu na ochraně práv spotřebitelů (zákazníků), neboť účastník řízení v e-mailu ze dne 24. ledna 2024 uvedl věcně nesprávné, a tedy nepravdivé informace, které vedly spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, kdy v případě, že by zákazník byl nečinný, došlo by k automatické prodloužení smlouvy na dalších 24 měsíců (přestože úmysl spotřebitele byl zcela opačný). Spotřebitel učinil již ve vztahu k e-mailu ze dne 22. ledna 2024 vše, co po něm bylo možné požadovat, přesto účastník řízení jeho výpověď neakceptoval a diktoval si další podmínky, které má spotřebitel splnit, aby k akceptaci výpovědi došlo. Tyto podmínky přitom nejenže nevyplývají z dikce zákona, ale ani ze smlouvy samotné, či obchodních podmínek, které jakožto formulářové dokumenty účastník řízení sám tvořil, a tedy jejich obsah musí bezpodmínečně znát. V případě, že by dotčený spotřebitel požadavkům účastníka řízení nevyhověl, profitoval by z takového stavu pouze účastník řízení, a to na úkor dotčeného spotřebitele (neakceptací výpovědi by došlo k automatické prodloužení na dalších 24 měsíců a účastník řízení by si tak udržel zákazníka i proti jeho vůli).
- [147] Správní orgán k výše uvedenému dále uvádí, že měl-li by být akceptován přístup účastníka řízení o možnosti libovolného výběru, kterou výpověď akceptuje a kterou nikoli, jakož i libovolného nastavení podmínek, které musí spotřebitel pro ukončení smluvního vztahu splnit (aniž by tato podmínky vyplývaly ze samotného znění zákonné úpravy, smlouvy nebo obchodních podmínek), byla by ohrožena přinejmenším právní jistota spotřebitelů, kdy na jedné straně by subjekt – dodavatel mohl svévolně disponovat smluvním vztahem, avšak spotřebitel by takové oprávnění neměl. Takový vztah by byl zcela nevyvážený a v rozporu se zamýšleným smyslem všech ustanovení na ochranu zákazníka v postavení spotřebitele.
- [148] Kdyby na trhu s energetikou docházelo k takovému protiprávnímu jednání běžně, jednalo by se zcela nepochybně 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.
- [149] S ohledem na výše uvedené tak správní orgán uzavírá, že jednání účastníka řízení vůči spotřebiteli panu [REDACTED] dosahuje vyšší míry společenské škodlivosti ve vztahu k porušené povinnosti, než je míra nižší než nepatrná, a proto je nutné konstatovat, že je naplněna také materiální stránka přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 21. května 2024.

IV. II. K výročkům II. až V. tohoto rozhodnutí – uvedení nepravdivých informací

- [150] Jak již bylo uvedeno, ve vztahu k posuzovanému jednání účastníka řízení je rozhodná právní úprava účinná v době, kdy mělo dojít ke spáchání vytýkaného jednání. Za okamžik spáchání je tedy považován:
- (i) ve vztahu k výroku II. tohoto rozhodnutí vždy den podání žádosti o změnu dodavatele elektřiny u dotčených 5 OM elektřiny,
 - (ii) ve vztahu k výroku III. tohoto rozhodnutí vždy den podání žádosti o změnu dodavatele plynu u dotčených 7 OM plynu,
 - (iii) ve vztahu k výroku IV. tohoto rozhodnutí vždy den uvedený ve sloupci označeném „*žadáno v OTE potvrzení souhlasu zákazníka se změnou dodavatele ze dne*“ v Tabulce č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí,
 - (iv) ve vztahu k výroku V. tohoto rozhodnutí vždy den uvedený ve sloupci označeném „*žadáno v OTE potvrzení souhlasu zákazníka se změnou dodavatele ze dne*“ v Tabulce č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí.
- [151] S ohledem na výše uvedené je tedy ve vztahu k jednání popsanému ve výrocích II. až V. tohoto rozhodnutí rozhodný energetický zákon ve znění účinném do 31. prosince 2023.
- [152] Přestupku ve smyslu § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona se držitel licence na obchod s elektřinou dopustí tím, že poruší některou z povinností uvedených v § 30 odst. 2 energetického zákona.
- [153] Dle § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona je obchodník s elektřinou povinen při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění volby nebo změny dodavatele elektřiny uvádět pravdivé a úplné informace a na žádost ERÚ předložit údaje a podklady sloužící k jejich ověření (v rámci tohoto správního řízení se pak správní orgán zaměřil na povinnost obchodníka s elektřinou uvádět pravdivé informace při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny).
- [154] Podle čl. 79 odst. 3 Ústavy platí, že ministerstva, jiné správní úřady a orgány územní samosprávy mohou na základě a v mezích zákona vydávat právní předpisy, jsou-li k tomu zákonem zmocněny. Mezi jiné správní úřady je třeba počítat i ERÚ.
- [155] Ust. § 98 odst. 2 písm. h) energetického zákona pak zmocňuje ERÚ ke stanovení Pravidel trhu s elektřinou prostřednictvím vyhlášky.
- [156] Postup při změně dodavatele elektřiny v dotčeném období upravovala vyhláška o pravidlech trhu s elektřinou.
- [157] Dle § 33 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou je podmínkou pro podání žádosti o změnu dodavatele smlouva o dodávce elektřiny nebo smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny uzavřená mezi účastníkem trhu s elektřinou a novým dodavatelem.
- [158] Náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny definuje § 50 odst. 2 energetického zákona, kdy podle uvedeného ustanovení se smlouvou o sdružených službách dodávky elektřiny výrobce elektřiny nebo obchodník s elektřinou zavazuje dodávat výrobcí elektřiny, jehož zařízení je připojeno k distribuční soustavě na hladině nízkého napětí, nebo zákazníkovi elektřinu a zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet související službu v elektroenergetice a zákazník nebo výrobce elektřiny se zavazuje zaplatit výrobcí elektřiny nebo obchodníkovi s elektřinou cenu za dodanou elektřinu a cenu související služby v elektroenergetice. Zahájením dodávky elektřiny podle smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny dochází k přenesení odpovědnosti za odchylku z výrobce elektřiny nebo zákazníka na výrobce elektřiny nebo na obchodníka s elektřinou. Smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny musí obsahovat výčet odběrných míst a jejich předávacích míst, způsoby úhrady plateb za dodávku elektřiny a související služby v elektroenergetice, délku výpovědní doby ne delší než 3 měsíce, která začíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi, jedná-li se o smlouvu na dobu neurčitou, 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, dobu trvání smluvního závazku, rezervovaný příkon nebo výkon, typ měření a opatření přijímaná při předcházení stavu nouze, ve stavu nouze a odstraňování následků stavu nouze.

- [159] Dle § 36 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou platí, že stávající dodavatel podává žádost o pozastavení procesu změny dodavatele do 18.00 hodin pátého pracovního dne ode dne předání informací dle § 33 odst. 6, pokud k datu požadované účinnosti změny dodavatele nedošlo k ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem, jejímž předmětem je dodávka elektřiny, nebo pokud účastník trhu písemně projeví vůli proces změny dodavatele zastavit.
- [160] Ust. § 37 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou stanoví, 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 dle § 33 odst. 6, operátor trhu pokračuje v procesu změny dodavatele.
- [161] Přestupku ve smyslu § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona se držitel licence na obchod s plynem dopustí tím, že poruší některou z povinností uvedených v § 61 odst. 2 téhož zákona.
- [162] Dle § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona je obchodník s plynem povinen při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění volby nebo změny dodavatele plynu uvádět pravdivé a úplné informace a na žádost Úřadu předložit údaje a podklady sloužící k jejich ověření (v rámci tohoto správního řízení se správní orgán zaměřil na povinnost obchodníka s plynem uvádět pravdivé informace při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele plynu).
- [163] Ust. § 98 odst. 2 písm. i) energetického zákona pak zmocňuje ERÚ ke stanovení Pravidel trhu s plynem prostřednictvím vyhlášky.
- [164] Postup při změně dodavatele plynu v dotčeném období upravovala vyhláška o pravidlech trhu s plynem.
- [165] Ust. § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem stanoví, že před podáním žádosti o standardní změnu dodavatele plynu podle odstavce 3 uzavírá zákazník s novým dodavatelem plynu smlouvu o dodávce plynu nebo smlouvu o sdružených službách dodávky plynu.
- [166] Náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky plynu definuje § 72 odst. 2 energetického zákona, kdy podle uvedeného ustanovení se smlouvou o sdružených službách dodávky plynu výrobce plynu nebo obchodník s plynem zavazuje dodávat zákazníkovi plyn a zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet související služby v plynárenství a zákazník se zavazuje zaplatit za dodávku plynu cenu a za související služby cenu uplatňovanou v souladu s cenovou regulací. Zahájením dodávky plynu podle smlouvy o sdružených službách dodávky plynu dochází k přenesení odpovědnosti za odchylku na výrobce plynu nebo na obchodníka s plynem. Smlouva o sdružených službách dodávky plynu musí dále obsahovat obdobné podstatné náležitosti jako smlouva o dodávce plynu se zákazníkem. Smlouva o dodávce plynu dle § 72 odst. 1 energetického zákona musí obsahovat výčet odběrných míst, způsob úhrady plateb za dodávku plynu, délku výpovědní doby, ne delší než 3 měsíce, která začíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi, jedná-li se o smlouvu na dobu neurčitou, se zákazníkem, jehož roční odběr plynu v jednom odběrném místě nepřesahuje 4 200 MWh, 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, dobu trvání závazku.
- [167] Dle § 111 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem může stávající dodavatel prostřednictvím informačního systému operátora trhu požádat o pozastavení standardní změny dodavatele plynu do 18.00 hod. pátého pracovního dne ode dne předání informací dle § 110 odst. 4 téže vyhlášky, pokud

k datu účinnosti změny dodavatele nedošlo k ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem plynu, jejímž předmětem je dodávka plynu, nebo pokud zákazník písemně projeví vůli změnu dodavatele plynu neprovést.

- [168] Postup v případech, kdy stávající dodavatel požádá o zastavení procesu změny dodavatele, je upraven v § 112 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem, ve kterém je uvedeno, že pokud stávající dodavatel plynu požádal o zastavení standardní změny dodavatele plynu dle § 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 dle § 110 odst. 4 do 14:00:00 hodin, operátor trhu pokračuje v procesu změny dodavatele.
- [169] Dle § 112 odst. 7 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem v případě, že v žádosti o změnu dodavatele byla uvedena informace o uzavření smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání nebo distančním způsobem, a zákazník odstoupil od smlouvy dle § 11a odst. 2 energetického zákona a současně požaduje pokračování dodávek od stávajícího dodavatele, může stávající dodavatel zastavit změnu dodavatele v termínu dle § 111 odst. 4 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem.

IV. II. I. Nepravdivé informace o uzavření smlouvy (výroky II. a III. tohoto rozhodnutí)

- [170] Ve správním řízení bylo zjištěno, že účastník řízení podal ve vztahu k 5 odběrným místům elektřiny zákazníků v postavení právnických osob v informačním systému OTE žádosti o změnu dodavatele elektřiny vždy od 1. ledna 2024, přičemž žádost o změnu dodavatele podal konkrétně dne 1. listopadu 2023 ve vztahu k OM elektřiny EAN [redacted] a OM elektřiny EAN [redacted] zákazníka – [redacted] dále dne 2. listopadu 2023 ve vztahu k OM elektřiny EAN [redacted] zákazníka – [redacted] dne 11. prosince 2023 ve vztahu k OM elektřiny EAN [redacted] a dne 12. prosince 2023 ve vztahu k OM elektřiny EAN [redacted] zákazníka – [redacted] (dále v této části jen „dotčená OM elektřiny“).
- [171] Ve správním řízení bylo dále zjištěno, že účastník řízení podal ve vztahu k 7 odběrným místům plynu zákazníků v postavení právnických osob v informačním systému OTE žádosti o změnu dodavatele plynu vždy od 1. ledna 2024, přičemž žádost o změnu dodavatele podal konkrétně dne 8. listopadu 2023 ve vztahu k OM plynu EIC [redacted] zákazníka – [redacted] dále dne 13. prosince 2023 ve vztahu k OM plynu EIC [redacted], EIC [redacted], EIC [redacted], EIC [redacted], EIC [redacted] zákazníka – [redacted] (dále v této části jen „dotčená OM plynu“).
- [172] Správní orgán se zabýval tím, zda účastník řízení ke dni podání těchto žádostí ohledně dotčených OM elektřiny/plynu splnil podmínky stanovené § 33 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou, tj. konkrétně podmínku podání žádosti na základě uzavřené smlouvy o dodávce elektřiny/smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, resp. podmínky stanovené § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem, tj. konkrétně podmínku před podáním žádosti o standardní změnu dodavatele plynu mít uzavřenu smlouvu o dodávce plynu/smlouvu o sdružených službách dodávky plynu.
- [173] Účastník řízení ve vztahu k dotčeným OM elektřiny doložil smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny (č. j. 02642-5/2024-ERU), avšak vždy s datem uzavření až po podání žádosti o změnu dodavatele v systému OTE. Je tedy zřejmé, že v době podání žádosti o změnu dodavatele účastník řízení neměl ani pro jedno z dotčených OM elektřiny uzavřenu smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny (viz porovnání doložených smluv pod č. j. 02642-5/2024-ERU s daty podaných žádostí dle systému OTE pod č. j. 02642-4/2024-ERU). Tyto skutečnosti jsou zřejmé též z vytvořené Tabulky č. 1 v příloze tohoto rozhodnutí (konkrétně porovnáním sloupců označených „smlouva uzavřena dne“

a „Datum založení workflow“), přičemž vstupními daty pro vytvoření uvedené tabulky byly právě předložené podklady účastníkem řízení porovnané s daty vyplývajícími ze systému OTE.

- [174] Účastník řízení obdobně ve vztahu k dotčeným OM plynu doložil smlouvy o sdružených službách dodávky plynu (č. j. 02642-5/2024-ERU), avšak vždy s datem uzavření až po podání žádosti o změnu dodavatele v systému OTE. Je tedy zřejmé, že v době podání žádosti o změnu dodavatele účastník řízení neměl ani pro jedno z dotčených OM plynu uzavřenu smlouvu o sdružených službách dodávky plynu (viz porovnání doložených smluv pod č. j. 02642-5/2024-ERU s daty podaných žádostí dle systému OTE pod č. j. 02642-4/2024-ERU). Tyto skutečnosti jsou zřejmé též z vytvořené Tabulky č. 2 v příloze tohoto rozhodnutí (konkrétně porovnáním sloupců označených „smlouva uzavřena dne“ a „Datum založení workflow“), přičemž vstupními daty pro vytvoření uvedené tabulky byly právě předložené podklady účastníkem řízení porovnané s daty vyplývajícími ze systému OTE.
- [175] Účastník řízení v rámci šetření i správního řízení namítal, že žádosti o změnu dodavatele v systému OTE zadal na základě podepsaných akceptačních protokolů jednotlivými dotčenými zákazníky. Dle účastníka řízení je akceptační protokol smlouvou o smlouvě budoucí o sdružených službách dodávky elektřiny.
- [176] Správní orgán se proto zabýval tím, zda akceptační protokol jako takový obsahuje definované náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny v § 50 odst. 2 energetického zákona v návaznosti na § 33 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou, resp. náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky plynu v § 72 odst. 2 energetického zákona v návaznosti na § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem.
- [177] Na okraj správní orgán uvádí, že se nezabýval definičními znaky smlouvy o dodávce elektřiny/plynu, jelikož účastník řízení při podání žádosti o změnu dodavatele v systému OTE sám zadal informaci, že disponuje právě smlouvou o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu (viz sloupec typ smlouvy: „Smlouva o sdružených službách“), nikoli smlouvou o dodávce elektřiny/plynu, a jelikož následně (po podání žádosti o změnu dodavatele účastníkem řízení) došlo k uzavření právě smluv o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu, nikoli smluv o dodávce elektřiny/plynu.
- [178] Účastník řízení zmiňovaný akceptační protokol ve vztahu ke 2 OM elektřiny zákazníka [REDACTED] nedoložil vůbec. Ve vztahu k těmto 2 OM elektřiny účastník řízení doložil samotnou smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny, avšak s datem uzavření po podání žádosti o změnu dodavatele v systému OTE.
- [179] Ve vztahu ke zbylým 3 OM elektřiny (konkrétně ke 2 OM zákazníka [REDACTED] a 1 OM zákazníka [REDACTED] účastník řízení doložil (kromě samotné smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny uzavřené po podání žádosti o změnu dodavatele a souvisejících podkladů):
- (i) dokument: Nabídka elektřina – ceník spot pro [REDACTED] ze dne [REDACTED] (celkem 2 strany), přičemž ani na jedné straně není podpis zákazníka,
 - (ii) dokument: Plánované množství elektřiny a seznam odběrných míst – příloha č. 1, nabídka dodávky elektřiny [REDACTED] ze dne [REDACTED] (1 strana), přičemž tento dokument rovněž není opatřen podpisem zákazníka,
 - (iii) dokument: Akceptační protokol – příloha č. (poznámka správního orgánu – bez označení čísla přílohy), nabídka dodávky elektrické energie [REDACTED] e dne [REDACTED] (celkem 3 strany), přičemž tento dokument je na poslední straně opatřen podpisem zákazníka (pozn. správního orgánu – za koncové zákazníky [REDACTED] a [REDACTED] [REDACTED] smlouvu podepisovala [REDACTED] ze dne [REDACTED]
- [180] Co se týče posuzovaných odběrných míst plynu, účastník řízení ve vztahu k posuzovanému OM plynu zákazníka [REDACTED] (kromě samotné smlouvy o sdružených službách dodávky plynu uzavřené po podání žádosti o změnu dodavatele a souvisejících podkladů) doložil:

- (i) dokument: Nabídka zemní plyn – ceník spot pro [REDACTED] ze dne [REDACTED] (celkem 2 strany), přičemž ani na jedné straně není podpis zákazníka,
- (ii) dokument: Příloha č. 1 Seznam odběrných míst a spotřeba, nabídka [REDACTED] (1 strana) bez označení data vyhotovení a bez podpisu zákazníka,
- (iii) dokument: Příloha č. 2 Akceptační protokol, nabídka [REDACTED] ze dne [REDACTED] (celkem 3 strany), přičemž tento dokument je na poslední straně opatřen podpisem zákazníka (pozn. správního orgánu – za koncového zákazníka [REDACTED] smlouvu podepisovala [REDACTED] ze dne 19. října 2023.

[181] Ve vztahu ke zbylým 6 OM plynu zákazníka [REDACTED] účastník řízení doložil pouze obdobný dokument jako ad (iii) s označením Příloha č. 3 Akceptační protokol, nabídka [REDACTED] ze dne [REDACTED] (celkem 3 strany), přičemž tento dokument je na poslední straně opatřen podpisem zákazníka ze dne [REDACTED].

[182] Vzhledem ke skutečnosti, že z předložených podkladů je pouze samotný Akceptační protokol opatřen podpisem zákazníka a rovněž účastník řízení namítal, že žádost o změnu dodavatele v systému OTE podal právě na základě Akceptačního protokolu, zabýval se správní orgán nejprve samotným dokumentem – Akceptačním protokolem a následně, zda tento má náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, resp. plynu, aby pouze na jeho podkladě bylo možné účinně podat žádost o změnu dodavatele elektřiny/plynu v systému OTE.

zákazník [REDACTED] (2 OM elektřiny)

[183] Vzhledem k tomu, že účastník řízení ve vztahu k tomuto zákazníkovi nedoložil jím zmiňovaný akceptační protokol vůbec, ale obsahem spisu je samotná smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny, avšak s datem uzavření po podání žádosti o změnu dodavatele v systému OTE, má správní orgán za prokázané, že ve vztahu k posuzovaným 2 OM elektřiny tohoto zákazníka účastník řízení uvedl v systému OTE nepravdivé údaje při podání žádostí o změnu dodavatele (11. a 12. prosince 2023), když ke dni podání žádosti prokazatelně neměl s dotčeným zákazníkem uzavřenu smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny (tato byla ve vztahu k oběma posuzovaným OM elektřiny uzavřena až dne [REDACTED]).

[184] Správní orgán má tedy za prokázané, že účastník řízení jako držitel licence na obchod s elektřinou v případě těchto 2 OM elektřiny postupoval v rozporu s § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona, když při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny uvedl nepravdivé informace v žádostech o změnu dodavatele elektřiny spočívající v tom, že má s dotčeným zákazníkem uzavřeny smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu § 33 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou, přestože ke dni podání jednotlivých žádostí žádnými takovými smlouvami splňující požadavky uvedeného ustanovení vyhlášky s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nedisponoval.

[185] Skutečnost, že následně (několik dní po podání jednotlivých žádostí o změnu dodavatele) ve vztahu k dotčeným OM elektřiny skutečně došlo k uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny pak nemůže liberovat jednání účastníka řízení spočívající v dřívějším zadání nepravdivých informací, jelikož v době zadání nepravdivých informací účastník řízení nemohl ani vědět, že tato skutečnost opravdu nastane.

zákazník [REDACTED] a zákazník [REDACTED] (celkem 3 OM elektřiny)

[186] V textu předloženého Akceptačního protokolu ve vztahu ke 3 OM zákazníků [REDACTED] a [REDACTED] je u názvu (označení) Akceptačního protokolu uvedeno „Nabídka dodávky elektrické energie [REDACTED] ze dne [REDACTED]“. Akceptační protokol v článku III. Ostatní ujednání obsahuje text: „Ostatní podmínky dodávky jsou definovány v nabídce č. [REDACTED], která byla Zákazníkovi předána dne 16.10.2023“ a dále v článku IV. Porušení povinností uzavřít

smlouvu obsahuje text: „*Nabídka s přílohami, vzor Smlouvy a Obchodní podmínky (tvořící ve svém celku návrh na uzavření Smlouvy), spolu s tímto podepsaným a Obchodníkovi doručeným Akceptačním protokolem jsou považovány ve svém celku za Smlouvu o uzavření budoucí smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny*“. Přestože tedy dokumenty (i) a (ii) specifikované výše nejsou opatřeny podpisem zákazníka, lze dle správního orgánu dovodit, že zřejmě zákazníkovi byly poskytnuty, když Akceptační protokol odkazuje na Nabídku se shodným označením (i) a zároveň odkazuje na její přílohy (ii). Akceptační protokol dále odkazuje na „*vzor Smlouvy*“, který však nebyl předložen a který není ani nikterak blíže Akceptačním protokolem specifikován, tudíž není zřejmé, o jaký dokument se má jednat. Stejně tak v případě obecného odkazu na „*Obchodní podmínky*“, které nejsou v Akceptačním protokolu nikterak blíže specifikovány, tudíž není zřejmé, o jaký dokument (resp. znění obchodních podmínek) se má jednat. Správní orgán proto vycházel z textu dokumentů (i), (ii) a (iii) ve vztahu k možnému posouzení způsobilosti těchto dokumentů k účinnému podání žádosti o změnu dodavatele účastníka řízení v systému OTE.

- [187] Obecně je nutné konstatovat, že není rozhodný samotný název smlouvy, ale rozhodné pro subsumpci pod jednotlivý smluvní typ či subtyp dle energetického zákona je naplnění podstatných náležitostí smlouvy (vlastní obsah smlouvy), které zákon pro vznik takové smlouvy vyžaduje.
- [188] Správní orgán však na rozdíl od účastníka řízení konstatuje, že předložené dokumenty (i), (ii), (iii) jako celek (v návaznosti na náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny uvedené v § 50 odst. 2 energetického zákona) neobsahují náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, když zejména neobsahují oprávnění zákazníka odstoupit od smlouvy v případě neplnění smluvních povinností ze strany dodavatele nebo v případě nesouhlasu s navrhovanou změnou smluvních podmínek a 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.
- [189] Oprávnění zákazníka odstoupit od smlouvy je řešeno pouze částečně v textu Nabídky v části „*4. Stanovení ceny*“ a shodně v textu Akceptačního protokolu v části „*Článek II. Množství, produkt a určení ceny*“, kde se uvádí: „*Obchodník si vyhrazuje právo oznámit nejpozději 30 dnů před datem účinnosti změnu výše smluvního koeficientu a/nebo stálého měsíčního platu. V takovém případě má Zákazník právo odstoupit od Smlouvy.*“. Toto oprávnění je však zřejmě navázáno až na uzavřenou smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny (viz část textu ...odstoupit od „*Smlouvy*“) a současně navázáno pouze na změnu ceny, nikoli změnu smluvních podmínek či neplnění smluvních podmínek ze strany dodavatele. Způsob oznámení (vyrozumění zákazníka) o změně ceny absentuje. Stejně tak absentuje způsob vyrozumění zákazníka o navrhované změně smluvních podmínek a poučení o právu zákazníka na odstoupení od smlouvy v případě nesouhlasu s navrhovanou změnou smluvních podmínek.
- [190] Ve vztahu k další zásadní náležitosti smlouvy dle § 50 odst. 2 energetického zákona, a to závazku obchodníka s elektřinou dodávat zákazníkovi elektřinu, správní orgán uvádí, že ze samotných dokumentů (i), (ii), (iii) tento závazek účastníka řízení přímo nevyplývá. V Nabídce (i) se v úvodní části označené „*1. Předmět nabídky*“ sice uvádí: „*Předmětem nabídky je zajištění spolehlivé, nepřetržité a bezpečné dodávky elektřiny a související služby v elektroenergetice na základě Smlouvy o sdružených službách dodávky*“, nicméně i z této části lze dovodit, že předpokladem zajištění dodávky (a tedy závazku dodavatele – účastníka řízení) je právě uzavřená smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny, která však v době před podáním žádosti o změnu dodavatele uzavřena nebyla. V Akceptačním protokolu (iii) se dále v části označené „*Článek IV. Porušení povinnosti uzavřít smlouvu*“ uvádí: „*V případě, že Smlouva není uzavřena do zahájení dodávky plynu dle tohoto Akceptačního protokolu, je Obchodník oprávněn dodávku do odběrných míst Zákazníka nezahájit.*“ Přestože tedy náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny je závazek obchodníka s elektřinou dodávat zákazníkovi elektřinu, dokumenty předložené účastníkem řízení obsahují naopak oprávnění účastníka řízení za určitých okolností již od počátku předpokládané účinnosti smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny elektřinu nedodávat (resp. nezahájit dodávku elektřiny).
- [191] Správní orgán současně konstatuje, že se nikde v předložených dokumentech (i), (ii), ani (iii) neuvádí, že pro uskutečnění změny dodavatele postačí již tyto dokumenty, resp. že již na jejich základě je účastník

řízení oprávněn zahájit kroky ke změně dodavatele. Obdobně z předložených dokumentů nevyplývá, že by pouze na jejich základě byl účastník řízení oprávněn zahájit dodávku elektřiny do dotčených OM elektřiny, když to je právě ve smyslu dotčené právní úpravy účelem smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny. Předložené dokumenty naopak předpokládají (a takto je třeba též vykládat úmysl smluvních stran, který ve své podstatě vyplývá i z uplatněných námitek účastníka řízení, který sám akceptační protokoly označuje za smlouvu o smlouvě budoucí o sdružených službách dodávky), že teprve dojde k uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny jako takové se všemi náležitostmi jí přiznanými účinky, viz zejména:

- text Nabídky (i), kde se v úvodní části označené „1. Předmět nabídky“ uvádí, že předmětem nabídky je zajištění spolehlivé, nepřetržité a bezpečné dodávky elektřiny a související služby v elektroenergetice *na základě Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny*,
- text Nabídky v části „7. Závěr“, kde se uvádí: „Nabídka spolu s přílohami obsahuje závazný návrh na uzavření Smlouvy o uzavření budoucí Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny.“,
- text Akceptačního protokolu v části „Článek III. Ostatní ujednání“, kde se uvádí „Zákazník svým podpisem potvrzuje, že na základě tohoto Akceptačního protokolu, v souladu s výše uvedenými podmínkami a podmínkami Nabídky č. ██████████ uzavře s Obchodníkem na základě výzvy do 14 dnů od jejího doručení Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny dle vzoru přiloženého k Nabídce, nebo Dodatek k platné smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny v rozsahu tohoto Akceptačního protokolu“.

[192] Akceptační protokoly, resp. předložené dokumenty je tedy možné vykládat toliko jako závazek smluvních stran v budoucnu uzavřít smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny (byť ani k tomu nemusí za určitých okolností dojít – např. akceptací sankce zákazníka za neuzavření smlouvy ze strany zákazníka a s tím souvisejícím sjednaným oprávněním účastníka řízení dodávku elektřiny do odběrných míst ani nezahájit), ale není možné je v souladu se zněním § 33 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou vykládat jako dostatečný titul k podání žádosti o změnu dodavatele v systému OTE.

[193] Za situace, kdy se nejedná o smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny jako takovou tedy rovněž absentuje zmocnění zákazníka k takovému úkonu účastníka řízení. Dle textu Akceptačního protokolu v jeho části „Článek V. Registr smluv“ je dále zřejmé, že jelikož zákazník nevyznačil žádnou z možností ANO/NE týkající se požadavku na zaslání Akceptačního protokolu potvrzeného účastníkem řízení, a jelikož Akceptační protokol v takovém případě presumuje zaškrtnutí možnosti NE, nemusel zákazník kroky účastníka řízení směřující k uskutečnění změny dodavatele již na základě dokumentů (i), (ii), (iii), nikoli až uzavřené smlouvy, ani předpokládat, když ani nemusel vědět, že již došlo k potvrzení Akceptačního protokolu ze strany účastníka řízení a zda vůbec. Z textu předložených dokumentů pak zmocnění účastníka řízení k zahájení kroků směřujících ke změně dodavatele pouze na základě těchto podkladů nevyplývá.

[194] Správní orgán tedy uzavírá že doložený Akceptační protokol (iii) jako takový, ale ani jako součást další doložené dokumentace (i), (ii), nespĺňuje náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu § 50 odst. 2 energetického zákona, a tedy nemohl být podkladem pro podání žádosti o změnu dodavatele ve smyslu § 33 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou.

[195] Vzhledem k výše uvedenému a ke skutečnosti, že doložena byla ve vztahu k těmto 3 OM elektřiny dále smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny, avšak s datem uzavření po podání žádosti o změnu dodavatele v systému OTE, má správní orgán za prokázané, že ve vztahu k posuzovaným 3 OM elektřiny těchto zákazníků účastník řízení uvedl v systému OTE nepravdivé údaje při podání žádosti o změnu dodavatele (1. a 2. listopadu 2023), když ke dni podání žádosti prokazatelně neměl s dotčenými zákazníky uzavřenu smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny (tyto byly ve vztahu k posuzovaným OM elektřiny uzavřeny až ve dnech ████████ a ████████, tj. dokonce až po zahájení dodávky elektřiny).

[196] Správní orgán má tedy za prokázané, že účastník řízení jako držitel licence na obchod s elektřinou rovněž v případě těchto 3 OM elektřiny postupoval v rozporu s § 30 odst. 2 písm. n) energetického

zákona, když při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny uvedl nepravdivé informace v žádostech o změnu dodavatele elektřiny spočívající v tom, že má s dotčenými zákazníky uzavřeny smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu § 33 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou, přestože ke dni podání jednotlivých žádostí žádnými takovými smlouvami splňujícími požadavky uvedeného ustanovení vyhlášky s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nedisponoval.

- [197] Skutečnost, že následně (několik dní po podání jednotlivých žádostí o změnu dodavatele) ve vztahu k dotčeným OM elektřiny skutečně došlo k uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny pak nemůže liberovat jednání účastníka řízení spočívající v dřívějším zadání nepravdivých informací, jelikož v době zadání nepravdivých informací účastník řízení nemohl ani vědět, že tato skutečnost opravdu nastane. Tato okolnost (že později k uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny skutečně došlo) pak ani nesnižuje závažnost jednání účastníka řízení, jelikož je současně zřejmé (viz porovnání sloupců „zahájení dodávek od innogy Energie, s.r.o., dne“ a „smlouva uzavřena dne“ ohledně řádků 11, 12 a 15 Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí), že k uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny došlo v případě těchto zákazníků dokonce až po faktickém zahájení dodávky elektřiny do těchto odběrných míst.

zákazník [REDACTED] (1 OM plynu)

- [198] V textu předloženého Akceptačního protokolu ve vztahu k OM zákazníka [REDACTED] je u názvu (označení) Akceptačního protokolu uvedeno „Nabídka [REDACTED] ze dne [REDACTED]“. Akceptační protokol v článku III. Ostatní ujednání obsahuje text: „Ostatní podmínky dodávky jsou definovány v Nabídce č. [REDACTED] která byla Zákazníkovi předána dne 16.10.2023“ a dále v článku IV. Porušení povinnosti uzavřít smlouvu obsahuje text: „Nabídka s přílohami, vzor Smlouvy a Obchodní podmínky (tvořící ve svém celku návrh na uzavření Smlouvy), spolu s tímto podepsaným a Obchodníkovi doručeným Akceptačním protokolem jsou považovány ve svém celku za Smlouvu o uzavření budoucí Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu“. Přestože tedy dokumenty (i) a (ii) specifikované výše nejsou opatřeny podpisem zákazníka, lze dle správního orgánu dovodit, že zřejmě zákazníkovi byly poskytnuty, když Akceptační protokol odkazuje na Nabídku se shodným označením (i) a zároveň odkazuje na její přílohy (ii). Akceptační protokol dále odkazuje na „vzor Smlouvy“, který však nebyl předložen a který není ani nikterak blíže Akceptačním protokolem specifikován, tudíž není zřejmé, o jaký dokument se má jednat. Stejně tak v případě obecného odkazu na „Obchodní podmínky“, které nejsou v Akceptačním protokolu nikterak blíže specifikovány, tudíž není zřejmé, o jaký dokument (resp. znění obchodních podmínek) se má jednat. Správní orgán proto vycházel z textu dokumentů (i), (ii) a (iii) ve vztahu k možnému posouzení způsobilosti těchto dokumentů k účinnému podání žádosti o změnu dodavatele účastníka řízení v systému OTE.
- [199] Obecně je nutné konstatovat, že není rozhodný samotný název smlouvy, ale rozhodné pro subsumpci pod jednotlivý smluvní typ či subtyp dle energetického zákona je naplnění podstatných náležitostí smlouvy (vlastní obsah smlouvy), které zákon pro vznik takové smlouvy vyžaduje.
- [200] Správní orgán však na rozdíl od účastníka řízení konstatuje, že předložené dokumenty (i), (ii), (iii) jako celek (v návaznosti na náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky plynu uvedené v § 72 odst. 2 energetického zákona v návaznosti na odst. 1 tohoto ustanovení) však neobsahují náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky plynu, když zejména neobsahují oprávnění zákazníka odstoupit od smlouvy v případě neplnění smluvních povinností ze strany dodavatele nebo v případě nesouhlasu s navrhovanou změnou smluvních podmínek a způsobu vyrozumění zákazníka o navrhované změně smluvních podmínek a poučení o právu zákazníka na odstoupení od smlouvy v případě nesouhlasu s navrhovanou změnou smluvních podmínek.
- [201] Oprávnění zákazníka odstoupit od smlouvy je řešeno pouze částečně v textu Nabídky v části „4. Stanovení ceny“ a shodně v textu Akceptačního protokolu v části „Článek II. Množství, produkt a určení ceny“, kde se uvádí: „Obchodník si vyhrazuje právo oznámit nejpozději 30 dnů před datem účinnosti změnu výše smluvního koeficientu a/nebo stálého měsíčního platu. V takovém případě má

Zákazník právo odstoupit od Smlouvy.“. Toto oprávnění je však zřejmě navázáno až na uzavřenou smlouvu o sdružených službách dodávky plynu (viz část textu ...odstoupit od „Smlouvy“) a současně navázáno pouze na změnu ceny, nikoli změnu smluvních podmínek či neplnění smluvních podmínek ze strany dodavatele. Způsob oznámení (vyrozumění zákazníka) o změně ceny absentuje. Stejně tak absentuje způsob vyrozumění zákazníka o navrhované změně smluvních podmínek a poučení o právu zákazníka na odstoupení od smlouvy v případě nesouhlasu s navrhovanou změnou smluvních podmínek.

[202] Ve vztahu k další zásadní náležitosti smlouvy dle § 72 odst. 2 energetického zákona, a to závazku obchodníka s plynem dodávat zákazníkovi plyn, správní orgán uvádí, že ze samotných dokumentů (i), (ii), (iii) tento závazek účastníka řízení přímo nevyplývá. V Nabídce (i) se v úvodní části označené „1. Předmět nabídky“ sice uvádí: „Předmětem nabídky je dodávka zemního plynu (dále jen „plynu“) včetně zajištění souvisejících služeb v plynárenství, a to na vlastní jméno a vlastní účet Obchodníka uskutečněné na základě Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu“, nicméně i z této části lze dovodit, že předpokladem zajištění dodávky (a tedy závazku dodavatele – účastníka řízení) je právě uzavřená smlouva o sdružených službách dodávky plynu, která však v době před podáním žádosti o změnu dodavatele uzavřena nebyla. V Akceptačním protokolu (iii) se dále v části označené „Článek IV. Porušení povinnosti uzavřít smlouvu“ uvádí: „V případě, že Smlouva není uzavřena do zahájení dodávky plynu dle tohoto Akceptačního protokolu, je Obchodník oprávněn dodávku do odběrných míst Zákazníka nezahájit.“ Přestože tedy náležitostí smlouvy o sdružených službách dodávky plynu je závazek obchodníka s plynem dodávat zákazníkovi plyn, dokumenty předložené účastníkem řízení obsahují naopak oprávnění účastníka řízení za určitých okolností již od počátku předpokládané účinnosti smlouvy o sdružených službách dodávky plynu plyn nedodávat (resp. nezahájit dodávku plynu).

[203] Správní orgán současně konstatuje, že se nikde v předložených dokumentech (i), (ii), ani (iii) neuvádí, že pro uskutečnění změny dodavatele postačí již tyto dokumenty, resp. že již na jejich základě je účastník řízení oprávněn zahájit kroky ke změně dodavatele. Obdobně z předložených dokumentů nevyplývá, že by pouze na jejich základě byl účastník řízení oprávněn zahájit dodávku plynu do dotčených OM plynu, když to je právě ve smyslu dotčené právní úpravy účelem smlouvy o sdružených službách dodávky plynu. Předložené dokumenty naopak předpokládají (a takto je třeba též vykládat úmysl smluvních stran, který ve své podstatě vyplývá i z uplatněných námitek účastníka řízení, který sám akceptační protokoly označuje za smlouvu o smlouvě budoucí o sdružených službách dodávky), že teprve dojde k uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky plynu jako takové se všemi náležitostmi jí přiznanými účinky, viz zejména:

- text Nabídky (i), kde se v úvodní části označené „1. Předmět nabídky“ uvádí, že předmětem nabídky je dodávka zemního plynu a souvisejících služeb v plynárenství *na základě Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu*,
- text Nabídky v části „7. Závěr“, kde se uvádí: „Nabídka spolu s přílohami obsahuje závazný návrh na uzavření Smlouvy o uzavření budoucí Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu.“,
- text Akceptačního protokolu v části „Článek III. Ostatní ujednání“, kde se uvádí „Zákazník svým podpisem potvrzuje, že na základě tohoto Akceptačního protokolu, v souladu s výše uvedenými podmínkami a podmínkami Nabídky č. [REDAKCE] uzavře s Obchodníkem na základě výzvy do 14 dnů od jejího doručení Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu dle vzoru přiloženého k Nabídce, nebo Dodatek k platné smlouvě o sdružených službách dodávky plynu v rozsahu tohoto Akceptačního protokolu“.

[204] Akceptační protokoly, resp. předložené dokumenty je tedy možné vykládat toliko jako závazek smluvních stran v budoucnu uzavřít smlouvu o sdružených službách dodávky plynu (byť ani k tomu nemusí za určitých okolností dojít – např. akceptací sankce zákazníka za neuzavření smlouvy ze strany zákazníka a s tím souvisejícím sjednaným oprávněním účastníka řízení dodávku plynu do odběrných míst ani nezahájit), ale není možné je v souladu se zněním § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem vykládat jako dostatečný titul k podání žádosti o změnu dodavatele v systému OTE.

[205] Za situace, kdy se nejedná o smlouvu o sdružených službách dodávky plynu jako takovou tedy rovněž absentuje zmocnění zákazníka k takovému úkonu účastníka řízení. Dle textu Akceptačního protokolu

v jeho části „Článek V. Registr smluv“ je dále zřejmé, že jelikož zákazník nevyznačil žádnou z možností ANO/NE týkající se požadavku na zaslání Akceptačního protokolu potvrzeného účastníkem řízení, a jelikož Akceptační protokol v takovém případě presumuje zaškrtnutí možnosti NE, nemusel zákazník kroky účastníka řízení směřující k uskutečnění změny dodavatele již na základě dokumentů (i), (ii), (iii), nikoli až uzavřené smlouvy, ani předpokládat, když ani nemusel vědět, že již došlo k potvrzení Akceptačního protokolu ze strany účastníka řízení a zda vůbec. Z textu předložených dokumentů pak zmocnění účastníka řízení k zahájení kroků směřujících ke změně dodavatele pouze na základě těchto podkladů nevyplývá.

- [206] Správní orgán tedy uzavírá že doložený Akceptační protokol (iii) jako takový, ale ani jako součást další doložené dokumentace (i), (ii), nesplňuje náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu § 72 odst. 2 energetického zákona, a tedy nemohl být podkladem pro podání žádosti o změnu dodavatele ve smyslu § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem.
- [207] Výše uvedený závěr doplňuje fakt, že samotná smlouva o sdružených službách dodávky ze dne [redacted] předložená účastníkem řízení (uzavřená mezi účastníkem řízení a dotčeným zákazníkem po podání žádosti o změnu dodavatele v systému OTE účastníkem řízení) v odst. 1 Článku I. Platnost a účinnost smlouvy uvádí: „Tato Smlouva se vztahuje na dodávky zemního plynu uskutečněné od [redacted] Současně se považuje za Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu podle § 72 odst. 2 energetického zákona.“. Smluvní strany tedy evidentně považovaly až smlouvu ze dne [redacted] jako smlouvu definovanou § 72 odst. 2 energetického zákona, tj. jako titul k podání žádosti o změnu dodavatele v systému OTE, nikoli předchozí dokumentaci (i), (ii) a (iii).
- [208] Vzhledem k výše uvedenému a ke skutečnosti, že doložena byla ve vztahu k tomuto OM plynu dále smlouva o sdružených službách dodávky plynu, avšak s datem uzavření po podání žádosti o změnu dodavatele v systému OTE, má správní orgán za prokázané, že ve vztahu k posuzovanému OM plynu tohoto zákazníka účastník řízení uvedl v systému OTE nepravdivé údaje při podání žádosti o změnu dodavatele (8. listopadu 2023), když ke dni podání žádosti prokazatelně neměl s dotčeným zákazníkem uzavřenu smlouvu o sdružených službách dodávky plynu (tato byla ve vztahu k posuzovanému OM plynu uzavřena až dne [redacted], tj. dokonce až po zahájení dodávky plynu dne 1. ledna 2024).
- [209] Správní orgán má tedy za prokázané, že účastník řízení jako držitel licence na obchod s plynem v případě tohoto OM plynu postupoval v rozporu s § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona, když při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele plynu uvedl nepravdivé informace v žádosti o změnu dodavatele plynu spočívající v tom, že má s dotčeným zákazníkem ve vztahu k jeho OM plynu uzavřenu smlouvu o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem, přestože ke dni podání žádosti žádnou takovou smlouvou splňující požadavky uvedeného ustanovení vyhlášky s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nedisponoval.
- [210] Skutečnost, že následně (několik dní po podání žádosti o změnu dodavatele) ve vztahu k dotčenému OM plynu skutečně došlo k uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky plynu pak nemůže liberovat jednání účastníka řízení spočívající v dřívějším zadání nepravdivých informací, jelikož v době zadání nepravdivých informací účastník řízení nemohl ani vědět, že tato skutečnost opravdu nastane. Tato okolnost (že později k uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky plynu skutečně došlo) pak ani nesnižuje závažnost jednání účastníka řízení, jelikož je současně zřejmé (viz porovnání sloupců „zahájení dodávek od innogy Energie, s.r.o., dne“ a „smlouva uzavřena dne“ ohledně řádku 15 Tabulky č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí), že k uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky plynu došlo v případě tohoto zákazníka dokonce až po faktickém zahájení dodávky plynu do tohoto odběrného místa.

zákazník [REDACTED] (6 OM plynu)

- [211] Jak již bylo uvedeno, ve vztahu k 6 OM plynu zákazníka [REDACTED] účastník řízení doložil pouze Akceptační protokol, nikoli dokumenty (i) a (ii) jako v případě zákazníka [REDACTED]
- [212] Správní orgán tedy posuzoval výlučně znění Akceptačního protokolu, resp. zda tento má náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky plynu, aby na pouze na jeho podkladě bylo možné účinně podat žádost o změnu dodavatele plynu v systému OTE.
- [213] Pakliže v rámci předchozí části ve vztahu k OM zákazníka [REDACTED] právní orgán vyhodnotil, že dokumentace (i), (ii), (iii) i jako celek nespĺňuje náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu § 72 odst. 2 energetického zákona, a tedy nemohla být podkladem pro podání žádostí o změnu dodavatele ve smyslu § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem, je zřejmé, že tyto náležitosti nemůže tím spĺšovat ani samotný Akceptační protokol (iii). Správní orgán pro úplnost poznamenává, že základní text Akceptačního protokolu v případě OM plynu zákazníka [REDACTED] je totožný jako Akceptační protokol posuzovaný v předchozí části tohoto rozhodnutí. Samotný Akceptační protokol nejenže neobsahuje oprávnění zákazníka odstoupit od smlouvy v případě neplnění smluvních povinností ze strany dodavatele nebo v případě nesouhlasu s navrhovanou změnou smluvních podmínek a způsobu vyrozumění zákazníka o navrhované změně smluvních podmínek, ale neobsahuje ani závazek účastníka řízení v postavení dodavatele dodávat dotčenému zákazníkovi plyn a zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet související služby v plynárenství nebo výčet odběrných míst.
- [214] Přestože účastník řízení ve vztahu k 6 OM plynu zákazníka [REDACTED] nedoložil dokumenty (i) a (ii), správní orgán uvádí, že s ohledem na znění Akceptačního protokolu (i) lze dovodit, že zřejmě i v případě tohoto zákazníka byly vyhotoveny i dokumenty (i) a (ii) a tyto pouze nebyly účastníkem řízení správnímu orgánu předloženy. Tomu napovídá např. již označení Akceptačního protokolu odkazem na nabídku „[REDACTED]“, ale i jeho další text např. v článku III. Ostatní ujednání. Obdobně článek IV. Porušení povinnosti uzavřít smlouvu Akceptačního protokolu odkazuje dále na Nabídku s přílohami.
- [215] K výše uvedenému správní orgán uvádí, že i kdyby účastník řízení správnímu orgánu doložil ve vztahu k 6 OM plynu uvedeného zákazníka dokumenty (i) a (ii), ničeho by to na závěru právního hodnocení správního orgánu nezměnilo (pokud by se jednalo o listiny obdobné jako v případě předchozího skutku ohledně OM plynu zákazníka [REDACTED]). Správní orgán by totiž postupoval shodně jako v případě právního hodnocení ve vztahu k OM plynu zákazníka [REDACTED] na které tímto správní orgán v jeho relevantních částech odkazuje.
- [216] Správní orgán tedy uzavírá, že doložený Akceptační protokol (iii) jako takový ve vztahu k 6 OM plynu zákazníka [REDACTED] nespĺňuje náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu § 72 odst. 2 energetického zákona, a tedy nemohl být podkladem pro podání žádostí o změnu dodavatele ve smyslu § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem.
- [217] Výše uvedený závěr doplňuje fakt, že samotná smlouva o sdružených službách dodávky ze dne [REDACTED] předložená účastníkem řízení (uzavřená mezi účastníkem řízení a dotčeným zákazníkem po podání žádosti o změnu dodavatele v systému OTE účastníkem řízení) v odst. 1 Článku I. Platnost a účinnost smlouvy uvádí: „Tato Smlouva se vztahuje na dodávky zemního plynu uskutečněné od [REDACTED]. Současně se považuje za Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu podle § 72 odst. 2 energetického zákona.“. Smluvní strany tedy evidentně považovaly až smlouvu ze dne [REDACTED] jako smlouvu definovanou § 72 odst. 2 energetického zákona, tj. jako titul k podání žádosti o změnu dodavatele v systému OTE, nikoli předchozí dokumentaci (i), (ii) a (iii).
- [218] Vzhledem k výše uvedenému a ke skutečnosti, že doložena byla ve vztahu k těmto 6 OM plynu dále smlouva o sdružených službách dodávky plynu, avšak s datem uzavření po podání žádostí o změnu

dodavatele v systému OTE, má správní orgán za prokázané, že ve vztahu k posuzovaným 6 OM plynu tohoto zákazníka účastník řízení uvedl v systému OTE nepravdivé údaje při podání žádostí o změnu dodavatele (ve všech případech dne 13. prosince 2023), když ke dni podání žádostí prokazatelně neměl s dotčeným zákazníkem uzavřenu smlouvu o sdružených službách dodávky plynu (tato byla ve vztahu k posuzovaným 6 OM plynu uzavřena až dne [REDACTED] tj. dokonce až po zahájení dodávky plynu dne [REDACTED]).

- [219] Správní orgán má tedy za prokázané, že účastník řízení jako držitel licence na obchod s plynem také v případě těchto 6 OM plynu postupoval v rozporu s § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona, když při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele plynu uvedl nepravdivé informace v žádostech o změnu dodavatele plynu v těchto 6 OM spočívající v tom, že má s dotčeným zákazníkem ve vztahu k jeho 6 OM plynu uzavřeny smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu § 110 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem, přestože ke dni podání žádostí žádnými takovými smlouvami splňující požadavky uvedeného ustanovení vyhlášky s datem uzavření před podáním žádosti o změnu dodavatele nedisponoval.
- [220] Skutečnost, že následně (několik dní po podání žádostí o změnu dodavatele) ve vztahu k 6 dotčeným OM plynu skutečně došlo k uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky plynu pak nemůže liberovat jednání účastníka řízení spočívající v dřívějším zadání nepravdivých informací, jelikož v době zadání nepravdivých informací účastník řízení nemohl ani vědět, že tato skutečnost opravdu nastane. Tato okolnost (že později k uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky plynu skutečně došlo) pak ani nesnižuje závažnost jednání účastníka řízení, jelikož je současně zřejmé (viz porovnání sloupců „zahájení dodávek od innogy Energie, s.r.o., dne“ a „smlouva uzavřena dne“ ohledně řádků 1 až 6 Tabulky č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí), že k uzavření smluv o sdružených službách dodávky plynu došlo v případě tohoto zákazníka dokonce až po faktickému zahájení dodávky plynu do těchto odběrných míst.

Námítky účastníka řízení

- [221] Účastník řízení ve vyjádření ze dne 25. března 2024 (č. j. 02642-7/2024-ERU) v rámci šetření uvedl, že v případě posuzovaných 5 OM elektřiny a 7 OM plynu požádal o změnu dodavatele v systému OTE na základě doručených akceptačních protokolů podepsaných jednotlivými zákazníky. Právě doručením podepsaných akceptačních protokolů k nabídce obsahující náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávek plynu/elektřiny je smlouva uzavřena. Uvedený postup je dle účastníka řízení zcela v souladu s úpravou smluvního práva v občanském zákoníku a účastník řízení jej využívá pouze u zákazníků mimo kategorii Domácnost/Maloodběratel. Ve vztahu k těmto námitkám správní orgán odkazuje na právní hodnocení provedené výše, kdy shrnuje, že bylo vyhodnoceno, že Akceptační protokoly samotné, ani případně připojená Nabídka, včetně příloh s Akceptačními protokoly jako celek nemají náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu, a tedy nejsou způsobilým titulem k podání žádosti o změnu dodavatele.
- [222] Účastník řízení dále namítal, že Akceptační protokol má sám o sobě povahu smlouvy, neboť jeho podpisem strany uzavřely smlouvu o smlouvě budoucí, a na jeho základě tedy byl účastník dle jeho názoru oprávněn podat žádost o změnu dodavatele (samotná smlouva vyžaduje určitou přípravu a součinnost stran). Správní orgán nerozporuje, že samotná smlouva (s ohledem na povahu některých dotčených zákazníků) vyžaduje určitou přípravu a součinnost stran. Účastníku řízení však z jeho dlouholeté praxe tato skutečnost musela být rovněž známa, a tudíž měl započít jednání o smlouvách s dotčenými zákazníky s dostatečným předstihem tak, aby nejen došlo před samotným podáním žádosti o změnu dodavatele v systému OTE (či před plánovaným zahájením dodávky komodity) k přijetí nabídky, případně podpisu Akceptačního protokolu, ale aby též došlo k uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu (což předpokládal samotný Akceptační protokol, jenž účastník řízení označuje za smlouvu o smlouvě budoucí). V případě, že by Akceptační protokoly skutečně měly všechny náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu, jak účastník řízení tvrdí, ničemu nebránilo, aby účastník řízení druhou smluvní stranu ve smyslu textu Akceptačního protokolu (viz jeho Článek III. Ostatní ujednání) vyzval k podpisu samotné smlouvy o sdružených službách

dodávky elektřiny/plynu a až posléze podal žádost o změnu dodavatele. S ohledem na data podpisu doložených Akceptačních protokolů ([REDACTED], [REDACTED]) a data zahájení dodávky od účastníka řízení (1. ledna 2024) je zřejmé, že pro tyto kroky byl dostatečný prostor (v případě že by již Akceptační protokoly skutečně obsahovaly náležitosti smlouvy o sdružených službách dodávky komodity a strany tak mezi sebou měly podstatné náležitosti dohodnuty).

- [223] Účastník řízení dále namítal, že smlouva samotná se všemi přílohami byla již zákazníkovi předložena v rámci nabídky a ten tak touto formou vyjádřil závazně neodvolatelnou vůli ji v dané podobě uzavřít (jedná se o běžnou praxi odpovídající občanskému zákoníku, která není energetickým zákonem zakázána). K tomu správní orgán uvádí, že z doložených podkladů vyplývá, že zákazníkům měl být předložen pouze vzor smlouvy (viz první odstavec článku Akceptačního protokolu označeného „Článek IV. Porušení povinnosti uzavřít smlouvu“), přičemž ani tento vzor účastník řízení správnímu orgánu nepředložil. Správní orgán v návaznosti na námítky účastníka řízení ohledně vyjádřené závazné neodvolatelné vůle zákazníka uvádí (v případě, že by správní orgán uznal námitku účastníka řízení, že znění smlouvy mělo být zákazníkovi předloženo), že i z textu Akceptačního protokolu vyplývá, že k uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky komodity zřejmě dojít ani nemusí, když jsou v „Článku IV. Porušení povinnosti uzavřít smlouvu“ stanoveny sankce pro případ, kdy „*Zákazník prokazatelně odmítne Smlouvu podepsat*“. Je tedy zřejmé, že účastník řízení do určité míry počítal i s variantou, že k uzavření samotné smlouvy o sdružených službách dodávky komodity nakonec nedojde, a tedy za určitých okolností zřejmě mohlo dojít k odvolání vůle smlouvu uzavřít.
- [224] Účastník řízení dále namítal, že samotné zákonné vymezení skutkové podstaty vytýkaných přestupků nijak neodkazuje na prováděcí právní předpis (příslušná Pravidla trhu), a tedy z nich nelze vycházet. Dle účastníka řízení je třeba v daném kontextu pouze zkoumat, zda informace uváděné účastníkem řízení byly či nebyly pravdivé, což dle účastníka řízení nepochybně byly s ohledem na omezenou formu, v jaké jsou v procesu změny dodavatele komunikovány. K této námitce správní orgán uvádí, že dle čl. 79 odst. 3 Ústavy platí, že ministerstva, jiné správní úřady a orgány územní samosprávy mohou na základě a v mezích zákona vydávat právní předpisy, jsou-li k tomu zákonem zmocněny. Mezi jiné správní úřady je třeba počítat i ERÚ. Ust. § 98 odst. 2 písm. h) energetického zákona pak zmocnilo ERÚ ke stanovení Pravidel trhu s elektřinou/plynem prostřednictvím vyhlášky. Na základě tohoto zmocňovacího ustanovení tedy ERÚ stanovil prostřednictvím vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou a vyhlášky o pravidlech trhu s plynem mimo jiné postup při změně dodavatele elektřiny a plynu. Pakliže § 30 odst. 2 písm. n) a § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona stanoví obchodníkům s elektřinou/plynem povinnost uvádět pravdivé a úplné informace při provádění úkonů prostřednictvím informačního systému operátora trhu, které jsou nezbytné k uskutečnění volby nebo změny dodavatele elektřiny/plynu nebo jinak souvisí s plněním závazku ze smlouvy o dodávce elektřiny/plynu nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu, je nepochybné, že samotnou povinnost uvádět pravdivé a úplné informace při změně dodavatele stanoví uvedená ustanovení energetického zákona, nikoli podzákonný právní předpis, který tuto zákonnou povinnost pouze do určité míry doplňuje. Za situace, kdy tento podzákonný právní předpis byl vydán na základě zákonného zmocnění, je rovněž nepochybné, že jej byl správní orgán oprávněn v dané věci v mezích citovaného zákonného ustanovení energetického zákona aplikovat. Za situace, kdy bylo prokázáno, že účastník řízení neměl v době podání žádostí o změnu dodavatele elektřiny/plynu v systému operátora trhu ve vztahu k dotčeným odběrným místům uzavřeny smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu, je nepochybné, že uvedená ustanovení energetického zákona porušil. Ostatně sama tato citovaná ustanovení energetického zákona uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu nepochybně předpokládají, když na ni odkazují (viz část „*nebo jinak souvisí s plněním závazku ze smlouvy o dodávce elektřiny/plynu nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu*“).
- [225] Účastník řízení v rámci vyjádření ze dne 7. března 2025 předložil stanovisko svého zaměstnance paní [REDACTED] (k jednání popsanému ve výrocih II. a III. tohoto rozhodnutí), která uvedla, že manažeři prodeje účastníka řízení jsou pravidelně školeni na postup uzavírání smluv a tyto postupy důsledně dodržují. Žádný z dotčených zákazníků postup nerozporoval a proti zahájení dodávky na základě podepsaného Akceptačního protokolu nevznikl námitky. K tomu správní orgán uvádí, že podmínkou porušení dotčených ustanovení nejsou námitky zákazníků, ale zadání nepravdivých informací

do systému OTE, k čemuž v posuzované věci došlo. Zavedení a vyžadování dodržování nastavených interních postupů při uzavírání smluv (jakož i školení, vzdělávání a kontrola zaměstnanců) je samozřejmě žádoucím přístupem, nicméně vzhledem k zjištěnému skutkovému stavu je zřejmé, že přes tyto skutečnosti účastník řízení ve větším rozsahu v rozporu s právními předpisy zadal do systému OTE nepravdivé informace. Není tedy možné pouze s odkazem na předložené podklady ohledně interních postupů, školení a zaučování zaměstnanců, jakož i jejich pravidelné testování a kontrolování dospět k závěru, že pouze na základě těchto skutečností je účastník řízení za zjištěné protiprávní jednání nepostižitelný.

- [226] Z výše uvedených důvodů shledává správní orgán uvedené námitky účastníka řízení nedůvodnými.
- [227] Účastník řízení dále namítá absenci naplnění materiální stránky posuzovaných přestupků a navrhuje zastavení řízení. K tomu správní orgán uvádí, že se posouzení naplnění materiální stránky vytykánekých přestupků bude věnovat v následující části tohoto rozhodnutí.

Formální a materiální stránka přestupků dle výroků II. a III. tohoto rozhodnutí

- [228] Správní orgán neshledal žádné důvody ve smyslu § 21 zákona o odpovědnosti za přestupky (pro zproštění účastníka řízení odpovědnosti).
- [229] Správní orgán má na základě výše uvedeného za prokázané, že jednáními účastníka řízení popsány ve výroku II. tohoto rozhodnutí byla naplněna formální stránka 5 přestupků dle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona a jednáními účastníka řízení popsány ve výroku III. tohoto rozhodnutí byla naplněna formální stránka 7 přestupků dle § 91 odst. 11 písm. d) téhož zákona, když účastník řízení ve všech těchto případech při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny/plynu uvedl při podání žádosti o změnu dodavatele v systému OTE nepravdivé informace, že má s dotčenými zákazníky uzavřenu smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu, přestože žádná taková ke dni podání žádosti uzavřena nebyla.
- [230] Z hlediska materiální stránky přestupků správní orgán konstatuje, že povinnosti obchodníků s elektřinou/plynem uvedené v § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona a § 61 odst. 2 písm. p) téhož zákona mají mimo jiné význam jako právní nástroj umožňující efektivní kontrolu (s případnou možností postihu), zda dodavatelé disponují potřebnými podklady pro zahájení dodávek elektřiny/plynu v odběrném místě zákazníka. Ve správním řízení bylo prokázáno, že účastník řízení v systému OTE zadal ve vztahu k posuzovaným OM elektřiny i plynu nepravdivé informace, že disponuje s dotčenými zákazníky ve vztahu k posuzovaným OM uzavřenými smlouvami o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu, přestože tyto v době podání jednotlivých žádostí uzavřeny nebyly. Škodlivost jednání účastníka řízení sice obecně snižuje fakt, že nakonec s dotčenými zákazníky skutečně k uzavření smluv o sdružených službách dodávky komodit došlo a z dostupných podkladů lze dovodit, že smlouvy vypovězeny nebyly, nicméně nelze odhlédnout od skutečnosti, že smlouvy byly uzavřeny až v rozmezí 7 až 68 dnů po podání žádostí o změnu dodavatele ze strany účastníka řízení (kdy již v této době měly být jednotlivé smlouvy uzavřeny). Tato doba naopak škodlivost jednání účastníka řízení zvyšuje. Tím spíše pokud se nejkratší prodlení s uzavřením smlouvy 7 a 8 dnů týkalo OM elektřiny zákazníka ██████████ ██████████ ve vztahu ke kterému nebylo doloženo ani žádné jednání před uzavřením smlouvy, jako v ostatních případech. Ve vztahu ke zbylým OM pak prodlení s uzavřením smlouvy oproti datům podání žádostí v systému OTE bylo značné – v rozmezí 57 až 68 dnů. Další skutečností zvyšující škodlivost jednání účastníka řízení je fakt, že smlouvy o sdružených službách dodávky ve vztahu k posuzovaným OM elektřiny/plynu, kromě 2 OM elektřiny zákazníka ██████████ ██████████ byly uzavřeny dokonce až po zahájení dodávky komodit do těchto odběrných míst (a to v rozmezí 3 – 49 dnů po faktickém zahájení dodávky komodity), tj. nejenže účastník řízení žádost o změnu dodavatele v systému OTE zadal ve dnech, kdy neměl s dotčenými zákazníky ve vztahu k posuzovaným OM uzavřeny smlouvy o sdružených službách dodávky komodit, ale tyto žádosti podal s požadavkem zahájení dodávky ve všech případech ke dni 1. ledna 2024, kdy rovněž ještě kromě 2 uvedených OM elektřiny neměl smlouvy o sdružených službách dodávky komodit uzavřeny. Škodlivost jednání účastníka řízení pak zvyšuje také fakt, že účastník řízení uvedl v systému OTE nepravdivé informace

hned v několika případech (5 přestupků v oblasti elektroenergetiky a 7 přestupků v oblasti plynárenství). S ohledem na popsané okolnosti zvyšující závažnost jednání účastníka řízení, pak ani skutečnost, že účastník řízení interně pracuje na zvýšení znalostí svých zaměstnanců v oblasti uzavírání smluv nemůže snížit společenskou škodlivost jeho jednání natolik, aby snad dokonce mohlo být jeho jednání posouzeno jako beztrestné, jak účastník řízení navrhuje.

- [231] Ve všech posuzovaných případech tedy v důsledku uvedení nepravdivých informací ze strany účastníka řízení došlo k neoprávněným změnám v systému OTE (účastník řízení zadal v systému OTE žádost o změnu dodavatele, jejíž podmínkou je uzavřená smlouva, dříve, než došlo k uzavření smlouvy, a nadto i k samotnému zahájení dodávky došlo dříve, než byla smlouva uzavřena). Správní orgán závěrem zdůrazňuje, že vzhledem k tomu, že informace do systému operátora trhu zadávají jiní účastníci trhu než zákazníci, je významným chráněným zájmem, aby takovým jednáním nedošlo k nerespektování soukromoprávních projevů vůle učiněných zákazníky. Z těchto důvodů je porušení tohoto ustanovení v obecné míře třeba vnímat jako relativně závažné. Ve všech posuzovaných případech k takovému nerespektování vůle zákazníků ze strany účastníka řízení došlo, jelikož tito na podkladě předložené dokumentace (nabídka, přílohy a akceptační protokol, event. pouze akceptační protokol), pokud vůbec podepsané vyhotovení této dokumentace ze strany účastníka řízení obdrželi, nemohli zahájení kroků ke změně dodavatele (před uzavřením samotné smlouvy o sdružených službách dodávky komodit) očekávat.
- [232] Vše výše uvedené tedy poukazuje na existenci konkrétní společenské škodlivosti jednání účastníka řízení dosahující takové míry intenzity, která odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky 5 přestupků dle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona a 7 přestupků dle § 91 odst. 11 písm. d) téhož zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je ve všech posuzovaných případech vyšší než nepatrná). V dané věci tedy není namístě zastavení správního řízení, jak navrhoval účastník řízení (z důvodu nenaplnění materiální stránky přestupků).

IV. II. II. Nepravdivé informace o písemném souhlasu (výroky IV. a V. tohoto rozhodnutí)

- [233] Ve správním řízení bylo zjištěno, že účastník řízení uzavřel se zákazníky specifikovanými v Tabulce č. 1 (ve vztahu k jejich celkem 57 odběrným místům elektřiny uvedených tamtéž) a Tabulce č. 2 (ve vztahu k jejich celkem 16 odběrným místům plynu uvedených tamtéž) přílohy tohoto rozhodnutí smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu a ve vztahu k těmto OM elektřiny/plynu požádal v systému OTE o změnu dodavatele.
- [234] Stávající dodavatelé elektřiny/plynu podali v informačním systému OTE ke všem těmto 57 OM elektřiny a 16 OM plynu žádosti o pozastavení změny dodavatele.
- [235] Ve správním řízení bylo dále zjištěno, že účastník řízení ve vztahu k těmto OM elektřiny a plynu zadal v informačním systému OTE informace, že disponuje písemnými souhlasy (vůlí) zákazníků ohledně těchto OM elektřiny/plynu, ze kterých je zřejmé, že zákazníci hodlají změnit dodavatele elektřiny/plynu. Ve všech dotčených OM elektřiny a plynu tedy v důsledku zadání těchto informací účastníkem řízení došlo ke změně dodavatele na účastníka řízení.
- [236] Účastník řízení však žádné písemné souhlasy dotčených zákazníků ve vztahu k těmto OM elektřiny/plynu nedoložil. Účastník řízení ve svém vyjádření ani nerozporoval, že tyto souhlasy zákazníků neopatroval. Účastník řízení dle jeho sdělení následný písemný projev vůle zákazníka neobstarává, ale opírá se o poslední známý projev vůle zákazníka v podobě uzavřené smlouvy, příp. udělené plné moci.
- [237] Ust. § 37 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou stanoví, 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, operátor trhu pokračuje v procesu změny dodavatele.

- [238] Obdobně § 112 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem stanoví, že pokud stávající dodavatel plynu požádal o zastavení standardní změny dodavatele plynu dle § 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, operátor trhu pokračuje v procesu změny dodavatele.
- [239] Z výše uvedených ustanovení lze jejich smysl i přes jejich jistou formulační odlišnost (vyhláška o pravidlech trhu s elektřinou obsahuje slovo „opětovný“) jednoznačně dovodit. V případech, kdy dochází k procesu změny dodavatele bez dohody stávajícího a nového dodavatele, tj. vznikne rozpor ohledně toho, zda došlo ke skončení smluvního vztahu se stávajícím dodavatelem a tento podá proti změně odpor, je nutno vzniklou situaci určitým způsobem řešit. Uvedené předpisy ji řeší projevem vůle zákazníka, tj. jakýmsi potvrzením toho, že na změně dodavatele trvá. Z hlediska účelu právní úpravy by přitom mělo jít o situace, kdy je zákazník seznámen s tím, že proti požadavku na změnu dodavatele je podán odpor a v kontextu toho by měl zákazník určitým způsobem právně jednat, tj. potvrdit své předchozí jednání, nicméně jak je uvedeno dále, oba uvedené právní předpisy tuto otázku nereflktují shodně. Z právních předpisů plyne, že by zde v podstatě mělo proběhnout dvojí právní jednání, nejprve právní jednání zákazníka (vyjádření, ze kterého je zřejmé, že chce změnit dodavatele) a následně právní jednání dodavatele (potvrzujícího požadavek na změnu dodavatele v systému operátora trhu).
- [240] Podle § 112 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem je zřejmé, že by zákazník písemné vyjádření ohledně změny dodavatele mohl učinit již v rámci uzavírání smlouvy s novým dodavatelem. Podle § 37 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou by se naopak mělo jednat o následné právní jednání, které proběhne po podání požadavku na změnu dodavatele (viz část „na základě opětovného písemného vyjádření zákazníka“). Nutno však zároveň dodat, že předmětná právní úprava výslovně nestanoví, že by zákazník musel takové právní jednání činit osobně, tj. že by v souladu s obecnou občanskoprávní úpravou nemohl k takovému právnímu jednání zmocnit jinou osobu.
- [241] Ve správním řízení je nesporné, že účastník řízení žádnými písemnými souhlasmi dotčených zákazníků ve vztahu k 57 OM elektřiny ani 16 OM plynu v době zadání informací v systému OTE nedisponoval a žádné takové v dotčené době neobstaral. Jelikož účastník řízení v systému OTE zadal, že disponuje písemnými souhlasmi jednotlivých zákazníků ve vztahu k dotčeným OM elektřiny/plynu, správní orgán se proto ve smyslu výše uvedeného hodnocení zabýval též tím, zda:
- a) zákazníci ve vztahu k posuzovaným 57 OM elektřiny účastníka řízení zmocnili k učinění písemného souhlasu se změnou dodavatele za tyto zákazníky pro případ, že stávající dodavatel pozastaví žádost o změnu dodavatele podanou účastníkem řízení,
 - b) zákazníci ve vztahu k posuzovaným 16 OM plynu účastníku řízení udělili písemný souhlas se změnou dodavatele již v rámci uzavřené smlouvy o sdružených službách dodávky plynu, event. zmocnili účastníka řízení, aby takový úkon učinil v budoucnu za ně.
- [242] Ve správním řízení bylo zjištěno, že účastník řízení ve vztahu k 3 OM elektřiny uvedených v řádcích 11, 12 a 15 Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí zadal v systému OTE informace o tom, že disponuje písemnými souhlasmi dotčených zákazníků ještě dříve, než došlo k uzavření samotné smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny. Správní orgán má tedy za nepochybné (s odkazem též na zjištěný skutkový stav a právní hodnocení v relevantních částech provedené ve vztahu k jednání popsanému ve výroku II. tohoto rozhodnutí), že se nutně v těchto případech jednalo o nepravdivé informace, když účastník řízení v době zadání této informace v systému OTE nejenže neměl písemný souhlas zákazníka, ale neměl s ním ani uzavřenu smlouvu (tudíž jej ani zákazník ještě nemohl zmocnit k tomu, aby za něj účastník řízení písemný souhlas se změnou dodavatele vyhotovil).
- [243] Obdobně bylo ve správním řízení zjištěno, že účastník řízení takto postupoval též ve vztahu k 7 OM plynu uvedených v řádcích 1 až 6 a 15 Tabulky č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí, když zadal v systému OTE informace o tom, že disponuje písemnými souhlasmi dotčených zákazníků ještě dříve, než došlo k uzavření samotné smlouvy o sdružených službách dodávky plynu. Správní orgán má tedy za nepochybné (s odkazem též na zjištěný skutkový stav a právní hodnocení v relevantních částech provedené ve vztahu k jednání popsanému ve výroku III. tohoto rozhodnutí), že se nutně v těchto

případech jednalo o nepravdivé informace, když účastník řízení v době zadání této informace v systému OTE nejenže neměl písemný souhlas zákazníka, ale neměl s ním ani uzavřenu smlouvu (tudíž, i kdyby ve smlouvě zákazníci udělili účastníku řízení písemný souhlas se změnou dodavatele, což správní orgán netvrdí, nebyl by účastník řízení oprávněn do systému OTE zadat dotčené informace před samotným vyhotovením smlouvy).

- [244] Ve vztahu ke zbylým OM elektřiny a plynu správní orgán uvádí, že smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ani plynu neobsahují žádné ustanovení, kterým by zákazník zmocnil účastníka řízení k tomu, aby účastník řízení jednal za zákazníka ve věci udělení písemného souhlasu se změnou dodavatele na účastníka řízení v případě, že stávající dodavatel pozastaví změnu dodavatele. Pro úplnost správní orgán uvádí, že účastník řízení ani žádný takový písemný souhlas, který by vyhotovil za dotčené zákazníky nepředložil a v tomto směru (že by jednal na základě zmocnění zákazníka) ani námitky neuplatnil. Ve smlouvách o sdružených službách plynu ve vztahu k dotčeným OM plynu rovněž absentuje jakékoli ustanovení o tom, že by zákazníci účastníku řízení předem udělili sami písemný souhlas ke změně dodavatele v případě, že by stávající dodavatel pozastavil změnu dodavatele.
- [245] Správní orgán se též zabýval dalšími součástmi doložené smluvní dokumentace. Z doložených VOP k jednotlivým smlouvám (ve vztahu k dodávkám elektřiny i plynu) lze naopak dovodit předpokládanou součinnost jednotlivých zákazníků v procesu změny dodavatele, když se v jejich části označené jako „*Povinnosti zákazníka*“ uvádí, že zákazník je povinen „*bez zbytečného odkladu poskytnout innogy veškerou potřebnou součinnost nezbytnou k zahájení dodávky a/nebo k provedení změny dodavatele ...*“.
- [246] Ve vztahu k podkladům doložených účastníkem řízení ve správním řízení správní orgán uvádí následující. Doloženy byly telefonní hovory se zákazníky ve vztahu k některým z posuzovaných OM elektřiny (konkrétně uvedených na řádcích 3-5, 7-8, 17-18, 23, 26, 28, 30-34, 38-39, 43 Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí) a plynu (konkrétně uvedeném na řádce 8 Tabulky č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí). Ve všech uvedených případech se však jednalo o telefonní hovory předcházející samotnému uzavření smlouvy, popř. ze dne uzavření smlouvy, nikoli až po dni podání požadavku na pozastavení změny dodavatele ze strany stávajícího dodavatele (viz sloupec „*požadavek v OTE na pozastavení původním dodavatelem dne*“ Tabulky č. 1 a 2 přílohy tohoto rozhodnutí). V rámci telefonních hovorů současně nezaznělo, že by zákazníci účastníku řízení udělili zmocnění k zadání písemného souhlasu se změnou dodavatele v případě pozastavení změny dodavatele ze strany stávajícího dodavatele. Účastník řízení dále doložil čestná prohlášení, případně vyjádření některých zákazníků, že souhlasí se změnou dodavatele i v případě účtování sankce ze strany stávajícího dodavatele (konkrétně se jednalo o zákazníky uvedené na řádcích 3-5, 16, 36, 38 Tabulky č. 1). Tato sdělení jsou datována rovněž předtím, než stávající dodavatel pozastavil změnu dodavatele. Vzhledem ke skutečnosti, že se jednalo o zákazníky v oblasti elektroenergetiky, správní orgán ani tato sdělení zákazníků nemůže považovat za písemné souhlasy ve smyslu § 37 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou, která vyžaduje *opětovný* písemný souhlas.
- [247] Ve správním řízení bylo dále z podkladů ve spise (viz vyjádření účastníka řízení a podklady pod č. j. 02642-5/2024-ERU) zjištěno, že zákazníci ve vztahu k 7 OM elektřiny uvedených v řádcích 3, 4, 5, 8, 20, 21, 23 Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí podali účastníku řízení výpověď sjednaných smluv pouhých několik dnů poté, co účastník řízení v systému OTE potvrdil, že tito zákazníci souhlasí se změnou dodavatele na účastníka řízení (konkrétně 19 dnů ohledně OM v řádcích 3-5 uvedené tabulky, 2 dny ohledně OM v řádcích 8, 20, 21 uvedené tabulky a 8 dnů ohledně OM v řádce 23 uvedené tabulky po zadání posuzované informace účastníkem řízení). Tyto okolnosti nasvědčují tomu, že v případě, že by si účastník řízení skutečně od těchto zákazníků po pozastavení změny dodavatele stávajícím dodavatelem vyžádal písemný souhlas, zda se změnou dodavatele na účastníka řízení skutečně souhlasí, takový souhlas by ani nemusel obdržet.
- [248] Správní orgán tedy uzavírá, že si účastník řízení ve vztahu k 57 OM elektřiny (uvedeným v Tabulce č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí) po pozastavení změny dodavatele stávajícím dodavatelem neopatřil opětovné písemné souhlasy (vůli) zákazníků ohledně těchto 57 OM elektřiny, ze kterých je zřejmé, že zákazníci hodlají změnit dodavatele elektřiny, a stejně tak si ve vztahu k 16 OM plynu (uvedeným v Tabulce č. 2

přílohy tohoto rozhodnutí) po pozastavení změny dodavatele stávajícím dodavatelem neopatřil písemné souhlasy (vůle) zákazníků ohledně těchto 16 OM plynu, ze kterých je zřejmé, že zákazníci hodlají změnit dodavatele plynu. Současně bylo zjištěno, že zákazníci ve vztahu k dotčeným 16 OM plynu účastníku řízení tento písemný souhlas neudělili ani dříve a tito zákazníci, ani zákazníci ve vztahu k 57 OM elektřiny, účastníka řízení dříve výslovně nezmocnili, aby písemný souhlas učinil za ně.

- [249] Správní orgán má tedy v řízení za nesporné, že účastník řízení v systému OTE zadal v rozporu s § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona/§ 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona nepravdivé informace, že disponuje opětovnými písemnými souhlasy zákazníků ve vztahu k 57 OM elektřiny a písemnými souhlasy zákazníků ve vztahu k 16 OM plynu, když žádné takové opětovné písemné souhlasy (elektřina), ani písemné souhlasy (plyn) zákazníků neobstaral, tyto dříve neobdržel (plyn) a ani nebyl jednotlivými zákazníky zmocněn, aby takové úkony učinil za ně (elektřina/plyn).

Námítky účastníka řízení

- [250] Účastník řízení ve vyjádření ze dne 12. března 2024 (č. j. 02642-5/2024-ERU) v rámci šetření uvedl, že proces změny dodavatele probíhal vždy na základě platně uzavřené smlouvy, přičemž účastník řízení (kromě jednoho případu – OM elektřiny v řádku 37 Tabulky č. 1 v příloze tohoto rozhodnutí) výpověď původnímu dodavateli jednotlivých zákazníků nepodařilo, ale zákazníci při uzavření smlouvy uvedli, že si smlouvy u původního dodavatele vypoví sami i za cenu případného udělení smluvní sankce za předčasné ukončení smlouvy. Odpovědnost za ukončení původní smlouvy tedy byla na zákaznících a účastník řízení pro tyto zákazníky neprováděl zprostředkovatelskou činnost v rámci své licencované činnosti směřující k ukončení jejich smluv. Proces změny dodavatele byl účastník řízení dle jeho názoru oprávněn zahájit na základě platně uzavřené smlouvy a současně účastník řízení nedisponoval žádným jiným projevem vůle zákazníků, který by naznačoval, že nechtějí dodavatele změnit podle uzavřené smlouvy a pokynu. Účastník řízení dále uvedl, že ani u jednoho zákazníka neeviduje stížnost ani reklamaci týkající se procesu změny dodavatele bez podané výpovědi původního smluvního vztahu. Účastník řízení má zato, že si nemůže dovolit nerespektovat vůli projevenou zákazníky již při uzavření platné smlouvy. Má za to, že případný konflikt zájmů všech zúčastněných subjektů neřeší současná právní úprava pravidel trhu vhodně a tato skutečnost nemůže být účastníku řízení kladena jakkoli k tíži.
- [251] K výše uvedenému správní orgán uvádí, že samotná smluvní dokumentace (pokud neobsahuje předem udělený písemný souhlas zákazníka ve vztahu k dodávkám plynu, nebo neobsahuje zmocnění účastníka řízení udělené zákazníkem ve vztahu k dodávkách elektřiny/plynu k tomu, aby za zákazníka takový písemný souhlas učinil sám) není ve smyslu k povinnosti uvedené v § 37 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou, resp. § 112 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem v návaznosti na povinnosti uvedené v § 30 odst. 2 písm. n), resp. § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona, pro nahrazení písemného souhlasu zákazníka dostatečná. Na uvedené skutečnosti ničeho nemění ani fakt, že účastník řízení za zákazníky smlouvy s původními dodavateli nevypovídal, že nevykonával zprostředkovatelskou činnost nebo že zákazníci dříve uvedli, že akceptují případně vystavenou sankci za předčasné ukončení smlouvy u stávajícího dodavatele.
- [252] Současně správní orgán nemůže opomenout, že v 7 případech došlo k tomu, že zákazníci smlouvy u účastníka řízení vypověděli jen několik dnů poté, co účastník řízení zadal v systému OTE nepravdivé informace, že disponuje písemnými souhlasy těchto zákazníků. Není tedy vyloučeno, že vůle přinejmenším těchto zákazníků byla právě opačná, než jaké kroky za ně (bez zmocnění) činil účastník řízení. Současně správní orgán uvádí, že se v případě vyžádání si písemného souhlasu od zákazníka nejedná o nerespektování vůle zákazníka již při uzavření smlouvy, jak uvádí účastník řízení, ale jedná se o plnění povinností vyplývajících ze zákona, přičemž smyslem této povinnosti je právě ochrana vůle zákazníka.
- [253] Pokud účastník řízení ve svém vyjádření uvádí, že naopak respektuje případný jakýkoli jemu známý nesouhlasný projev zákazníka (v souladu s tzv. etickým kodexem obchodníka), a to v jakékoli podobě, pak správní orgán uvádí, že takový postup nezabavuje účastníka řízení odpovědnosti za vytykané jednání.

V případě, že by takto účastník řízení nepostupoval (v souladu se zákonem), vystavil by se pouze případně sankci za další protiprávní jednání.

- [254] Účastník řízení opětovně částečně namítl nemožnost aplikace podzákonné právní úpravy. V tomto směru správní orgán odkazuje na již provedené vypořádání obdobné námítky v části týkající se porušení uvedených ve výrocích II. a III. tohoto rozhodnutí.
- [255] Účastník řízení v námitkách dále upozornil na postupy konkurenčních obchodníků a stav právní úpravy pravidel trhu. K tomu správní orgán uvádí, že postupy jiných obchodníků nebyly předmětem tohoto správního řízení a s vyhodnocením, zda jednáním účastníka řízení byla naplněna skutková podstata vytýkaných přestupků, nesouvisí. Z těchto důvodů se těmito námitkami správní orgán dále nezabýval. Co se týče stavu právní úpravy, správní orgán opakuje, že aplikované podzákonné právní předpisy byly vydány na základě zmocnění v § 98 odst. 2 písm. h) energetického zákona a tyto byly v době páchání vytýkaného jednání účinné, přičemž dodnes nedošlo k jejich zrušení. Správní orgán tedy postupoval při právním hodnocení věci v mezích právní úpravy.
- [256] Institut „*přebití odporu*“ na základě následného písemného projevu vůle zákazníka je dle účastníka řízení třeba interpretovat s ohledem na jeho ochranný smysl a účel, nikoli samoúčelně a formalisticky. Z tohoto pohledu nelze informace uvedené v systému OTE ze strany účastníka řízení dle jeho názoru hodnotit jako nepravdivé. Systém totiž neumožňuje zohlednit specifickou zde řešenou situaci (existenci „silného“ projevu vůle v občanskoprávním smyslu počítajícího předem s eventualitou odporu/sankce/ukončení smlouvy v rozporu se závazkem z ní plynoucím pro následnou nemožnost plnění, kdy původní dodavatel přestane být subjektem zúčtování, za situace, kdy jde o jednání koordinované i s předchozím dodavatelem), což nelze klást k tíži dodavateli. Účastník řízení dle jeho sdělení doložil podklady, ze kterých dle jeho názoru vyplývá jednoznačná vůle dotčených zákazníků provést změnu dodavatele i za cenu případné smluvní sankce původním dodavatelem.
- [257] K výše uvedenému správní orgán opětovně uvádí, že doloženy byly především telefonní hovory se zákazníky, avšak v době uzavírání smlouvy, nikoli po podání žádosti o pozastavení změny dodavatele ze strany stávajícího dodavatele. Telefonní hovory byly navíc doloženy převážně ve vztahu k zákazníkům v oblasti elektroenergetiky, kde platí, že je třeba doložit *opětovné písemné* souhlasy. V rámci telefonních hovorů ani v jednom případě nebylo účastníku řízení uděleno zmocnění k tomu, aby za uvedené zákazníky následně písemný souhlas (v případě pozastavení změny dodavatele ze strany stávajícího dodavatele) podal účastník řízení. Co se týče dalších doložených podkladů – čestných prohlášení či sdělení některých zákazníků, že souhlasí s případně udělenou sankcí za předčasné ukončení smlouvy stávajícím dodavatelem, pak se rovněž jednalo o zákazníky v oblasti elektroenergetiky (kde je právní úprava částečně přísnější) a tyto rovněž byly vyhotoveny ještě předtím, než došlo k pozastavení změny dodavatele. Ve správním řízení bylo prokázáno, že účastník řízení ani v jednom případě posuzovaných zákazníků po pozastavení změny dodavatele ze strany současného dodavatele od zákazníka nevyžádal písemný souhlas se změnou dodavatele, resp. zákazník nikterak nevyrozuměl (to ostatně v námitkách uznal i sám účastník řízení, kdy uvedl, že žádný následný souhlas od zákazníků nevyžaduje a vychází z uzavřené smlouvy). Jednotliví zákazníci současně účastníka řízení nezmocnili, aby v případě pozastavení změny dodavatele stávajícím dodavatelem učinil tento úkon za ně a zákazníci v oblasti plynárenství žádný písemný souhlas neudělili účastníku řízení předem. Správní orgán tedy současně uvádí, že tato pochybení účastníka řízení při procesu změny dodavatele by nenapravit ani následný výslech jednotlivých zákazníků, když takové vyjádření (písemný souhlas) dotčení zákazníci měli učinit v mezidobí od podání žádosti o pozastavení změny dodavatele stávajícím dodavatelem nejpozději do doby, než účastník řízení v systému OTE zadal, že takovým písemným souhlasem disponuje (tento úkon účastníka řízení měl písemnému souhlasu zákazníka následovat). Rovněž z těchto důvodů byla též zamítnuta žádost účastníka řízení o nařízení ústního jednání za účelem výslechu zákazníků k prokázání jejich vůle. Porušení povinností účastníkem řízení v době zadání informací o existenci písemných souhlasů jednotlivých zákazníků v systému OTE (tj. v průběhu měsíců listopadu a prosince roku 2023) totiž nelze dodatečně (nyní) napravit výslechem těchto zákazníků.

- [258] Správní orgán pak již jen doplňuje, že účastník řízení nemohl v době, kdy v systému OTE zadával posuzované informace o písemných souhlasech zákazníků, spoléhat na to, že vůle zákazníků je stejná, jako v době uzavření smlouvy (tj. vyjádřená o několik dnů až cca o 4 měsíce dříve). Není tedy pravdou, že by správní orgán vykládal dotčená ustanovení samoučelně a formalisticky.
- [259] Účastník řízení dále v rámci vyjádření ze dne 7. března 2025 namítal, že disponuje důkazním materiálem, dle kterého původní dodavatel jasně instruuje zákazníky, jakým způsobem mají provést změnu dodavatele. Např. ve vztahu k zákazníkovi panu [REDAKCE] má účastník řízení k dispozici komunikaci s původním dodavatelem, ve které původní dodavatel uvádí: „*Vaši aktuální smlouvu u nás předčasně ukončit nelze. Tuto záležitost za Vás musí vyřídit nový obchodník, který si o Vás u operátora trhu požádá bez komunikování výpovědi a tím přeruší Váš aktuální závazek u nás. Následně Vám bude vystavena konečná faktura, ve které budou sankce za předčasné ukončení promítnuté.*“, a dále ve vztahu k zákazníkovi panu [REDAKCE] je dle účastníka řízení z hovorů zcela zřejmý postup původního dodavatele při ukončování smlouvy, kdy původní dodavatel nebyl jakkoli ochoten závazek ze smlouvy ukončit ani přes výslovný souhlas se smluvní sankcí, v čemž lze dle účastníka řízení právě spatřovat nekalou/klamavou či dokonce agresivní obchodní praktiku. Účastník řízení se domnívá, že právě původní dodavatel v tomto případě jednoznačně postupoval v rozporu se zákonem a zneužil svého silnějšího postavení vůči spotřebiteli, když mu efektivně bránil ve využití práva na svobodnou změnu dodavatele, a to v situaci, kdy věděl z jednání s účastníkem řízení, že se jedná o ucelenou skupinu zákazníků usilujících o co nejrychlejší „úprk z extrémních cen“ u původního dodavatele.
- [260] K výše uvedené námitce správní orgán uvádí, že ani případný nezákonný postup původního dodavatele neaprobuje zjištěný protiprávní postup účastníka řízení, který si v rozporu s dotčenými právními předpisy neobstaral potřebné podklady v procesu změny dodavatele (konkrétně písemné souhlasy dotčených zákazníků, ze kterých je zřejmé, že tito zákazníci hodlají změnit dodavatele elektřiny/plynu).
- [261] Pakliže účastník řízení podal podnět k zahájení kontroly/šetření jiného subjektu již v rámci šetření (sp. zn. 02642/2024-ERU) dne 12. března 2024, tento byl jistě kontrolním orgánem ERÚ zaznamenán a patřičně prošetřen. Prověření tohoto jiného subjektu a jeho případných praktik však nesouvisí s vymezeným předmětem nyní vedeného správního řízení.
- [262] Účastník řízení dále uvedl, že o těchto případech (výroky IV. a V. tohoto rozhodnutí) komunikoval s původním dodavatelem a uvedený postup byl mimo samotný proces změny dodavatele u OTE doporučen a byl činěn zcela s vědomím původního dodavatele. Problém dle účastníka řízení nastal v situaci, kdy jiní neinformovaní zaměstnanci původního dodavatele začali proti takovému hromadnému vyvazování zákazníků ze zcela nevýhodných smluv u původního dodavatele brojit a neváhali podat dle účastníka řízení zcela jednostranně zkrslující podnět ERÚ. Pro účastníka řízení je velmi zážející, že jakýkoli takový podnět či důkazy nenalezl při nahlížení do spisu, který navíc při dojednávání termínu musel být narychlo shromážděn či rekonstruován, aby byl vůbec pro nahlížení způsobilý. Pokud věc byla komunikována v rámci jiného řízení, měl by dle účastníka řízení ve spise existovat odkaz na takové řízení (svědeckou výpověď by však nebylo možné tak jako tak použít). Pokud by se tak stalo telefonicky, pak by měl být o takovém telefonátu učiněn do spisu úřední záznam. Žádnou listinu ani takový odkaz či záznam o zdroji informací potřebných k zahájení řízení ovšem dle účastníka řízení spis neobsahuje. Účastník řízení se domnívá, že celé zahájení správního řízení je tedy nezákonné a opatřování důkazů v něm je v rozporu se zásadami transparentnosti, zákazu sebeobviňování i doktrínou omezené využitelnosti důkazů jako tzv. „*plodů z otráveného stromu*“, kdy není ani procesně odpovídajícím způsobem.
- [263] K výše uvedené námitce účastníka řízení ohledně existence jakékoli dohody s původním dodavatelem (kterou účastník řízení nedoložil, nicméně na posouzení věci by ani případně doložení vliv nemělo), správní orgán rovněž uvádí, že ani taková případná existence dohody s původním dodavatelem nemůže legalizovat postup účastníka řízení, který v rozporu s § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona a § 61 odst. 2 písm. p) téhož zákona uvedl v systému OTE nepravdivé informace o tom, že disponuje písemnými souhlasy jednotlivých zákazníků, ze kterých je zřejmé, že zákazníci hodlají změnit dodavatele elektřiny/plynu. Taková případná dohoda s původním dodavatelem by ani nesnižovala

závažnost posuzovaného jednání, jelikož účastník řízení měl komunikovat primárně s dotčenými zákazníky a zajistit si od nich potřebné podklady (písemné souhlasy, zda se změnou dodavatele i přes pozastavení změny dodavatele ze strany původního dodavatele, souhlasí). Účastník řízení se nemohl spoléhat na případné tvrzení či případnou dohodu s původním dodavatelem, ale ani vůli jednotlivých zákazníků při dřívějším uzavírání smlouvy (když součástí takové smlouvy nebyl předem udělený písemný souhlas ani plná moc zákazníků udělená účastníku řízení k vyhotovení následného písemného souhlasu za zákazníky). Účastník řízení měl postupovat v souladu s dotčenými předpisy a vyžádat si (po pozastavení změny dodavatele v systému OTE ze strany původního dodavatele) písemné souhlasy přímo od dotčených zákazníků, zda tito skutečně (i přes žádost o pozastavení změny dodavatele ze strany původního dodavatele) hodlají změnit dodavatele komodit, což však neučinil.

- [264] Ve vztahu k námitce účastníka řízení, že součástí spisu není podnět k zahájení SŘ správní orgán uvádí, že správní řízení (ohledně jednání popsaného ve výrocih IV. a V., ale i II. a III. tohoto rozhodnutí) bylo zahájeno na podkladě interního sdělení ze dne 4. dubna 2024, č. j. 02642-9/2024-ERU, a podkladů ve spise šetření sp. zn. 02642/2024-ERU (což je tedy podnětem k zahájení vedeného správního řízení, který je součástí správního spisu). Z žádných dalších podkladů (než jsou ve správním spise) správní orgán nevycházel. Jednotlivé podklady, ze kterých správní orgán při vydání tohoto rozhodnutí vycházel, jsou také konkrétně popsány a označeny v tomto rozhodnutí a jak již bylo uvedeno, jsou také založeny ve správním spise a účastník řízení se s nimi mohl seznámit (nedošlo k žádnému zkrácení práv účastníka řízení). Veškeré důkazy byly opatřeny v souladu s právními předpisy.
- [265] Ohledně účastníkem řízení tvrzené námitce, že snad spis měl být při dojednávání termínu narychlo shromážděn či rekonstruován, aby byl vůbec pro nahlížení způsobilý, správnímu orgánu není zřejmé, k čemu konkrétně uvedená námitka účastníka řízení směřuje. Spisový materiál, resp. podklady tvořící jeho obsah, tak jak tyto byly do spisu postupně vkládány, jsou zachyceny v obsahu spisu i s daty jejich vložení (stejně tak tomu je v případě jednotlivých vložených spisů šetření). V interním systému ERÚ (ze kterého se obsah spisu generuje automaticky, tudíž jej nelze manuálně upravovat) lze rovněž data vložení jednotlivých podkladů a čísel jednacíh ověřit. Správní orgán v žádném případě podklady do spisu „narychlo“ neshromáždřoval ani spis jinak nerekonstruoval před nahlížením účastníka řízení (tomu neodpovídají zmíněná data vložení jednotlivých podkladů do spisu). Účastník řízení požádal o umožnění nahlédnutí do spisu dne 19. února 2025 a v tento den také nahlédnutí do spisu proběhlo (pozn. účastník řízení požádal o umožnění nahlédnutí do spisu dne 19. února 2025 nebo dne následujícího, tudíž je zřejmé, že správní orgán vyhověl dřívějšímu z dvou navrhovaných termínů, jelikož se snažil v maximální míře vyhovět potřebám účastníka). Jediné, co správní orgán pro nahlížení musel zajistit, byl počítač, jelikož se jedná o elektronický spis (účastníku řízení byla nabídnuta možnost zaslání kopie spisu na CD, nicméně účastník řízení požadoval fyzickou návštěvu a nahlížení v budově ERÚ), jakož i zajištění vypálení kopie spisu na CD, které bylo účastníku řízení předáno na nahlížení dne 19. února 2025, ale i další úkony jako je zajištění další přítomné osoby (v souladu s interními postupy ERÚ) a zajištění místnosti pro nahlížení (rovněž v souladu s interními postupy ERÚ). V žádném případě však nebylo zasahováno do již vložených podkladů, ani nebyly vkládány žádné další podklady, což lze ostatně ověřit z obsahu spisu. Správní orgán dále uvádí, že spis je způsobilý k nahlédnutí po celou dobu jeho vedení, nicméně výše uvedené přidružené úkony (jako je zejména zajištění počítače a vypálení kopie spisu na CD pro účastníka řízení) skutečně mohou omezovat možnost umožnění nahlédnutí „okamžitě“, když o to účastník řízení požádá. Ani to však v dané věci nenastalo, jelikož správní orgán vyhověl termínu navrženému účastníkem řízení a nahlédnutí do spisu mu plně umožnil (2 dny po podání jeho žádosti). Správní orgán uzavírá, že bylo postupováno v souladu s § 38 správního řádu.
- [266] V rámci vyjádření ze dne 7. března 2025 účastník řízení zaslal sdělení svého zaměstnance pana [REDAKCE] který ve vztahu k jednání popsanému ve výrocih IV. a V. uvedl, že ve vztahu k těmto zákazníkům účastník řízení neviduje žádnou reklamaci, kterou by zákazník zpochybňoval dohodnutý postup, což dle jeho názoru znamená, že všichni zákazníci požadovali provedení změny dodavatele i s rizikem případného udělení smluvní sankce za předčasné ukončení smlouvy. K tomu správní orgán konstatuje, že podmínkou porušení dotčených ustanovení není uplatněná reklamacie zákazníka. Uvedené tvrzení pak není ani zcela pravdivé, jelikož v 7 případech bylo zjištěno, že zákazníci smlouvy u účastníka řízení vypověděli jen několik dnů poté, co účastník řízení zadal v systému OTE nepravdivé informace,

že disponuje písemnými souhlasy těchto zákazníků. Tato skutečnost tedy spíše naopak nasvědčuje zpochybnění "dohodnutého postupu" a opačně vůli přinejmenším některých zákazníků.

- [267] Zaměstnanec █████ rovněž odkázal na možný nezákonný postup původního dodavatele, k čemuž správní orgán opětovně uvádí, že ani případný nezákonný postup původního dodavatele nemůže aprobovat zjištěné protiprávní jednání účastníka řízení a nadto není předmětem nyní vedeného správního řízení.
- [268] Účastník řízení dále navrhl výslech všech dotčených zákazníků k objasnění jejich informovaného projevu vůle při změně dodavatele, a dále výslech dotčených zaměstnanců původního dodavatele z obou nespolupracujících týmů. K tomu správní orgán odkazuje na odůvodnění usnesení ze dne 24. března 2025, č. j. 12776-29/2024-ERU, kterým byla žádost účastníka řízení o nařízení ústního jednání ve věci zamítnuta. Správní orgán shrnuje, že výslechy jednotlivých zákazníků v pozici svědků shledal v posuzované věci nadbytečnými (jelikož ani případný dodatečný souhlas jednotlivého zákazníka nemůže nahradit potřebný, resp. právními předpisy vyžadovaný, úkon účastníka řízení spočívající ve vyžádání si a obdržení písemného souhlasu, resp. dispozici s písemným souhlasem jednotlivých zákazníků zpětně v období, kdy účastník řízení zadal do systému OTE informace o dispozici s písemným souhlasem jednotlivého zákazníka), jelikož se nejedná o úkony nezbytné pro zjištění stavu věci (skutkový stav je dostatečně zjištěn z podkladů ve spise), a tyto úkony nejsou rovněž nezbytné k uplatnění práv účastníka řízení (těmito úkony by nedošlo k posílení procesních práv účastníka řízení a jeho postavení). Obdobně ve vztahu k návrhu na výslech zaměstnanců původního dodavatele správní orgán uvádí, že provedení výslechu těchto osob shledal nadbytečným, jelikož nesouvisí se zjištěným protiprávním jednáním účastníka řízení (zadání informací do systému OTE, že disponuje písemnými souhlasy jednotlivých zákazníků, aniž by si jakákoli taková písemná vyjádření vůbec vyžádal a disponoval jimi). Ani případná existence dohody mezi účastníkem řízení a původním dodavatelem nemůže nahradit písemné souhlasy jednotlivých zákazníků, které si měl účastník řízení obstarat. Účastník řízení měl ve smyslu dotčených předpisů primárně komunikovat s dotčenými zákazníky, což v období po pozastavení změny dodavatele v systému OTE původním dodavatelem neučinil. Rovněž ani případný nezákonný postup původního dodavatele, pokud by byl zjištěn, nelegalizuje zjištěný protiprávní postup účastníka řízení. Navrhované výslechy zaměstnanců původního dodavatele tedy nejsou nezbytnými úkony pro zjištění stavu věci (skutkový stav je dostatečně zjištěn z podkladů ve spise), a tyto úkony nejsou rovněž nezbytné k uplatnění práv účastníka řízení (těmito úkony by nedošlo k posílení procesních práv účastníka řízení a jeho postavení).
- [269] Z výše uvedených důvodů shledává správní orgán uvedené námitky účastníka řízení nedůvodnými.
- [270] Účastník řízení dále namítá absenci naplnění materiální stránky posuzovaných přestupků a navrhuje zastavení řízení. K tomu správní orgán uvádí, že se posouzení naplnění materiální stránky vytykánych přestupků bude věnovat v následující části tohoto rozhodnutí.

Formální a materiální stránka přestupků dle výroků IV. a V. tohoto rozhodnutí

- [271] Správní orgán tedy neshledal žádné důvody ve smyslu § 21 zákona o odpovědnosti za přestupky (pro zproštění účastníka řízení odpovědnosti).
- [272] Správní orgán má na základě výše uvedeného za prokázané, že jednáními účastníka řízení popsány ve výroku IV. tohoto rozhodnutí byla naplněna formální stránka 57 přestupků dle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona a jednáními účastníka řízení popsány ve výroku V. tohoto rozhodnutí byla naplněna formální stránka 16 přestupků dle § 91 odst. 11 písm. d) téhož zákona, když účastník řízení ve všech těchto případech v systému OTE uvedl nepravdivé informace o tom, že disponuje opětovným písemným souhlasem nebo písemným souhlasem (vůlí) dotčených zákazníků, ze kterého je zřejmé, že zákazník hodlá změnit dodavatele elektřiny/plynu.
- [273] Z hlediska materiální stránky přestupků správní orgán konstatuje, že povinnosti obchodníků s elektřinou/plynem uvedené v § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona a § 61 odst. 2 písm. p) téhož

zákona mají mimo jiné význam jako právní nástroj umožňující efektivní kontrolu (s případnou možností postihu), zda dodavatelé disponují potřebnými podklady v procesu změny dodavatele, v posuzované věci potřebnými podklady v případě, že stávající dodavatelé využijí svého oprávnění pozastavit žádost nového dodavatele o změnu dodavatele v OM elektřiny/plynu. Účastník řízení v systému OTE zadal ve vztahu k posuzovaným 57 OM elektřiny a 16 OM plynu nepravdivé informace o tom, že disponuje písemnými souhlasly dotčených zákazníků.

- [274] Při posuzování škodlivosti jednání účastníka řízení správní orgán přihlédl k tomu, že v 7 případech OM elektřiny (řádky 3, 4, 5, 8, 20, 21 a 23 Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí) došlo k tomu, že zákazníci nakonec smlouvy u účastníka řízení vypověděli jen několik dnů poté, co účastník řízení zadal v systému OTE nepravdivé informace, že disponuje písemnými souhlasly těchto zákazníků. Není tedy vyloučeno, že vůle přinejmenším těchto zákazníků byla právě opačná, než jaké kroky za ně (bez zmocnění) činil účastník řízení.
- [275] Okolnostmi částečně snižujícími závažnost jednání účastníka řízení jsou doložená písemná prohlášení zákazníků, že souhlasí se změnou dodavatele i za cenu vystavení sankce za předčasné ukončení smlouvy stávajícím dodavatelem, a to konkrétně zákazníků ve vztahu k OM elektřiny uvedených v řádcích 3-5, 16, 36, 38 Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí. Správní orgán však i v těchto případech potřebnou míru škodlivosti spatřuje (byť částečně nižší než v ostatních posuzovaných), jelikož všechna tato vyjádření zákazníků jsou datována z období uzavírání smlouvy, nikoli po pozastavení změny dodavatele v systému OTE stávajícím dodavatelem. Vůle těchto zákazníků se tedy mohla v průběhu času změnit (zejména v důsledku vyčíslení případné sankce původním dodavatelem nebo obdržení případně výhodnější nabídky ze strany původního dodavatele) a účastník řízení tedy nemohl spoléhat pouze na jemu poslední známou vůli zákazníků, kteří s ním smlouvu uzavřeli. Účastník řízení byl naopak povinen obstarat si písemné souhlasly těchto zákazníků právě až po pozastavení změny dodavatele v návaznosti na úkony stávajícího dodavatele, což neučinil, přesto v systému OTE zadal, že těmito souhlasly disponuje.
- [276] Škodlivost jednání účastníka řízení ve vztahu k posuzovaným přestupkům zvyšuje fakt, že účastník řízení uvedl v systému OTE nepravdivé informace hned v několika případech (57 přestupků v oblasti elektroenergetiky a 16 přestupků v oblasti plynárenství). Ve vztahu k některým OM zákazníků (5 OM elektřiny – viz řádky 11, 12, 15, 35 a 57 Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí a 7 OM plynu – viz řádky 1–6 a 15 Tabulky č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí) se dokonce již jednalo o opakovaná porušení (opakované zadání nepravdivých informací v systému OTE) – viz předchozí skutky uvedené ve výrocích II. a III. tohoto rozhodnutí.
- [277] Škodlivost jednání zvyšuje rovněž fakt, že účastník řízení uvedl v systému OTE nepravdivé informace o existenci písemných souhlasů zákazníků ohledně 3 OM elektřiny uvedených v řádcích 11, 12 a 15 Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí a 7 OM plynu uvedených v řádcích 1 až 6 a 15 Tabulky č. 2 přílohy tohoto rozhodnutí ještě dříve, než došlo k uzavření samotné smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu.
- [278] Ve vztahu ke všem posuzovaným případům (57 OM elektřiny a 16 OM plynu) pak správní orgán ohledně škodlivosti jednání účastníka řízení uvádí, že v důsledku uvedení nepravdivých informací ze strany účastníka řízení došlo k neoprávněným změnám v systému OTE (účastník řízení zadal v systému OTE po pozastavení změny dodavatele stávajícím dodavatelem nepravdivé informace o tom, že disponuje písemnými souhlasly zákazníků, že se změnou dodavatele i přes nesouhlas stávajícího dodavatele souhlasí, ačkoli je účastník řízení o úkonech stávajícího dodavatele vůbec nevyrozuměl). Správní orgán závěrem zdůrazňuje, že vzhledem k tomu, že informace do systému operátora trhu zadávají jiní účastníci trhu než zákazníci, je významným chráněným zájmem, aby takovým jednáním nedošlo k nerespektování soukromoprávních projevů vůle učiněných zákazníky. Z těchto důvodů je porušení tohoto ustanovení v obecné míře třeba vnímat jako relativně závažné. Ve všech posuzovaných případech k takovému nerespektování vůle zákazníků ze strany účastníka řízení došlo, jelikož tito účastníci řízení žádný písemný souhlas neposkytli (v případě 16 OM plynu tento souhlas

neposkytli ani dříve) a ani účastníka řízení nezmocnili k tomu, aby případně takový souhlas mohl poskytnout za tyto zákazníky.

[279] Vše výše uvedené tedy poukazuje na existenci konkrétní společenské škodlivosti jednání účastníka řízení dosahující takové míry intenzity, která odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky 57 přestupků dle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona a 16 přestupků dle § 91 odst. 11 písm. d) téhož zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je ve všech posuzovaných případech vyšší než nepatrná). V dané věci tedy není namístě zastavení správního řízení, jak navrhoval účastník řízení (z důvodu nenaplnění materiální stránky přestupků).

IV. III. K výroků VI. a VII. tohoto rozhodnutí – nevyřízení reklamace ve lhůtě

[280] Jak již bylo uvedeno, ve vztahu k posuzovanému jednání účastníka řízení je rozhodná právní úprava účinná v době, kdy mělo dojít ke spáchání vytykaného jednání. Za okamžik spáchání je tedy považován:

- (i) ve vztahu k výroku VI. tohoto rozhodnutí den 3. března 2023,
- (ii) ve vztahu k výroku VII. písm. a) tohoto rozhodnutí den 28. prosince 2021,
- (iii) ve vztahu k výroku VII. písm. b) tohoto rozhodnutí den 4. ledna 2022,

tj. ve všech případech den následující po dni, který zákonodárce pro splnění uvedené povinnosti stanovil jako nejzazší možný, a v případě, že tento den připadl na sobotu, neděli nebo svátek, byl za nejzazší den pro vyřízení reklamace ve prospěch účastníka řízení považován následující pracovní den a za okamžik spáchání až následující den po tomto dni.

[281] S ohledem na výše uvedené je tedy:

- (i) ve vztahu k jednání popsanému ve výroku VI. tohoto rozhodnutí rozhodný energetický zákon ve znění účinném do 30. června 2023,
- (ii) ve vztahu k jednání popsanému ve výroku VII. písm. a) tohoto rozhodnutí rozhodný energetický zákon ve znění účinném do 31. prosince 2021,
- (iii) ve vztahu k jednání popsanému ve výroku VII. písm. b) tohoto rozhodnutí rozhodný energetický zákon ve znění účinném do 31. ledna 2022.

[282] S ohledem na zachování obsahové totožnosti konkrétních zákonem stanovených povinností, které jsou relevantní pro právní hodnocení jednání účastníka řízení, tak též jejich trestnost z hlediska podřazení porušení právní povinnosti pod kategorii přestupku, jsou všechna uvedená znění uvedeného zákona dále společně označována jen jako „energetický zákon“.

[283] Přestupku ve smyslu § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona se držitel licence na obchod s elektřinou dopustí tím, že poruší některou z povinností uvedených v § 30 odst. 2 energetického zákona.

[284] Dle § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona je obchodník s elektřinou povinen dodržovat stanovenou kvalitu dodávek a služeb, vykazovat ERÚ úroveň kvality dodávek a služeb a zveřejňovat ji způsobem umožňujícím dálkový přístup.

[285] Požadovanou kvalitu dodávek a služeb souvisejících s regulovanými činnostmi v elektroenergetice, včetně výše náhrad za její nedodržení, postupy a lhůty pro uplatnění nároku na náhrady, a postupy pro vykazování dodržování kvality dodávek a služeb stanoví vyhláška o kvalitě dodávek elektřiny.

[286] Dle § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny je standardem lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny zaslání písemného vyřízení reklamace zákazníka na vyúčtování dodávky elektřiny nebo na nevrácení zaplacených přeplatků, a to do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace.

[287] Jak již bylo uvedeno, účastník řízení je držitelem licence na obchod s elektřinou. Na účastníka řízení se tedy vztahují povinnosti stanovené v § 30 odst. 2 energetického zákona.

- [288] Přestupku ve smyslu § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona se držitel licence na obchod s plynem dopustí tím, že poruší některou z povinností uvedených v § 61 odst. 2 téhož zákona.
- [289] Dle § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona je obchodník s plynem povinen dodržovat stanovenou kvalitu dodávek a služeb, vykazovat ERÚ úroveň kvality dodávek a služeb a zveřejňovat ji způsobem umožňujícím dálkový přístup.
- [290] Požadovanou kvalitu dodávek a služeb souvisejících s regulovanými činnostmi v plynárenství, včetně výše náhrad za její nedodržení, postupy a lhůty pro uplatnění nároku na náhrady, a postupy pro vykazování dodržování kvality dodávek a služeb stanoví vyhláška o kvalitě dodávek plynu.
- [291] Dle § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu je standardem lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu zaslání písemného vyřízení reklamace zákazníka na vyúčtování dodávky plynu nebo na nevrácení zaplacených přeplatků, a to do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace.
- [292] Jak již bylo uvedeno, účastník řízení je držitelem licence na obchod s plynem. Na účastníka řízení se tedy vztahují povinnosti stanovené v § 61 odst. 2 energetického zákona.
- [293] Správní orgán k právnímu hodnocení nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu/elektriny uvádí, že pokud připadnul konec lhůty, do kdy měl účastník řízení reklamaci nejpozději vyřídit, na sobotu, neděli nebo svátek, tak posledním dnem lhůty je považován nejbližší příští pracovní den.

IV. III. I. Nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny – § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny v návaznosti na § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona – výrok VI. tohoto rozhodnutí

- [294] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že zákazník ████████ ve vztahu k jeho OM elektřiny reklamoval u účastníka řízení e-mailem dne 15. února 2023 vyúčtování sdružených služeb dodávky elektřiny. Reklamace byla zaslána prostřednictvím e-mailu info@innogy.cz. Vzhledem ke skutečnosti, že tento e-mail účastník řízení sám uvádí na svých webových stránkách www.innogy.cz v části „kontakty“, má správní orgán za prokázané, že se jedná o e-mail účastníka řízení, tudíž se podání zákazníka do jeho sféry dostalo. Vzhledem pak k tomu, že se jednalo o podání učiněné prostřednictvím e-mailu, lze konstatovat, že se do sféry účastníka řízení dostalo téhož dne.
- [295] Den 15. února 2023 je zároveň rozhodným dnem pro určení počátku běhu 15denní lhůty dle § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny pro vyřízení reklamace. Tato lhůta účastníku řízení ve vztahu k OM elektřiny dotčeného zákazníka uplynula dne 2. března 2023 (tj. rozhodný den s přičtením 15 dnů).
- [296] Účastník řízení však reklamaci dotčeného zákazníka ve vztahu k jeho OM elektřiny vyřídil až dne 8. března 2023, tj. 6 dnů po lhůtě stanovené právními předpisy.
- [297] Správní orgán pro úplnost uvádí, že z dostupných podkladů nevyplývá, že by měl reklamaci vyřizovat provozovatel distribuční soustavy (pro možný odečet dní ve smyslu § 20 odst. 2 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb).

Námítky účastníka řízení

- [298] Účastník řízení ve svém vyjádření v rámci šetření ze dne 19. září 2023 (č. j. 11857-5/2023-ERU) a obdobně ve svém vyjádření v rámci správního řízení uvedl, že reklamace zákazníka byla bohužel obsluhou založena jako požadavek nikoli jako reklamace vyhlásková. K tomu správní orgán uvádí, že pochybení zaměstnance účastníka řízení není samo o sobě liberačním důvodem, ani skutečností snižující závažnost protiprávního jednání. Účastník řízení za úkony svých zaměstnanců odpovídá a jako

držitel licence má ve smyslu § 11 odst. 1 písm. m) energetického zákona povinnost mít k plnění svých práv a povinností k dispozici potřebné lidské, technické a finanční zdroje.

- [299] Účastník řízení v rámci správního řízení dále uvedl, že již přistoupil k nápravným opatřením, aby k těmto situacím v budoucnu nedocházelo, a dále uvedl, že má implementovány efektivní procesy, kterými takovým pochybením předchází (pravidelná školení obsluhy, systém řídicí dokumentace, znalostní báze atd.) a má tedy za to, že uskutečnil veškeré kroky, které lze po něm spravedlivě požadovat, aby uvedenému jednání zabránil, tzn. aby se nestalo jednáním pravidelným, ale jednalo se pouze o ojedinělý exces, za nějž neodpovídá v rovině přestupku, maximálně za něj odpovídá v rovině náhrady škody konkrétnímu zákazníkovi. Účastník řízení proto navrhl zastavení této části správního řízení pro naplnění liberačních důvodů. K nápravným opatřením správní orgán uvádí, že tyto mohou být vyhodnoceny ve prospěch účastníka řízení, který se do budoucna snaží o předcházení protiprávnímu jednání, nikoli však vyhodnoceny jako liberace zjištěného protiprávního jednání. Ohledně implementovaných procesů, vyhodnocení jednání jako excesu a náhrady škody se správní orgán vyjádří (s ohledem na uplatněné související námítky) dále.
- [300] Účastník řízení v rámci vyjádření ze dne 7. března 2025 předložil stanovisko svého zaměstnance paní [REDAKCE] která blíže popsala, jak probíhá zaškolování zaměstnanců, jejich průběžné vzdělávání a testování, zpětná vazba v případě zjištění pochybení zaměstnanců a další interní postupy. Paní [REDAKCE] dále uvedla, že v období prvního čtvrtletí roku 2023 účastník řízení zaznamenal oproti čtvrtému čtvrtletí roku 2022 nárůst počtu reklamací a požadavků o 68 %, konkrétně z 19 408 na 32 658. Z výše uvedených počtů se u vyhláškových reklamací jednalo dokonce o navýšení o 195 %, konkrétně z 2 095 na 6 190. Pro zvládnutí tak enormního a nestandardního nárůstu počtu požadavků a reklamací, které účastník řízení v daném období přijímal a musel jim věnovat pozornost a vyřizovat je ve stanovených termínech, bylo nutné se této situaci kapacitně přizpůsobit. V tomto období docházelo k přesunu pracovníků z jednoho oddělení do druhého, aby byly postupně pokryty veškeré činnosti související s vyřizováním požadavků a reklamací zákazníků. Veškeré úkony pro zpracování požadavků a reklamací zákazníků nicméně vyžadují určitou míru odborných znalostí, a tomu se účastník řízení musel v danou chvíli přizpůsobit. Zaměstnanci vypomáhající na jiných odděleních museli být školeni tzv. za pochodu, což ovšem neznamená, že daný úkon, takto proškolený pracovník, zvládne ve standardně nastaveném čase stejně jako zaměstnanec, jehož je tento úkon standardní pracovní náplní. Z uvedených skutečností je zřejmé, že účastník řízení disponuje potřebnými procesními pravidly, které také skutečně využívá, školí a aktivně vymáhá na svých zaměstnancích. Jejich plnění je součástí jejich hodnocení, včetně finančního. Proto má účastník řízení za to, že za ojedinělé excesy nenese správně-trestní odpovědnost, protože učinil vše potřebné, aby případnému přestupku jako excesivnímu jednání mimo tato pravidla zabránil. Pro podrobné seznámení s těmito procesy účastník řízení opakovaně navrhl výslech svědků a provedení místního šetření. K popsáním skutečnostem účastník řízení doložil řadu podkladů.
- [301] K výše uvedenému a k doloženým podkladům správní orgán konstatuje, že z doložených podkladů lze dovodit, že účastník řízení má propracovaný interní systém na zaučení nových zaměstnanců (viz zejména doložené zpracované vstupní testy, přístup do školící verze interního systému), sloužící ale i pro stávající zaměstnance, průběžné školení zaměstnanců (doložené vzdělávací akce a adaptační podpora) a pravidelné testování (doložené testy), má dále nastaveny postupy pro zpětnou vazbu zaměstnancům (doložený hodnotící systém, systém odměňování zaměstnanců a motivací pro zaměstnance ke zvýšení odměňování, doložené pravidelné hodnocení nadřízenými se sdělením případných pochybení nebo návrhů na zlepšení či usnadnění činnosti dotyčným zaměstnancem, doložený hodnotící systém vybraných uskutečněných telefonních hovorů nadřízenými), ale má i přehledně zpracován interní systém vyřizování reklamací, v němž lze dohledat konkrétní postup řešení vzorových situací při řešení reklamací.
- [302] Všechny tyto skutečnosti by bylo možno ve prospěch účastníka řízení vyhodnotit v případě ojedinělého méně závažného pochybení účastníka řízení, kdy by takové ojedinělé pochybení skutečně nemuselo naplnit materiální stránku posuzovaného přestupku, např. ojedinělé zpoždění s vyřízením reklamace by bylo v řádu jednotek dnů. V nyní posuzované věci by takový postup připadal v úvahu ve vztahu

k jednání popsanému ve výroku VI. tohoto rozhodnutí (prodlení 6 dnů s vyřízením reklamace vyúčtování dodávky elektřiny zákazníka [REDAKCE] uplatněné dne 15. února 2023).

- [303] Správnímu orgánu je však z jeho rozhodovací praxe známo, že účastník řízení byl již opakovaně trestán za jednání spočívající v pozdním vyřizování reklamací zákazníků, jak bude popsáno dále. Není tedy možné (i přes doložené podklady účastníkem řízení) konstatovat, že se jednalo o ojedinělé pochybení účastníka řízení a není tak možné přistoupit k zastavení této části správního řízení. Doložené podklady však mohou být zohledněny ve prospěch účastníka řízení v tom smyslu, že nerezignuje na zlepšování svých interních postupů a nepochybně se snaží, aby eliminoval rozsah pochybení svých zaměstnanců.
- [304] Správní orgán dále v návaznosti na námítky účastníka řízení uvádí, že toliko propracovaný interní systém sám o sobě nestačí pro automatickou liberaci jednání účastníka řízení, pokud jsou opakovaně zjištěna pochybení v určité oblasti veřejnoprávních povinností. Takový postup by *ad absurdum* znamenal nepostižitelnost účastníka řízení v oblasti ne/vyřizování reklamací zákazníků (event. i úplné rezignace na vyřizování reklamací) toliko s odkazem na vnitřní poměry účastníka řízení, což by bylo úplným popřením smyslu regulace v dané oblasti. Liberační důvod je koncipován tak, aby dopadal pouze na skutečnosti objektivního charakteru. Žádné takové skutečnosti však v případě účastníka řízení zjištěny nebyly. Pro úplnost správní orgán uvádí, že ani případná samotná náhrada škody konkrétnímu zákazníkovi (která v dané věci doložena nebyla) nezbavuje sama o sobě subjekt jeho veřejnoprávní odpovědnosti za protiprávní jednání.
- [305] K doloženému vývoji a množství počtu reklamací u účastníka řízení správní orgán uvádí, že ani tato skutečnost není s ohledem na § 11 odst. 1 písm. m) energetického zákona liberačním důvodem, jelikož účastník řízení jakožto držitel licence na obchod s elektřinou je povinen mít po celou dobu výkonu licencované činnosti k plnění svých práv a povinností k dispozici mimo jiné potřebné lidské i technické zdroje.
- [306] K návrhu účastníka řízení na nařízení ústního jednání a provedení místního šetření, za účelem seznámení správního orgánu s interními procesy účastníka řízení, jeho compliance systému, prokázání excesu a provedení výslechu svědků, správní orgán odkazuje na odůvodnění usnesení ze dne 24. března 2025, č. j. 12776-29/2024-ERU, kterým byla žádost účastníka řízení o nařízení ústního jednání ve věci zamítnuta. Správní orgán shrnuje, že nařízení ústního jednání z výše uvedených důvodů (zejména prokázání způsobu vyřizování reklamací, přijatých opatření, vnitřního systému kontroly nad zaměstnanci, procesů při zjištěných pochybeních) shledal v posuzované věci nadbytečným, jelikož výše popsané skutečnosti může účastník řízení stejně tak účinně popsat a doložit prostřednictvím písemných vyjádření, což ostatně celé správní řízení činil. Obdobně je tomu tak v případě prokázání excesu či existence liberačních důvodů, kdy veškeré skutečnosti může účastník řízení rovněž tvrdit a doložit stejně tak účinně prostřednictvím písemných vyjádření, což rovněž činil. Ve vztahu k návrhu výslechu svědků – paní [REDAKCE] a pana [REDAKCE] správní orgán uvádí, že rovněž v případě těchto návrhů by nařízení ústního jednání nepřispělo k posílení procesních práv účastníka řízení, když se jedná o zaměstnance účastníka řízení, jejichž stanovisko i se zahrnutím dotazů účastníka řízení mohl účastník řízení zajistit i jinak než pouze na nařízeném ústním jednání, jak rovněž i učinil, když jejich vyjádření správnímu orgánu zaslal. K výše uvedeným důvodům pak správní orgán souhrnně shrnuje, že nařízení ústního jednání z účastníkem řízení navrhovaných důvodů by ani nepřispělo ke zjištění stavu věci (skutkový stav je dostatečně zjištěn z podkladů ve spise), ani k uplatnění práv účastníka řízení.
- [307] Z výše uvedených důvodů rovněž není nezbytné provést ve věci místní šetření jakožto specifický případ ohledání věci, které účastník řízení navrhl ve vztahu k posuzovanému jednání ohledně vyřízení reklamace zákazníka (viz výrok VI. tohoto rozhodnutí), resp. za účelem komplexního předeštění jeho compliance systému.
- [308] Správní orgán též k výše popsanému uvádí, že k liberaci právnické osoby nemůže postačovat pouhé formální přijetí compliance programu, když mezi liberační důvody „nepatří skutečnosti spočívající výlučně ve vnitřních poměrech odpovědného subjektu“ (rozsudek NSS ze dne 16. února 2005, č. j. 6 A 109/2000-73), na druhou stranu však tyto čistě subjektivní potíže mohou představovat polehčující

okolnost, kterou bude správní orgán reflektovat při ukládání správního trestu (obdobně: D. Bohadlo in D. Bohadlo, J. Brož, S. Kadečka et al.: Zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, Komentář, Wolters Kluwer, Praha 2018, str. 140).

[309] Vzhledem k výše uvedenému správní orgán vyhodnotil námitky účastníka řízení nedůvodnými.

Formální a materiální stránka přestupku dle výroku VI. tohoto rozhodnutí

[310] Byť účastník řízení doložil, že má implementovány interní postupy ohledně vyřizování reklamací, zajišťuje pravidelná školení zaměstnanců, tyto rovněž pravidelně testuje a hodnotí, správní orgán uvádí, že tyto okolnosti samy o sobě nemohou liberovat jednání účastníka řízení, jelikož je zřejmé, že se nemohlo ani jednat o ojedinělý excés (viz opakovaná pravomocná potrestání účastníka řízení za pozdní vyřízení reklamace ze strany ERÚ). Tyto okolnosti však mohou být vyhodnoceny jako polehčující na straně účastníka řízení.

[311] Správní orgán tedy neshledal žádné liberační důvody dle § 3 odst. 2 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny, aby po účastníku řízení jakožto držiteli licence nebylo spravedlivě možné požadovat dodržení posuzovaného standardu. Rovněž nebyly shledány důvody ve smyslu § 21 zákona o odpovědnosti za přestupky (pro zproštění účastníka řízení odpovědnosti).

[312] Na základě výše uvedených skutečností považuje správní orgán za prokázané, že účastník řízení v případě zákazníka pana ████████ ve vztahu k jeho OM elektřiny nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny dle § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny, a tedy porušil povinnost danou mu § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, čímž naplnil formální stránku přestupku dle § 91 odst. 5 písm. d) téhož zákona.

[313] Jelikož účastník řízení svým jednáním v případě dotčeného zákazníka překročil stanovenou lhůtu k zaslání písemného vyřízení reklamace o 6 dnů (resp. písemně nevyřídil reklamaci v 15denní zákonné lhůtě, ale ani v době dalších 6 dnů od konce zákonem stanovené lhůty, která je již sama o sobě nastavena tak, aby každý dodavatel byl objektivně schopen obdrženou reklamaci vyřídit), je v jeho jednání možné zcela jistě shledat jistou společenskou nebezpečnost (škodlivost) spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníka, kdy v tomto konkrétním případě bylo porušeno právo zákazníka na řádné a včasné poskytnutí informace ohledně jím uplatněné reklamace. Uvedené odůvodňuje závěr také o naplnění materiální stránky přestupku dle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).

IV. III. II. Nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu – § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu v návaznosti na § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona – výrok VII. tohoto rozhodnutí

zákazník ████████

[314] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že zákazník ████████ ve vztahu k jeho OM plynu reklamoval u účastníka řízení e-mailem dne 10. prosince 2021 vyúčtování sdružených služeb dodávky plynu.

[315] Reklamace byla zaslána prostřednictvím e-mailu vyuctovani@innogy.cz. Vzhledem ke skutečnosti, že na tento e-mail účastník řízení reagoval dne 14. prosince 2021 (textem: „*tento email slouží pro interní účely společnosti. Prosím v případě, že něco potřebujete ohledně obsluhy zákazníků, tak se prosím obraťte na info@innogy.cz*“), má správní orgán za prokázané, že se jedná o e-mail účastníka řízení, tudíž se podání zákazníka do jeho sféry dostalo. Přestože zákazník reklamaci podal opakovaně i prostřednictvím jiných e-mailů účastníka řízení (v návaznosti na výše citovaný e-mail účastníka řízení), považuje správní orgán za den podání reklamace den podání prvního e-mailu zákazníka (10. prosince 2022), jelikož jak již bylo uvedeno, tento se prokazatelně dostal do sféry účastníka řízení,

když na něj sám určitým způsobem reagoval, přičemž lze konstatovat, že se do jeho sféry dostal tentýž den, kdy byl poslán, jelikož se jednalo o podání učiněné e-mailem.

- [316] Den 10. prosince 2021 je zároveň rozhodným dnem pro určení počátku běhu 15denní lhůty dle § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu pro vyřízení reklamace. Konec této lhůty připadl na den 25. prosince 2021 (tj. rozhodný den s přičtením 15 dnů). Vzhledem k tomu, že poslední den lhůty pro vyřízení reklamace připadl na státní svátek i sobotu, byl v tomto případě ve prospěch účastníka řízení konec této lhůty posunut na následující pracovní den, tedy den 27. prosince 2021.
- [317] Účastník řízení však reklamaci dotčeného zákazníka ve vztahu k jeho OM plynu vyřídil až dne 14. ledna 2022, tj. 18 dnů po lhůtě stanovené právními předpisy (se započteným posunutím konce lhůty, jak bylo popsáno výše).
- [318] Správní orgán pro úplnost uvádí, že z dostupných podkladů nevyplývá, že by měl reklamaci vyřizovat provozovatel distribuční soustavy (pro možný odečet dní ve smyslu § 16 odst. 2 vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb).

zákazník ██████████

- [319] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že zákazník ██████████ ve vztahu k jeho OM plynu reklamoval u účastníka řízení e-mailem dne 19. prosince 2021 vyúčtování sdružených služeb dodávky plynu. Reklamace byla zaslána prostřednictvím e-mailu info@innogy.cz. Vzhledem ke skutečnosti, že tento e-mail účastník řízení sám uvádí na svých webových stránkách www.innogy.cz v části „kontakty“, má správní orgán za prokázané, že se jedná o e-mail účastníka řízení, tudíž se podání zákazníka do jeho sféry dostalo. Vzhledem pak k tomu, že se jednalo o podání učiněné prostřednictvím e-mail, lze konstatovat, že se do sféry účastníka řízení dostalo téhož dne.
- [320] Den 19. prosince 2021 je zároveň rozhodným dnem pro určení počátku běhu 15denní lhůty dle § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu pro vyřízení reklamace. Konec této lhůty připadl na den 3. ledna 2022 (tj. rozhodný den s přičtením 15 dnů).
- [321] Účastník řízení však reklamaci dotčeného zákazníka ve vztahu k jeho OM plynu nejméně ke dni 17. března 2022 nevyřídil, tj. nejméně 72 dnů po lhůtě po lhůtě stanovené právními předpisy.
- [322] Správní orgán pro úplnost uvádí, že z dostupných podkladů nevyplývá, že by měl reklamaci vyřizovat provozovatel distribuční soustavy (pro možný odečet dní ve smyslu § 16 odst. 2 vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb).

Námítky účastníka řízení

- [323] Účastník řízení v rámci vyjádření ze dne 19. září 2023 (č. j. 11857-5/2023-ERU) ohledně reklamace zákazníka ██████████ ve vztahu k jeho OM plynu namítal, že e-mail s reklamací byl zaslán na tři různé e-mailové adresy účastníka řízení, kdy dvě z nich nejsou určeny pro standardní komunikaci se zákazníky, čímž došlo k prodloužení se založením reklamace v zákaznickém systému účastníka řízení. Správní orgán uvádí, že namítané skutečnosti nezbavují účastníka řízení odpovědnosti za vytýkané protiprávní jednání. Pakliže má účastník řízení zřízeno několik e-mailových adres, nemůže to být k tíži zákazníka. Nadto pokud zákazník využije více těchto e-mailových adres, nikoli např. jen jednu, která třeba z pohledu účastníka řízení slouží k jiným účelům. Podstatná je skutečnost, že se podaná reklamace dostala do sféry účastníka řízení, což ani účastník řízení nerozporuje. Současně platí, že účastník řízení má ve smyslu § 11 odst. 1 písm. m) energetického zákona povinnost mít k plnění svých práv a povinností k dispozici potřebné lidské, technické a finanční zdroje. Tudíž ani skutečnost, že zákazník učiní stejné podání prostřednictvím více komunikačních cest vůči účastníku řízení, nemůže být důvodem pro nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace stanovené v právních předpisech. Správní orgán dále v návaznosti na námítky účastníka řízení uvádí, že mezi důvody zproštění se odpovědnosti právnické osoby za přešůpek nepatří skutečnosti spočívající výlučně ve vnitřních poměrech právnické osoby. Musí se

totiž jednat o skutečnosti objektivního charakteru. Současně platí, že případné liberační důvody musí prokazovat obviněný ze správního deliktu, nikoli správní orgán, který pouze posuzuje jejich důvodnost.

- [324] Účastník řízení v rámci vyjádření ze dne 1. dubna 2022 (č. j. 07547-5/2022-ERU), jakož i vyjádření ve správním řízení ohledně reklamace zákazníka ██████████ ve vztahu k jeho OM plynu namítal, že zákazníkovi byl ve stejný den odeslán automatický e-mail, který účastník řízení v té době, z důvodu enormního kapacitního vytížení, zasílal na veškeré přijaté emaily, ve kterém byla uvedena informace ohledně režimu dodavatele poslední instance a zároveň informace, že v případě, že se požadavek klienta týkal něčeho jiného, ať svůj požadavek zašle opětovně jako odpověď na tento email, a také je v e-mailu uvedeno, jak má zákazník postupovat v případě odečtu měřidla (pokud si přeje nahlásit stav plynoměru, je potřeba k tomuto využít stránky distributora, určené pro samoodečet). Na toto doporučení zákazník pravděpodobně nereflektoval a žádný další e-mail podle pokynů účastník řízení ze strany zákazníka neobdržel. Ve správním řízení účastník řízení doplnil, že se jednalo o období enormního kapacitního vytížení z důvodu řešení ukončení činnosti některých konkurentů, zejména skupiny Bohemia energy entity, a s tím spojeného řešení okolo zákazníků, kteří se z tohoto důvodu dostali do režimu dodavatele poslední instance.
- [325] Správní orgán připouští, že za určitých okolností by námitky účastníka řízení ohledně mimořádné situaci na trhu s energiemi na konci roku 2021 mohly představovat liberační důvod ve smyslu § 2 odst. 1 písm. c) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu, event. § 21 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky, pro zproštění odpovědnosti účastníka řízení za vytýkané jednání vůči zákazníkovi ██████████. Zákazník ██████████ se také stal zákazníkem účastníka řízení právě z důvodu ukončení činnosti jeho předchozího dodavatele a jeho odběrné místo plynu přešlo do režimu dodavatele poslední instance. Je zřejmé, že účastník řízení se reálně nemůže preventivně připravit na podstatné navýšení administrativních nároků (a ani by to při standardních okolnostech nebylo ekonomické) s tím spojených, pokud se množství zákazníků, jichž se tento režim týká, vymyká běžným poměrům.
- [326] Správní orgán však uvádí, že k uznání uvedeného liberačního důvodu není možno přistupovat neomezeně pouze konstatováním, že se zákazník spadal do režimu dodavatele poslední instance a že jeho reklamace byla vyřizována v období mimořádné situace na trhu. V daném případě je totiž podstatná právě délka doby prodlení účastníka řízení s vyřízením reklamace zákazníka, která nebyla pouze v řádu několika dnů, event. pár desítek dnů. Prodlení účastníka řízení (nad rámec stanovené lhůty) trvalo nejméně 72 dnů, přičemž podklady ve spise nepřímou nasvědčují tomu, že se mohlo jednat o prodlení mnohem delší, když účastník řízení ještě v přípise ze dne 14. července 2022 (č. j. 07547-9/2022-ERU) sám uvádí: „Z důvodu individuálního pochybení zaměstnance byly opožděně založeny reklamace na požadovanou náhradu škody za nedodržení standardu a reklamace na opravu konečného stavu v režimu DPI. Obě reklamace innogy eviduje jako neuzavřené a budou v nejbližší době vyhodnoceny a zákazníkovi bude zasláno písemné vyjádření.“ (tj. ještě 191 dnů po lhůtě stanovené právními předpisy zřejmě stále nebyla reklamace zákazníka, ale ani jeho požadavek na náhradu škody z důvodu prodlení s vyřizováním reklamace, vyřízeny).
- [327] Tj. účastník řízení nejenže reklamaci zákazníka nevyřídil ve lhůtě stanovené právními předpisy (do 3. ledna 2022), ale tuto nevyřídil ani poté, co zákazník uplatnil nárok na náhradu škody (25. února 2022), ani poté co jej ERÚ v rámci šetření vyzval (výzva ERÚ ze dne 29. března 2022, č. j. 07547-3/2022-ERU) ke sdělení, zda zákazník uplatnil reklamaci vyúčtování, a pokud ano, jak byla tato vyřízena (kdy v odpovědi ze dne 1. dubna 2022, č. j. 07547-5/2022-ERU, účastník řízení sám uvádí, že reklamaci zákazníka ze dne 19. prosince 2021 eviduje a eviduje také žádost o náhradu škody ze dne 25. února 2022 a tento požadavek zákazníka momentálně vyhodnocuje), ale zřejmě ani poté, co jej ERÚ k těmto sdělením vyzval opakovaně dne 29. června 2022 (č. j. 07547-6/2022-ERU).
- [328] Takový přístup účastníka řízení k vyřizování reklamace zákazníka zcela jistě nemůže naplňovat liberační důvod pro zproštění odpovědnosti účastníka řízení za vytýkané jednání. Ani skutečnost, že by zákazník na automatický e-mail účastníka řízení ze dne 19. prosince 2021 (ve kterém účastník řízení uvedl informaci, že v případě, že se požadavek klienta týkal něčeho jiného než režimu dodavatele poslední instance, ať svůj požadavek zašle opětovně jako odpověď na tento automatický e-mail) již

neragoval, nemůže sama o sobě zbavovat účastníka řízení odpovědnosti za jeho protiprávní jednání, když tento zřejmě reklamaci zákazníka nevyřídil ani poté, co zákazník uplatnil náhradu škody za pozdní vyřízení reklamace a ani poté, co se ERÚ opakovaně dotazoval na způsob vyřízení reklamace zákazníka.

- [329] Účastník řízení v rámci správního řízení dále uvedl, že již přistoupil k nápravným opatřením, aby k těmto situacím v budoucnu nedocházelo, a dále uvedl, že má implementovány efektivní procesy, kterými takovým pochybením předchází (pravidelná školení obsluhy, systém řídicí dokumentace, znalostní báze atd.) a má tedy za to, že uskutečnil veškeré kroky, které lze po něm spravedlivě požadovat, aby uvedenému jednání zabránil, tzn. aby se nestalo jednáním pravidelným, ale jednalo se pouze o ojedinělý exces, za nějž neodpovídá v rovině přestupku, maximálně za něj odpovídá v rovině náhrady škody konkrétnímu zákazníkovi. Účastník řízení proto navrhl zastavení této části správního řízení pro naplnění liberačních důvodů. K nápravným opatřením správní orgán uvádí, že tyto mohou být vyhodnoceny ve prospěch účastníka řízení, který se do budoucna snaží o předcházení protiprávnímu jednání, nikoli však vyhodnoceny jako liberace zjištěného protiprávního jednání. Ohledně implementovaných procesů, vyhodnocení jednání jako excesu a náhrady škody se správní orgán vyjádří (s ohledem na uplatněné související námitky) dále.
- [330] Účastník řízení v rámci vyjádření ze dne 7. března 2025 předložil stanovisko svého zaměstnance paní [REDAKCE] která blíže popsala, jak probíhá zaškolování zaměstnanců, jejich průběžné vzdělávání a testování, zpětná vazba v případě zjištění pochybení zaměstnanců a další interní postupy. Vzhledem k tomu, že se jednalo o obdobné námitky jako v případě předchozího porušení, správní orgán odkazuje na jejich vypořádání provedené výše u předchozího porušení ve vztahu k jednání popsanému ve výroku VI. tohoto rozhodnutí. Paní [REDAKCE] dále uvedla, že v období prvního čtvrtletí roku 2022 zaznamenala oproti čtvrtému čtvrtletí roku 2021 nárůst počtu reklamací a požadavků o 95 %, konkrétně z 20 982 na 40 954. Z výše uvedených počtů se u vyhláskových reklamací jednalo dokonce o navýšení o 109 %, konkrétně z 4 755 na 9 957. V období prvního čtvrtletí roku 2022 účastník řízení zaznamenal nárůst požadavků zákazníků na kontaktním centru o 200 % oproti období čtvrtého čtvrtletí roku 2021. Rovněž k těmto námitkám správní orgán obdobně jako v případě předchozího zjištěného porušení uvádí, že ani tato skutečnost není s ohledem na § 11 odst. 1 písm. m) energetického zákona liberačním důvodem, jelikož účastník řízení jakožto držitel licence na obchod s plynem je povinen mít po celou dobu výkonu licencované činnosti k plnění svých práv a povinností k dispozici mimo jiné potřebné lidské i technické zdroje.
- [331] K výše uvedenému a k doloženým podkladům správní orgán konstatuje, že z doložených podkladů lze dovodit, že účastník řízení má propracovaný interní systém na zaučení nových zaměstnanců (viz zejména doložené zpracované vstupní testy, přístup do školící verze interního systému), sloužící ale i pro stávající zaměstnance, průběžné školení zaměstnanců (doložené vzdělávací akce a adaptační podpora) a pravidelné testování (doložené testy), má dále nastaveny postupy pro zpětnou vazbu zaměstnancům (doložený hodnotící systém, systém odměňování zaměstnanců a motivací pro zaměstnance ke zvýšení odměňování, doložené pravidelné hodnocení nadřízenými se sdělením případných pochybení nebo návrhů na zlepšení či usnadnění činnosti dotyčnému zaměstnanci, doložený hodnotící systém vybraných uskutečněných telefonních hovorů nadřízenými), ale má i přehledně zpracován interní systém vyřizování reklamací, v němž lze dohledat konkrétní postup řešení vzorových situací při řešení reklamací.
- [332] Všechny tyto skutečnosti by bylo možno ve prospěch účastníka řízení vyhodnotit v případě ojedinělého méně závažného pochybení účastníka řízení, kdy by takové ojedinělé pochybení skutečně nemuselo naplnit materiální stránku posuzovaného přestupku, např. ojedinělé zpoždění s vyřízením reklamace by bylo v řádu jednotek dnů. V nyní posuzovaném správním řízení (jak již bylo uvedeno) by takový postup připadal v úvahu ve vztahu k jednání popsanému ve výroku VI. tohoto rozhodnutí (prodlení 6 dnů s vyřízením reklamace vyúčtování dodávky elektřiny zákazníka [REDAKCE] uplatněné dne 15. února 2023). Správní orgán však musí zohlednit, že vůči totožnému zákazníkovi se účastník řízení dopustil obdobného porušení hned dvakrát, a to v jiném období – viz jednání popsané ve výroku VII. písm. a) tohoto rozhodnutí, vztahující se k pozdnímu vyřízením reklamace vyúčtování dodávky plynu uplatněné dne 10. prosince 2021 (prodlení 18 dnů), kdy prodlení účastníka řízení s vyřízením reklamace bylo více

než dvojnásobně od lhůty stanovené právními předpisy. Není pak možné odhlédnout ani od dalšího zjištěného porušení popsáno ve výroku VII. písm. b) tohoto rozhodnutí, kde prodlení s vyřízením reklamace bylo ve větším rozsahu (nejméně 72 dnů po lhůtě stanovené právními předpisy). Není tedy možné (i přes doložené podklady účastníkem řízení) konstatovat, že se jednalo o ojedinělé pochybení účastníka řízení a není tak možné přistoupit k zastavení této části správního řízení. Doložené podklady však mohou být zohledněny ve prospěch účastníka řízení v tom smyslu, že nerezignuje na zlepšování svých interních postupů a nepochybně se snaží, aby eliminoval rozsah pochybení svých zaměstnanců.

- [333] Správní orgán dále v návaznosti na námitky účastníka řízení uvádí, že toliko propracovaný interní systém sám o sobě nestačí pro automatickou liberaci jednání účastníka řízení, pokud jsou opakovaně zjištěna pochybení v určité oblasti veřejnoprávních povinností. Takový postup by *ad absurdum* znamenal nepostižitelnost účastníka řízení v oblasti ne/vyřizování reklamací zákazníků (event. i úplné rezignace na vyřizování reklamací) toliko s odkazem na vnitřní poměry účastníka řízení, což by bylo úplným popřením smyslu regulace v dané oblasti. Liberační důvod je koncipován tak, aby dopadal pouze na skutečnosti objektivního charakteru. Žádné takové skutečnosti však v případě účastníka řízení zjištěny nebyly. Pro úplnost správní orgán uvádí, že ani případná samotná náhrada škody konkrétnímu zákazníkovi (která v dané věci doložena nebyla) nezbavuje sama o sobě subjekt jeho veřejnoprávní odpovědnosti za protiprávní jednání.
- [334] Správní orgán pro úplnost uvádí, že tvrzení účastníka řízení, že se v posuzované věci jedná o ojedinělý exces, pro který by účastník řízení ani neměl za své protiprávní jednání odpovídat a řízení by mělo být zastaveno, odporuje i skutečnost (známá správnímu orgánu z jeho rozhodovací praxe), že účastník řízení byl již opakovaně trestán za jednání spočívající v pozdním vyřizování reklamací zákazníků, jak bude popsáno dále.
- [335] K doloženému vývoji a množství počtu reklamací u účastníka řízení správní orgán uvádí, že ani tato skutečnost není s ohledem na § 11 odst. 1 písm. m) energetického zákona liberačním důvodem, jelikož účastník řízení jakožto držitel licence na obchod s elektřinou je povinen mít po celou dobu výkonu licencované činnosti k plnění svých práv a povinností k dispozici mimo jiné potřebné lidské i technické zdroje.
- [336] K návrhu účastníka řízení na nařízení ústního jednání a provedení místního šetření, za účelem seznámení správního orgánu s interními procesy účastníka řízení, jeho compliance systému, prokázání excesu a provedení výslechu svědků, správní orgán odkazuje na odůvodnění usnesení ze dne 24. března 2025, č. j. 12776-29/2024-ERU, kterým byla žádost účastníka řízení o nařízení ústního jednání ve věci zamítnuta. Správní orgán shrnuje, že nařízení ústního jednání z výše uvedených důvodů (zejména prokázání způsobu vyřizování reklamací, přijatých opatření, vnitřního systému kontroly nad zaměstnanci, procesů při zjištěných pochybeních) shledal v posuzované věci nadbytečným, jelikož výše popsané skutečnosti může účastník řízení stejně tak účinně popsat a doložit prostřednictvím písemných vyjádření, což ostatně celé správní řízení činil. Obdobně je tomu tak v případě prokázání excesu či existence liberačních důvodů, kdy veškeré skutečnosti může účastník řízení rovněž tvrdit a doložit stejně tak účinně prostřednictvím písemných vyjádření, což rovněž činil. Ve vztahu k návrhu výslechu svědků – paní [REDAKCE] a pana [REDAKCE], správní orgán uvádí, že rovněž v případě těchto návrhů by nařízení ústního jednání nepřispělo k posílení procesních práv účastníka řízení, když se jedná o zaměstnance účastníka řízení, jejichž stanovisko i se zahrnutím dotazů účastníka řízení mohl účastník řízení zajistit i jinak než pouze na nařízeném ústním jednání, jak rovněž i učinil, když jejich vyjádření správnímu orgánu zaslal. K výše uvedeným důvodům pak správní orgán souhrnně shrnuje, že nařízení ústního jednání z účastníkem řízení navrhovaných důvodů by ani nepřispělo ke zjištění stavu věci (skutkový stav je dostatečně zjištěn z podkladů ve spise), ani k uplatnění práv účastníka řízení.
- [337] Z výše uvedených důvodů rovněž není nezbytné provést ve věci místní šetření jakožto specifický případ ohledání věci, které účastník řízení navrhl ve vztahu k posuzovanému jednání ohledně vyřízení reklamace zákazníků (viz výrok VII. tohoto rozhodnutí), resp. za účelem komplexního předstření jeho compliance systému.

- [338] Správní orgán též k výše popsanému uvádí, že k liberaci právnické osoby nemůže postačovat pouhé formální přijetí compliance programu, když mezi liberační důvody „*nepatří skutečnosti spočívající výlučně ve vnitřních poměrech odpovědného subjektu*“ (rozsudek NSS ze dne 16. února 2005, č. j. 6 A 109/2000-73), na druhou stranu však tyto čistě subjektivní potíže mohou představovat polehčující okolnost, kterou bude správní orgán reflektovat při ukládání správního trestu (obdobně: D. Bohadlo in D. Bohadlo, J. Brož, S. Kadečka et al.: Zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, Komentář, Wolters Kluwer, Praha 2018, str. 140).
- [339] Správní orgán k výše uvedenému dále uvádí, že i ve vnitřních poměrech účastníka řízení je evidentně prostor ke zlepšení, což lze demonstrovat právě na případě zákazník ██████████ a zjištěného skutkového stavu ohledně způsobu vyřízení jeho reklamace účastníkem řízení (výrok VII. písm. b) tohoto rozhodnutí). Pokud by měl účastník řízení skutečně nastaveny takové efektivní procesy, k vytýkanému jednání by nedošlo v takovém zjištěném rozsahu a v případě, kdy by účastník řízení pochybení zjistil, bezodkladně by jej napravil. V případě zákazníka pana ██████████ však účastník řízení přinejmenším z žádosti o úhradu škody ze strany zákazníka o nevyřízení reklamace věděl, avšak zřejmě ani poté reklamaci zákazníka nevyřídil.
- [340] V návaznosti na námítky účastníka řízení pak správní orgán pro úplnost uvádí, že ani případná samotná náhrada škody konkrétnímu zákazníkovi nezbavuje sama o sobě subjekt jeho veřejnoprávní odpovědnosti za protiprávní jednání. Nehledě na skutečnost, že přestože se zákazník ██████████ náhrady škody za pozdní vyřízení reklamace ze strany účastníka řízení domáhal prostřednictvím přípisu ze dne 25. února 2022, je zřejmé, že účastník řízení přinejmenším ještě ke dni 14. července 2022 (viz jeho vyjádření č. j. 07547-9/2022-ERU) tuto žádost zákazníka o náhradu škody nevyřídil. Účastník řízení tedy na jednu stranu uvádí, že sankce za pozdní vyřízení reklamace by měla proběhnout maximálně v rovině náhrady škody zákazníkovi, nicméně sám ani tuto formu odpovědnosti nepřijme.
- [341] Vzhledem k výše uvedenému správní orgán vyhodnotil námítky účastníka řízení nedůvodnými.

Formální a materiální stránka přestupku dle výroku VII. tohoto rozhodnutí

- [342] Byť účastník řízení doložil, že má implementovány interní postupy ohledně vyřizování reklamací, zajišťuje pravidelná školení zaměstnanců, tyto rovněž pravidelně testuje a hodnotí, správní orgán uvádí, že tyto okolnosti samy o sobě nemohou liberovat jednání účastníka řízení, jelikož je zřejmé, že se nemohlo ani jednat o ojedinělý excés (viz vícero zjištěných pochybení v nyní vedeném správním řízení a opakovaná pravomocná potrestání účastníka řízení za pozdní vyřízení reklamace ze strany ERÚ). Tyto okolnosti však mohou být vyhodnoceny jako polehčující na straně účastníka řízení.
- [343] Správní orgán tedy neshledal žádné liberační důvody dle § 2 odst. 1 vyhlášky o kvalitě dodávek plynu, aby po účastníku řízení jakožto držiteli licence nebylo spravedlivě možné požadovat dodržení posuzovaného standardu. Rovněž nebyly shledány důvody ve smyslu § 21 zákona o odpovědnosti za přestupky (pro zproštění účastníka řízení odpovědnosti).
- [344] Na základě výše uvedených skutečností považuje správní orgán za prokázané, že účastník řízení v případě zákazníka pana ██████████ a zákazníka pana ██████████ e vztahu k jejich OM plynu nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu dle § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, a tedy porušil povinnost danou mu § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, čímž naplnil formální stránku 2 přestupků dle § 91 odst. 11 písm. d) téhož zákona.
- [345] Jelikož účastník řízení svým jednáním v případě zákazníka ██████████ překročil stanovenou lhůtu k zaslání písemného vyřízení reklamace o 18 dnů (resp. písemně nevyřídil reklamaci v 15denní zákonné lhůtě, ale ani v době dalších 18 dnů od konce zákonem stanovené lhůty, která je již sama o sobě nastavena tak, aby každý dodavatel byl objektivně schopen obdrženou reklamaci vyřídít), přičemž vůči tomuto zákazníkovi se účastník řízení dopustil ještě dalšího porušení (viz výrok IV. tohoto rozhodnutí) a v případě zákazníka ██████████ překročil stanovenou lhůtu k zaslání písemného vyřízení reklamace

nejméně o 72 dnů (resp. písemně nevyřídil reklamaci v 15denní zákonné lhůtě, ale ani v době nejméně dalších 72 dnů od konce zákonem stanovené lhůty, která je již sama o sobě nastavena tak, aby každý dodavatel byl objektivně schopen obdrženou reklamaci vyřídít) je v jeho jednání možné zcela jistě shledat jistou společenskou nebezpečnost (škodlivost) spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníka, kdy v tomto konkrétním případě bylo porušeno právo zákazníka na řádné a včasné poskytnutí informace ohledně jím uplatněné reklamace. Uvedené odůvodňuje závěr také o naplnění materiální stránky 2 přestupků dle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je v obou případech vyšší než nepatrná).

IV. IV. K výroků VIII. a IX. tohoto rozhodnutí – nepřiměřená výše záloh

- [346] Pro právní posouzení jednání účastníka řízení popsaného ve výrocích VIII. a IX. tohoto rozhodnutí je rozhodná právní úprava účinná v době, kdy došlo k vystavení posuzovaných platebních kalendářů ze strany účastníka řízení, tj. ve vztahu k jednání popsanému ve výroku VIII. tohoto rozhodnutí den 23. dubna 2023 a ve vztahu k jednání popsanému ve výroku IX. tohoto rozhodnutí den 10. května 2023. S ohledem na výše uvedené je tedy ve vztahu k jednání popsanému ve výroku VIII. i IX. tohoto rozhodnutí v obou případech rozhodný energetický zákon ve znění účinném do 30. června 2023.
- [347] S ohledem na zachování obsahové totožnosti konkrétních zákonem stanovených povinností, které jsou relevantní pro právní hodnocení jednání účastníka řízení, tak též jejich trestnost z hlediska podřazení porušení právní povinnosti pod kategorii přestupku, je uvedené znění zákona dále označováno jen jako „energetický zákon“.
- [348] Přestupku dle § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona se držitel licence dopustí tím, že při uplatňování záloh za dodávky elektřiny, plynu nebo tepelné energie nestanoví jejich výši nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby elektřiny, plynu nebo tepelné energie v následujícím zúčtovacím období podle § 11 odst. 6 téhož zákona.
- [349] Dle § 11 odst. 6 energetického zákona platí, že držitel licence na výrobu elektřiny, obchod s elektřinou, výrobu plynu nebo obchod s plynem nebo dodavatel tepelné energie stanoví zálohové platby na dodávku elektřiny, plynu nebo tepelné energie nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby elektřiny, plynu nebo tepelné energie v následujícím zúčtovacím období.
- [350] Ve správním řízení bylo zjištěno a prokázáno, že účastník řízení na základě smlouvy o sdružených službách dodávky plynu stanovil zákazníkovi:
- panu ██████████ plánem záloh a plateb ze dne 23. dubna 2023 na budoucí období od 18. dubna 2023 do 17. dubna 2024 měsíční zálohy ve výši 7 360 Kč, tj. celkem 12 záloh v úhrnné výši 88 320 Kč,
 - panu ██████████ plánem záloh a plateb ze dne 10. května 2023 na budoucí období od 4. května 2023 do 3. května 2024 měsíční zálohu ve výši 5 330 Kč splatnou dne 15. května 2023 a měsíční zálohy ve výši 4 900 Kč splatné vždy k 15. dni v měsíci (počínaje dnem 15. června 2023, konče dnem 15. dubna 2024), tj. celkem 12 záloh v úhrnné výši 59 230 Kč.
- [351] V čl. 5 bodě 5.2. VOP účastníka řízení připojených ke smlouvám posuzovaných zákazníků se uvádí: „Zákazník je povinen opakovaně platit innogy zálohy na cenu dodaného plynu. Počáteční výši a četnost záloh navrhuje Zákazník přiměřeně k ceně předpokládaného ročního odběru plynu, ceně distribuce a ceně ostatních služeb a v souladu s možnostmi uvedenými na formuláři Smlouvy/Dodatku (či v souladu s nabídkou) a/nebo podmínkami sjednané doplňkové služby. innogy má právo počáteční výši a četnost záloh v souladu s tímto principy upravit. V průběhu smluvního vztahu innogy předkládá Zákazníkovi písemné oznámení, v němž závazně stanovuje výši, počet a splatnost záloh na následující zúčtovací období přiměřeně k celkové ceně předpokládaného ročního odběru plynu Zákazníkem. innogy je oprávněna zálohy kdykoliv změnit, případně stanovit, nebyly-li dříve sjednány, pokud má za to, že stávající zálohy již nejsou přiměřené spotřebě nebo ceně nebo když to dosahovaná spotřeba stanovení záloh dle zavedené praxe innogy a oborových zvyklostí v energetice vyžaduje...“.

- [352] Správní orgán konstatuje, že přímo ve smlouvě byla s panem [REDACTED] ujednána „výše zálohy: 8 000 Kč“ a s panem [REDACTED] jednána „výše zálohy 5 330 Kč“ a v těchto smlouvách nebylo dohodnuté jiné odlišné ujednání ohledně zálohových plateb, a proto má správní orgán za zjištěné a prokázané, že účastník řízení svědčilo právo požadovat po zákaznících zálohové platby za zúčtovací období.
- [353] Ust. § 16 odst. 1 vyhlášky č. 207/2021 Sb., o vyúčtování dodávek a souvisejících služeb v energetických obdobích, ve znění účinném do 31. července 2024, stanovuje, že obchodník s plynem provede bezplatně řádné vyúčtování nejméně jednou ročně tak, aby délka zúčtovacího období nepřesáhla 14 kalendářních měsíců po sobě následujících, a to do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, tj. ode dne odečtu z měřicího zařízení, popřípadě ode dne zjištění skutečné spotřeby při dodání plynu ve smyslu § 21 odst. 4 písm. b) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v rozhodném znění.
- [354] Účastník řízení v posuzovaných platebních kalendářích předpokládal délku následujícího zúčtovacího období v rozsahu nadcházejících 12 kalendářních měsíců, přičemž správní orgán při ověřování výše záloh nastavených účastníkem řízení považoval shodně s účastníkem řízení za zúčtovací období, období nadcházejících 12 kalendářních měsíců.
- [355] Správní orgán dále přistoupil k vyčíslení oprávněné výše zálohových plateb za sdružené služby dodávky plynu dle důvodně předpokládané spotřeby zákazníka, a to:
- v OM plynu pana [REDACTED] ke dni vystavení platebního kalendáře účastníkem řízení (tj. ke dni 23. dubna 2023,
 - v OM plynu pana [REDACTED] ke dni vystavení platebního kalendáře účastníkem řízení (tj. ke dni 10. května 2023.
- [356] Stanovená výše měsíčních zálohových plateb má být v odpovídající výši vzhledem ke sjednanému produktu a odpovídajícímu množství odebraného plynu, tzn. zálohové platby musí být ze strany obchodníka s plynem stanoveny podle § 11 odst. 6 energetického zákona nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby plynu v následujícím zúčtovacím období.
- [357] Postup pro stanovení zálohových plateb za dodávku plynu v dotčeném období (rok 2023) upravovala vyhláška o pravidlech trhu s plynem.
- [358] Ust. § 109 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem stanoví, že obchodník s plynem nebo výrobce plynu stanovuje zálohové platby nejvýše v rozsahu plánované roční spotřeby plynu v odběrném místě zákazníka s měřením typu C nebo CM postupem podle přílohy č. 15 k vyhlášce o pravidlech trhu s plynem.
- [359] Účastník řízení byl při stanovení zálohových plateb v postavení obchodníka s plynem, coby držitel licence na obchod s plynem. Z charakteru odběru obou zákazníků lze dovodit, že se jednalo o zákazníky s měřením typu C (§ 3 odst. 5 vyhlášky o měření plynu). Na způsob stanovení zálohových plateb tedy dopadala výše uvedená ustanovení vyhlášky o pravidlech trhu s plynem.
- [360] Zálohové platby se stanovují ve vztahu k následujícímu zúčtovacímu období. Zúčtovacím obdobím je potřeba rozumět časový úsek, za který se dodávka komodity vyúčtovává. Pokud se jedná o vymezení „v následujícím zúčtovacím období“, tímto se rozumí období následující okamžiku stanovení záloh. Jedná se tak o vyjádření zásady, že zálohy jsou stanovovány *pro futuro*.
- [361] Regulovaná složka ceny plynu pro rok 2023 je daná Cenovým rozhodnutím ERÚ č. 12/2022 ze dne 14. listopadu 2022, o regulovaných cenách souvisejících s dodávkou plynu.
- [362] V § 3 odst. 2 Nařízení vlády č. 298/2022 Sb. ze dne 5. října 2022, o stanovení cen elektřiny a plynu v mimořádné tržní situaci a o stanovení s tím souvisejícího nejvyššího přípustného rozsahu majetkového prospěchu zákazníka, byla s účinností od 1. ledna 2023 stanovena maximální cena za dodávku plynu ve výši 2 500 Kč/MWh bez DPH a v § 3 odst. 4 téhož nařízení stanovena maximální výše stálého

měsíčního platu za dodávku plynu ve výši 130 Kč/měsíc, které s odkazem na § 19e odst. 1 energetického zákona platily po dobu účinnosti tohoto nařízení vlády i byla-li ve smlouvě sjednána cena vyšší než tyto.

- [363] Správní orgán tedy při výpočtu záloh počítal ve vztahu k panu [REDACTED] i k panu [REDACTED] s jednotkovou cenou plynu ve výši 2 500 Kč/MWh (tj. zastropovaná výše ceny – viz znění jmenovaného nařízení vlády, když posuzované plány záloh byly vystaveny v době platnosti zastropované ceny, přičemž tato cena vyplývá i z posledních vystavených vyúčtování v době před vystavením posuzovaných plánů záloh) a stálým měsíčním platem ve výši 125 Kč (vyplývající z ceníků účastníka řízení, resp. i z posledních vystavených vyúčtování v době před vystavením posuzovaných plánů záloh a tam naposledy účtované výše stálého měsíčního platu).
- [364] Při stanovení rozsahu důvodně předpokládané spotřeby plynu vycházel správní orgán v případě:
- zákazníka [REDACTED] hodnoty plánované roční spotřeby plynu v jeho OM plynu ke dni vystavení posuzovaného platebního kalendáře (tj. ke dni 23. dubna 2023), kterou zasílá provozovatel regionální distribuční soustavy operátorovi trhu, kdy operátor trhu sdělil správnímu orgánu na jeho žádost, že k datu 23. dubna 2023 byl účastníkem řízení, jakožto dodavateli plynu do odběrného místa zákazníka, přístupný v informačním systému operátora trhu údaj o plánované roční spotřebě plynu ve výši 21,598 MWh,
 - zákazníka [REDACTED] z hodnoty plánované roční spotřeby plynu v jeho OM plynu ke dni vystavení posuzovaného platebního kalendáře (tj. ke dni 10. května 2023), kterou zasílá provozovatel regionální distribuční soustavy operátorovi trhu, kdy operátor trhu sdělil správnímu orgánu na jeho žádost, že k datu 10. května 2023 byl účastníkem řízení, jakožto dodavateli plynu do odběrného místa zákazníka, přístupný v informačním systému operátora trhu údaj o plánované roční spotřebě plynu ve výši 14,057 MWh.
- [365] Správnímu orgánu nejsou znám skutečnosti, které by odůvodňovaly nižší či vyšší budoucí spotřebu plynu v odběrném místě pana [REDACTED] či pana [REDACTED] než jsou hodnoty sdělené operátorem trhu, a proto má správní orgán s ohledem na výše uvedené za to, že důvodně předpokládaná spotřeba plynu v odběrných místech v jednotlivých dnech odpovídá hodnotě plánované roční spotřebě plynu uvedené výše.
- [366] Správní orgán pro OM plynu zákazníka [REDACTED] i [REDACTED] vypočítal k datům uvedeným výše předpokládanou roční platbu za dodávky plynu zahrnující regulované a neregulované složky ceny za dodávku plynu, včetně DPH. Nejvýše přípustná, resp. oprávněná měsíční záloha za dodávky plynu pak odpovídá předpokládané roční platbě na následující fakturační období (pro které se stanoví záloha) vydělené počtem měsíců tohoto období. Konkrétní výpočty jsou ve vztahu k oběma odběrným místům plynu dotčených zákazníků ve spise založeny jako součást podkladů pod č. j. 12776-2/2024-ERU.
- [367] Správní orgán uvedeným postupem dospěl k závěru, že nejvýše přípustná, resp. oprávněná výše zálohy za dodávku plynu mohla činit:
- ke dni 23. dubna 2023 ve vztahu k OM zákazníka [REDACTED] pro následující zúčtovací období částku ve výši 6 220,51 Kč/měsíc (resp. 12 záloh v úhrnné výši maximálně ve výši 74 646,16 Kč), nikoli účastníkem řízení uplatňovanou částku ve výši 7 360 Kč/měsíc (resp. 12 záloh v úhrnné výši 88 320 Kč),
 - ke dni 10. května 2023 ve vztahu k OM zákazníka [REDACTED] pro následující zúčtovací období částku ve výši 4 159,36 Kč/měsíc (resp. 12 záloh v úhrnné výši maximálně ve výši 49 912,26 Kč), nikoli účastníkem řízení uplatňovanou částku ve výši 5 330 Kč splatnou dne 15. května 2023 a dále ve výši 4 900 Kč splatnou vždy k 15. dni v měsíci počínaje dnem 15. června 2023 a konče dnem 3. května 2024 (resp. 12 záloh v úhrnné výši 59 230 Kč).
- [368] Výše uvedeným postupem bylo zjištěno, že účastník řízení navýšil nejvýše přípustnou výši měsíční zálohy v OM zákazníka [REDACTED] o 18,32 % a v OM zákazníka [REDACTED] o 18,67 %.
- [369] Správní orgán si je vědom, že není možné očekávat, že zálohová platba bude spotřebiteli nastavena v přesné maximální výši vypočtené ERÚ (viz výše), když v případě záloh jde o platby, které se mají

budoucí ceně za spotřebovanou komoditu co nejvíce blížít, nemohou jí však odpovídat zcela přesně, nicméně nastavení zálohových plateb, jak bylo provedeno účastníkem řízení:

- ve vztahu k OM pana ██████ v úhrnu o 13 673,84 Kč více za zúčtovací období (platebním kalendářem ze dne 23. dubna 2023), resp. v průměru o 1 139,48 Kč více/měsíc,
 - ve vztahu k OM pana ██████ v úhrnu o 9 317,74 Kč více za zúčtovací období (platebním kalendářem ze dne 10. května 2023), resp. v průměru o 776,47 Kč více/měsíc,
- není zcela jistě v rozsahu žádné možné tolerance.

[370] Správní orgán tedy uzavírá, že účastník řízení jakožto držitel licence na obchod s plynem v rozporu s § 11 odst. 6 energetického zákona při uplatňování zálohových plateb za dodávky plynu nestanovil jejich výši nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby plynu v následujícím zúčtovacím období, když prostřednictvím platebního kalendáře ze dne 23. dubna 2023 ve vztahu k OM plynu zákazníka ██████ a platebního kalendáře ze dne 10. května 2023 vztahu k OM plynu zákazníka ██████ (což jsou také okamžiky spáchání vytýkaných jednání) pro následující zúčtovací období stanovil měsíční zálohové platby za dodávky plynu ve výši překračující nejvýše přípustné zálohy, které mohl účastník řízení požadovat.

Námítky účastníka řízení

[371] Účastník řízení ve svém vyjádření v rámci šetření ze dne 15. března 2024 (č. j. 03342-4/2024-ERU) i v rámci správního řízení uvedl, že pro výpočet záloh v OM pana ██████ byla použita poslední známá hodnota plánované spotřeby zpracovaná operátorem trhu ve výši 23,005 MWh, která byla pouze přepočtena na přístupný rok, na hodnotu 23,06153 MWh. Aktualizovanou hodnotu plánované spotřeby OTE uvolnil teprve až po datu vystavení faktury. K tomuto správní orgán uvádí, že při přepočtu nastavených záloh vycházel z hodnoty plánované roční spotřeby plynu v OM plynu pana ██████ ke dni vystavení posuzovaného platebního kalendáře (tj. ke dni 23. dubna 2023), je nepochybné, že tato hodnota byla účastníku řízení též v uvedený den systému operátora trhu zpřístupněna (viz sdělení operátora trhu ze dne 10. října 2024, č. j. 17276-2/2024-ERU). I v případě, že by správní orgán počítal s účastníkem řízení sdělenou hodnotou plánované spotřeby 23,06153 MWh (jednotkovou cenou plynu 2 500 Kč bez DPH/MWh, stálým měsíčním platem 125 Kč bez DPH), dospěl k závěru, že nejvýše přípustná, resp. oprávněná výše zálohy za dodávku plynu na budoucí zúčtovací období od 18. dubna 2023 do 17. dubna 2024 mohla činit ve vztahu k OM zákazníka ██████ pro následující zúčtovací období částku ve výši 6 620,71 Kč/měsíc (resp. 12 záloh v úhrnné výši maximálně ve výši 79 448,48 Kč), nikoli účastníkem řízení uplatňovanou částku ve výši 7 360 Kč/měsíc (resp. 12 záloh v úhrnné výši 88 320 Kč), viz výpočet uvedený níže. Účastníkem řízení nastavené zálohy by tedy rovněž byly v nepřiměřené výši.

Zálohy stanoveny v roce 2023

Informace o odběrném místě

Zákazník	██████████	Distributor	GasNet
EIC	██████████		
Plánovaná roční spotřeba (OTE)	23,062	MWh	██████████

Platby za sdružené služby dodávky plynu

Služby dodávky	Počet jednotek	Jednotka	Cena/Jednotka	Cena celkem	Celkem s DPH
Spotřeba plynu (MWh)	23,062	MWh	2 500,00 Kč	57 653,83 Kč	69 761,13 Kč
Stálý měsíční plat	12	měsíc	125,00 Kč	1 500,00 Kč	1 815,00 Kč
Regulované platby					
Distribuce plynu	23,062	MWh	210,01 Kč	4 843,15 Kč	5 860,21 Kč
Činnost OTE	23,062	MWh	1,83 Kč	42,20 Kč	51,07 Kč
Stálý měsíční plat	12	měsíc	135,06 Kč	1 620,72 Kč	1 961,07 Kč
Celková platba				65 659,90 Kč	79 448,48 Kč

Porovnání vypočtené zálohy a záloh stanovených účastníkem řízení

Účastník řízení mohl podle předpokládané spotřeby zákazníkoví nastavit výši měsíční zálohy maximálně na částku	6 620,71 Kč	
Účastník řízení zákazníkovi nastavil výši zálohy na částku	7 360,00 Kč	rozpisem záloh č. ██████ ze dne 23.04.2023
Zálohy byly účastníkem řízení navýšeny oproti maximálním o	739,29 Kč	což představuje procentuální navýšení o 11,17%

- [372] Účastník řízení v rámci správního řízení namítal, že učinil vše, co po něm lze požadovat, aby vzniku přestupku zabránil, a proto navrhl zastavení řízení o tomto přestupku, neboť skutek, který se stal není přestupkem. K tomuto správní orgán uvádí, že ve správním řízení bylo prokázáno, že účastník řízení zálohy ve vztahu k OM zákazníka ██████ ustanovil nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby plynu v následujícím účtovacím období, když bylo zjištěno procentuální navýšení záloh stanovených účastníkem řízení, oproti nejvýše přípustným zálohám vypočítaným správním orgánem o 18,32 % (event. o 11,17 %, pokud by správní orgán připustil námitku účastníka řízení, že vycházel z předpokládané spotřeby ve výši 23,06153 MWh).
- [373] Námitky účastníka řízení ve vztahu nastavení záloh v OM pana ██████ měřovaly primárně k chybnému navedení sjednané individuální slevy 22 % z ceny produktu v systému účastníka řízení. K tomu správní orgán uvádí, že předmětem nyní vedeného správního řízení bylo posouzení plánu záloh ze dne 10. května 2023, přičemž ke sjednání zmiňované slevy došlo až na základě dodatku ze dne 26. října 2023. Námitky účastníka řízení tedy směřují k jinému plánu záloh (vystavenému později), než který je předmětem nyní vedeného správního řízení. Z tohoto důvodu se jimi správní orgán dále nezabýval.
- [374] Účastník řízení dále ve vztahu k OM zákazníka ██████ namítal, že každý zákazník má u účastníka řízení sám možnost v aplikaci či portále innosvět provést snížení svých záloh až o 20 % kdykoliv v průběhu účtovacího období bez udání důvodu. V takovém případě by taková dohoda se zákazníkem o výši záloh (na základě projevené vůle stran smlouvy) měla mít přednost před jakýmkoli zákonnými i podzákonnými principy jednostranného stanovování výše záloh (byť opřené o smluvní ujednání, že se tak stane). Díky přivolení domnělého poškozeného by chyběla jakákoli nezbytná míra společenské nebezpečnosti vytýkaného jednání, které tak nemůže být přestupkem, a řízení by mělo být zastaveno. K těmto námitkám správní orgán uvádí, že posuzovaný plán záloh ze dne 10. května 2023 nebyl účastníkem řízení vydán na základě jakéhokoli úkonu zákazníka, ale byl součástí vystaveného řádného vyúčtování dodávky plynu ze dne 9. května 2023. Plán záloh tedy sestavil a vystavil právě účastník řízení. Vzhledem k této skutečnosti nejsou námitky účastníka řízení o jednostranné možnosti zákazníka snížit si zálohy až o 20 %, absenci společenské nebezpečnosti, neaplikovatelnosti zákonných a podzákonných ustanovení týkajících se nastavení záloh a snad i zastavení řízení, přílehlavé na nyní posuzovanou věc.
- [375] Účastník řízení dále prostřednictvím vyjádření ze dne 7. března 2025 zaslal správnímu orgánu sdělení svého zaměstnance pana ██████ ve vztahu k jednání uvedenému ve výroku VIII. tohoto rozhodnutí, který uvedl, že účastník řízení nově při stanovení výše zálohových plateb zákazníkům nastavil kontroly, kdy se stanovením výše zálohových plateb 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. Detail výpočtu záloh byl ERÚ zaslán dne 15. března 2024 a opakovaně dne 7. března 2025, přičemž účastník řízení postupuje v souladu s postupem dle přílohy k vyhlášce o pravidlech trhu s plynem/elektrinou. Pan ██████ dále uvedl, že zákazník účastníka řízení po vystavení vyúčtování č. 116002953631 nekontaktoval a nerozporoval výši stanovených záloh (přičemž v předešlém období hradil zálohy ještě vyšší, a to 8 000 Kč). Zálohy zákazník akceptoval a hradil je ve stanovené výši. Pan ██████ dále uvedl, že kontakty, které zaznamenali, se týkaly změny ceny/produktu a následně mimořádné faktury, kdy si zákazník vypočetl, že má velký přeplatek a chtěl by ho nějakým způsobem vyúčtovat.
- [376] K výše uvedenému správní orgán uvádí, že zavedení opatření účastníka řízení k předcházení dalšímu protiprávnímu jednání (nastavení kontrol a čekání na aktualizovaná data ze systému OTE před novým stanovením zálohových plateb) lze pouze vyhodnotit kladně ve vztahu k následnému přístupu účastníka řízení (předcházení porušování právních předpisů do budoucna), nelze však pouze touto skutečností zbavit účastníka řízení odpovědnosti za spáchané (nyní posuzované) skutky. Skutečnost, že zákazník stanovené zálohy nerozporoval a že v předchozím období hradil zálohy ještě vyšší, rovněž není znakem skutkové podstaty vytýkaného přestupku, nadto v situaci, kdy posuzovaným plánem záloh ze dne 23. dubna 2023 byly stanoveny měsíční zálohy pro budoucí období, v němž měla být uplatňovaná zastropovaná cena. Ostatně sám pan ██████ uvedl, že kontakty ze strany zákazníka, které zaznamenali,

se týkaly mimo jiné zákazníkem vypočteného velkého přeplatku, který chtěl zákazník vyúčtovat, což může být právě důsledkem nesprávně nastavených záloh.

- [377] Účastník řízení k prokázání všech tvrzení ohledně komunikace se zákazníky uvedenými ve výrocích VIII. a IX. tohoto rozhodnutí navrhl výslech dotčených zákazníků na ústním jednání s tím, že bude umožněno, aby jim byly ze strany účastníka řízení kladeny dotazy. K tomu správní orgán odkazuje na odůvodnění usnesení ze dne 24. března 2025, č. j. 12776-29/2024-ERU, kterým zamítl žádost účastníka řízení o nařízení ústního jednání. Správní orgán shrnuje, že úkon výslechem těchto zákazníků shledal nadbytečným, jelikož by nepřispěl ke zjištění stavu věci (skutkový stav je dostatečně zjištěn z podkladů ve spise), ani k uplatnění práv účastníka řízení.
- [378] Správní orgán tedy uzavírá, že výše uvedené námitky účastníka řízení shledal nedůvodnými. Správní orgán tedy konstatuje, že účastník řízení se svým jednáním popsáním ve výrocích VIII. a IX. tohoto rozhodnutí ve vztahu k dotčeným zákazníkům dopustil protiprávního jednání.

Formální a materiální stránka přestupků dle § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona – výroky VIII. a IX. tohoto rozhodnutí

- [379] Správní orgán neshledal žádné důvody ve smyslu § 21 zákona o odpovědnosti za přestupky (pro zproštění účastníka řízení odpovědnosti).
- [380] Správní orgán má na základě výše uvedeného za prokázané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka 2 přestupků dle § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona, když účastník řízení jakožto držitel licence na obchod s plynem v rozporu s § 11 odst. 6 energetického zákona nestanovil zákazníkům panu [REDAKCE] a panu [REDAKCE] zálohové platby za dodávku plynu nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby plynu v následujícím zúčtovacím období.
- [381] V daném případě konkrétní společenská škodlivost spočívala v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků. Požadování plateb nepřiměřeně vysokých záloh na dodávku plynu bez objektivního důvodu ze strany obchodníka s plynem nelze považovat za žádoucí, když to na straně účastníka řízení znamená přijetí vyšší finanční částky, se kterou pak může po zúčtovací období nakládat/hospodařit, zatímco zákazník s touto částkou naopak disponovat nemůže. Takový stav de facto znamená, že zákazník poskytuje účastníku řízení (dodavateli energií) bezúročnou půjčku a sám z toho nemá žádný profit. Není žádoucí, aby na trhu s energetikou docházelo k takovýmto protiprávním jednáním běžně, protože by se jednalo zcela nepochybně o absolutně neudržitelný stav, který by byl v rozporu se zájmy společnosti a způsobil by značné oslabení práv zákazníků. Konkrétní společenskou škodlivost jednání účastníka řízení tak shledává správní orgán právě v nemožnosti dotčených zákazníků disponovat vlastními peněžními prostředky, které hradili účastníku řízení v nepřiměřeně vysokých zálohových platbách na dodávku plynu. Rozsah neoprávněné výše požadovaných záloh byl přitom značný, když účastník řízení v případě obou zákazníků neoprávněně navýšil požadované zálohy o cca 18 % (což odpovídalo v úhrnu neoprávněně požadované částce v případě zákazníka [REDAKCE] ve výši 13 673,84 Kč a v případě zákazníka [REDAKCE] ve výši 9 317,74 Kč za zúčtovací období).
- [382] S ohledem na výše uvedené tak správní orgán uzavírá, že jednání účastníka řízení vůči panu [REDAKCE] i panu [REDAKCE] ystavením celkem 2 platebních kalendářů s nepřiměřenými zálohami dosahuje v obou případech vyšší míry společenské škodlivosti ve vztahu k porušené povinnosti, než je míra nižší než nepatrná, a proto je nutné konstatovat, že je naplněna také materiální stránka 2 přestupků dle § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona.

IV. V. K výroku X. tohoto rozhodnutí – neprodlené nesdělení informací zákazníkovi

- [383] Jak již bylo uvedeno, ve vztahu k posuzovanému jednání účastníka řízení je rozhodná právní úprava účinná v době, kdy mělo dojít ke spáchání vytykaného jednání. Za okamžik spáchání je tedy považován ve vztahu k výroku X. tohoto rozhodnutí březen roku 2024. Tj. období, ve kterém měl účastník řízení neprodleně sdělit zákazníkovi informace požadované prostřednictvím elektronické komunikace.

- [384] Přestože ke sdělení požadovaných informací došlo v relativně krátké době (po 14 dnech ode dne obdržení žádosti zmocněnce zákazníka), je ze zjištěného skutkového stavu zřejmé, že ke sdělení informace by bez aktivity zákazníka, který fyzicky sám navštívil pobočku účastníka řízení, v této době nedošlo.
- [385] S ohledem na výše uvedené je tedy ve vztahu k jednání popsanému ve výroku X. tohoto rozhodnutí rozhodný energetický zákon ve znění účinném do 31. března 2024.
- [386] S ohledem na zachování obsahové totožnosti konkrétních zákonem stanovených povinností, které jsou relevantní pro právní hodnocení jednání účastníka řízení, tak též jejich trestnost z hlediska podřazení porušení právní povinností pod kategorii přestupku, je uvedené znění zákona dále označováno jen jako „energetický zákon“.
- [387] Přestupku ve smyslu § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona se držitel licence na obchod s plynem dopustí tím, že poruší některou z povinností uvedených v § 61 odst. 2 téhož zákona.
- [388] Dle § 61 odst. 2 písm. m) energetického zákona je obchodník s plynem povinen sdělit neprodleně na žádost zákazníkovi 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.
- [389] Smyslem uvedených povinností je předejít problémům při změně dodavatele, kdy součástí dodávkových smluv je datum, odkdy má tato smlouva být plněna (ukončení dodávky předchozím dodavatelem). Smyslem je rovněž dostatečná informovanost zákazníka o případných sankcích pro případ ukončení závazku ze smlouvy mimo sjednanou dobu.
- [390] Lhůtu neprodleně dle výše uvedených ustanovení je pak třeba vykládat ve smyslu několika pracovních dnů.
- [391] Správní orgán má za nesporné, že se na činnost účastníka řízení vztahují výše uvedená ustanovení, když je držitelem licence na obchod s plynem.
- [392] Ve správním řízení bylo zjištěno, že účastník řízení uskutečňoval dodávku plynu do OM zákazníka [REDACTED]
- [393] Dne 29. února 2024 zaslal zmocněnec zákazníka na základě plné moci účastníku řízení e-mailem výpověď smlouvy, spolu s žádostí o sdělení data ukončení smlouvy.
- [394] Správní orgán se v posuzovaném případě nezabýval samotnou výpovědí smlouvy zasloupanou zmocněncem zákazníka, resp. vzhledem ke skutečnosti, že výpověď nezaslal přímo zákazník, ale jeho zmocněnec – právnická osoba, správní orgán se nezabýval souladu jednání účastníka řízení s právními předpisy v oblasti ochrany spotřebitele. Správní orgán posuzoval výlučně žádost zákazníka v zastoupení zmocněncem o poskytnutí informace ohledně data ukončení závazku ze smlouvy.
- [395] Správní orgán má na základě zjištěného skutkového stavu za nesporné, že:
- (i) zákazník byl zastoupen zmocněncem (což plyne z doložené plné moci, která byla předložena také účastníku řízení), přičemž zákazník i zmocněnec byli v plné moci dostatečně určitě specifikováni, stejně tak byl dostatečně určitě specifikován předmět plné moci,
 - (ii) zmocněnec podal za zákazníka prostřednictvím e-mailu účastníku řízení mimo jiné žádost o sdělení doby trvání závazku ze smlouvy ve smyslu § 61 odst. 2 písm. m) energetického zákona, přičemž tato žádost byla dostatečně určitě specifikována,
 - (iii) žádost byla účastníku řízení nepochybně doručena, jelikož byla zaslána prostřednictvím e-mailu, který má účastník řízení sám uveden na svých webových stránkách, a účastník řízení sám na tento e-mail reagoval,

- (iv) ze žádosti bylo zřejmé, kdo ji činí (v textu e-mailu je uvedena webová stránka [REDAKCE], kdy v části kontakty na uvedené webové adrese je dohledatelné, že se jedná o společnost [REDAKCE] tj. o zmocněnce dle připojené plné moci k dotčenému e-mailu; dotčený e-mail byl přitom zaslán z e-mailové adresy [REDAKCE] která je v části kontakty webových stránek rovněž uvedena), čeho se zmocněnec domáhá [viz text e-mailu ze dne 29. února 2024 – žádost o ukončení smlouvy k 22. květnu 2024, a pokud se toto datum neshoduje s podmínkami sjednaného produktu (což se neshodovalo, když k ukončení smluvního vztahu nakonec došlo dne 22. dubna 2024) žádost o ukončení smluvního vztahu k nejbližšímu možnému termínu (bez smluvní sankce) a o neprodlené sdělení data ukončení smlouvy], i za koho zmocněnec žádost činí (zákazník byl v plné moci dostatečně určitě specifikován).
- [396] Správní orgán se dále zabýval tím, zda absence uvedení EIC kódu odběrného místa plynu zákazníka mohla mít vliv na posouzení žádosti o sdělení doby trvání smluvního vztahu ze strany účastníka řízení. Jak již bylo uvedeno, zákazník byl specifikován v plné moci svým jménem, příjmením, datem narození, místem bydliště, kdy všechny tyto identifikační údaje se shodovaly se smlouvou uzavřenou s účastníkem řízení. Adresa místa bydliště je současně adresou odběrného místa. Odběrné místo zákazníka v žádosti ze dne 29. února 2024 sice nebylo specifikováno jeho EIC kódem, ale dle názoru správního orgánu bylo ve vztahu k účastníku řízení dostatečně určitě označeno, když bylo uvedeno číslo „[REDAKCE]“, což je číslo zákazníka v systému účastníka řízení, které zákazníkovi sám účastník řízení přidělil, které je uvedeno ve všech uzavřených dodatcích ke smlouvě a které posléze sám účastník řízení uvedl v akceptačním dopise ze dne 14. března 2024. Správní orgán má tedy zato, že i v tomto směru byla žádost zmocněnce zákazníka dostatečně určitá.
- [397] Správní orgán se pro úplnost zabýval obsahem smluvních dokumentů ve vztahu ke sjednanému způsobu vzájemné komunikace smluvních stran. V bodě 12.1. předložených VOP účastníka řízení (č. j. 03456-8/2024-ERU) označeném „komunikace“ se uvádí: „Zákazník může k vyřízení běžných požadavků při plnění Smlouvy využít zejména zákaznickou linku innogy a kontaktní e-mailovou adresu, které jsou uvedeny na webové stránce, kontaktních místech a informačních materiálech innogy.“ Z citovaného bodu VOP vyplývá, že zákazník byl oprávněn žádost o sdělení doby trvání závazku ze smlouvy zaslat účastníku řízení též e-mailem.
- [398] Ve správním řízení bylo dále zjištěno, že účastník řízení zaslal zmocněnci zákazníka postupně dva e-maily (5. března 2024 a 8. března 2024), ve kterých stanovil požadavky ve vztahu k zaslané výpovědi, aniž by reagoval na obdrženou žádost o sdělení doby trvání závazku ze smlouvy. V obou e-mailech účastník řízení zmocněnce zákazníka vyzval k doplnění EIC kódu odběrného místa plynu. Jak již bylo uvedeno výše, absence uvedení EIC kódu odběrného místa není dle názoru správního orgánu v posuzované věci relevantní, jelikož zákazník byl dostatečně určitě specifikován a bylo uvedeno číslo zákazníka, které mu přidělil sám účastník řízení. Nelze opomenout ani fakt, že zmocněnec zákazníka účastníku řízení (v reakci na jeho e-mail ze dne 5. března 2024) EIC kód odběrného místa zákazníka sdělil v předmětu e-mailu ze dne 5. března 2024. Účastník řízení tedy nemohl mít pochyb o tom, jakého odběrného místa se zasláný požadavek týká. Přesto účastník řízení (aniž by opět reagoval na žádost zmocněnce zákazníka o sdělení doby trvání závazku ze smlouvy) zmocněnce zákazníka v e-mailu ze dne 8. března 2024 mimo jiné opět vyzval k doplnění EIC kódu odběrného místa plynu zákazníka.
- [399] Účastník řízení dobu trvání závazku ze smlouvy zákazníkovi sdělil až poté, co se dotčený zákazník fyzicky dostavil na pobočku účastníka řízení, resp. sdělil v dopise ze dne 14. března 2024. Vzhledem k reakcím účastníka řízení (v e-mailech ze dne 5. a 8. března 2024) je přitom nepochybné, že by účastník řízení při současné pasivitě dotčeného zákazníka, popř. jeho zmocněnce, dobu trvání závazku ze smlouvy zákazníkovi, popř. jeho zmocněnci, nesdělil.
- [400] Ve správním řízení tedy bylo zjištěno, že účastník řízení jako obchodník s plynem v rozporu s § 61 odst. 2 písm. m) energetického zákona nesdělil neprodleně na žádost zákazníka pana [REDAKCE] (zastoupeného zmocněncem na základě plné moci) ve vztahu k jeho OM plynu ze dne 29. února 2024 dobu trvání závazku ze smlouvy, když mu požadované informace sdělil až 14. března 2024 (konkrétně až poté, co uvedený zákazník fyzicky navštívil pobočku účastníka řízení).

Námítky účastníka řízení

- [401] Účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 11. dubna 2024 v rámci šetření (č. j. 03456-8/2024-ERU) i v rámci vyjádření zaslání ve správním řízení sdělil, že dne 29. února 2024 obdržel e-mail z e-mailové adresy [REDAKCE] na chybnou e-mailovou adresu *zmeny.dodavatele@innogy.cz*. E-mail zasláný na tuto adresu se odesílateli vrátí jako nedoručený. Účastník řízení má pro obchodníky, se kterými má sjednanu dohodu o elektronické komunikaci, nastavenou e-mailovou adresu *pozadavky@innogy.cz*, nicméně společnost [REDAKCE] tuto dohodu o elektronické komunikaci s účastníkem řízení sjednanu nemá. V tomto případě je potřeba využít standardní písemnou komunikaci. Současně byl však tento e-mail zaslán v kopii i na e-mailovou adresu *info@innogy.cz*, která je obsluhována kontaktním centrem účastníka řízení a je určena přímo zákazníkům.
- [402] K výše uvedeným námitkám účastníka řízení správní orgán sděluje, že pro posouzení vytýkaného jednání není podstatné, zda žádost v e-mailu ze dne 29. února 2024 byla současně zmocněncem zákazníka zaslána i na jiné e-maily účastníka řízení. Podstatné je, že se žádost dostala do sféry účastníka řízení a že tento způsob komunikace byl mezi stranami sjednán. Není přitom pochyb o tom, že se žádost do sféry účastníka řízení dostala, když byla zaslána na e-mail účastníka řízení (*info@innogy.cz*), který je i na webových stránkách účastníka řízení uveden jako kontaktní, a když ani účastník řízení obdržení této žádosti nerozporuje. Je-li e-mail účastníka řízení *info@innogy.cz* určen přímo zákazníkům, jak sám účastník řízení uvádí, je nepochybné, že tuto cestu komunikace mohl využít zmocněnec dotčeného zákazníka, který jednal právě za zákazníka na základě plné moci.
- [403] Účastník řízení v rámci správního řízení dále namítal skutečnosti vztahující se k obdržené výpovědi. Vzhledem k tomu, že posouzení zaslání výpovědi zákazníka [REDAKCE] bylo předmětem vedeného správního řízení, správní orgán se těmito námitkami nezabýval, jelikož nejsou relevantní pro posouzení vytýkaného jednání účastníka řízení.
- [404] Účastník řízení dále namítal absenci společenské nebezpečnosti, ryze soukromoprávní rovinu případu (který nicméně ke sporu nevedl) a jednání ve shodě se zákazníkem, a proto navrhl zastavení správního řízení ohledně posuzovaného přestupku. K uvedeným námitkám správní orgán uvádí, že tyto námitky svědčí o zlehčování celého protiprávního jednání ze strany účastníka řízení, jakož i popření smyslu porušeného dotčeného ustanovení energetického zákona, a neuvědomění si, jaký může mít dosah protiprávní jednání spočívající v neprodleném nesdělení požadovaných informací ze strany zákazníka (ohledně doby trvání závazku ze smlouvy). Skutečnost, že zákazník ve své podstatě vyhověl pokynům účastníka řízení a učinil nadbytečné úkony zcela jistě sama o sobě nevytváří dohodu s tímto zákazníkem ani nepředstavuje jeho souhlas s postupem účastníka řízení, ale naopak ještě více zrcadlí oslabení smluvní strany v postavení zákazníka, který v dané situaci neměl v podstatě jinou možnost, než vyhovět i požadavkům účastníka řízení nad rámec zákona či samotné smlouvy a smluvních podmínek, aby tím zamezil případným dalším škodlivým důsledkům protiprávního jednání účastníka řízení (spočívající případně v delší době prodlení s poskytnutím požadované informace, zmeškání lhůty pro podání výpovědi smluvního vztahu, nastání automatické prolongace smlouvy, uplatnění sankce ze strany nového dodavatele pro neplnění smlouvy aj.). K námitce účastníka řízení, že se jedná o čistě soukromoprávní spor správní orgán uvádí, že je-li ve vztahu k porušení povinnosti obchodníka s plynem neprodleně sdělit zákazníkovi na jeho žádost informace ohledně doby trvání závazku ze smlouvy v energetickém zákoně stanoven odpovídající přestupek, je nepochybné, že se tvrzení účastníka řízení čistě o soukromoprávní rovině věci nezakládá na pravdě.
- [405] Správní orgán tedy uzavírá, že výše uvedené námitky účastníka řízení shledal nedůvodnými. Správní orgán tedy konstatuje, že účastník řízení se svým jednáním popsaným ve výroku X. tohoto rozhodnutí ve vztahu k dotčenému zákazníkovi dopustil protiprávního jednání.

Formální a materiální stránka přestupku dle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona – výrok X. tohoto rozhodnutí

- [406] Správní orgán neshledal žádné důvody ve smyslu § 21 zákona o odpovědnosti za přestupky (pro zproštění účastníka řízení odpovědnosti).
- [407] Správní orgán má na základě výše uvedeného ohledně jednání účastníka řízení popsaného ve výroku X. tohoto rozhodnutí za prokázané, že byla naplněna formální stránka přestupku dle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, když účastník řízení ve vztahu k OM plynu zákazníka pana [REDACTED] porušil povinnost uvedenou v § 61 odst. 2 písm. m) téhož zákona.
- [408] Ust. § 61 odst. 2 písm. m) energetického zákona má mimo jiné význam pro umožnění oprávnění zákazníka zvolit si svobodně svého dodavatele komodit, také význam pro plynulé navázání dodávek v případě změny dodavatele, jakož i pro dostatečnou informovanost zákazníka o případných sankcích pro případ ukončení závazku ze smlouvy mimo sjednanou dobu. V posuzovaném případě účastník řízení sice zákazníkovi panu [REDACTED] požadované informace sdělil v relativně krátké době (po 14 dnech ode dne obdržení žádosti zmocněnce zákazníka), nicméně ze zjištěného skutkového stavu je zřejmé, že by požadované informace při současné pasivitě zákazníka v této době nesdělil. Bylo též zjištěno, že účastník řízení nic nebránilo požadované informace sdělit již na základě žádosti zmocněnce zákazníka v e-mailu ze dne 29. února 2024.
- [409] Bez ohledu na výše uvedené má správní orgán zato, že ani doba 14 dnů ode dne obdržení žádosti o sdělení doby trvání závazku ze smlouvy nespĺňuje požadavek „neprodleného sdělení“ v citovaném ustanovení energetického zákona. V dané věci byla žádost zaslána spolu s výpovědí smluvního vztahu. S ohledem na časově omezený prostor, ve kterém může zákazník výpověď podat, je nepochybné, že zákazník požadované informace (v souladu s výkladem dotčeného ustanovení energetického zákona) potřeboval bez zbytečného odkladu, tedy neprodleně. V opačném případě by byl zákazník v nejistotě, ke kterému dni má jeho závazek ze smlouvy skončit, a v nejistotě, do jaké doby je oprávněn k podání výpovědi smlouvy, aby se nevystavil riziku sankce (příp. automatické prolongaci smlouvy), což souvisí s omezením možnosti svobodně si zvolit jiného dodavatele, když zákazník neví, do kterého data má zajištěny dodávky od účastníka řízení a od kterého data by si tedy mohl zvolit k dodávkám komodit jiného dodavatele. Neprodlené nesdělení data ukončení závazku ze smlouvy ponechává zákazníka v nejistotě ohledně možné obavy z toho, že zákazník bude po určitou dobu bez dodávky, pokud by s novým dodavatelem sjednal pozdější datum dodávky, než kdy má smluvní vztah s účastníkem řízení skončit, nebo obavy z požadování sankce ze strany účastníka řízení v případě požadování dřívějšího ukončení smluvního vztahu, nebo naopak vystavení se riziku sankce ze strany nového dodavatele v případě, kdy smlouva nebude moct být plněna z důvodu, že účastník řízení k požadovanému datu OM z důvodu trvání smlouvy neumožní.
- [410] V jednání účastníka řízení ve vztahu k OM plynu zákazníka pana [REDACTED] společenská škodlivost nespočívá pouze v samotné délce doby trvání prodlení se sdělením požadovaných informací (když se jednalo o relativně krátké prodlení), ale též ve skutečnosti, že požadované informace byly zákazníkovi sděleny až poté, co zákazník musel vyvinout další aktivní kroky (zákazník se fyzicky dostavil na pobočku účastníka řízení), přestože nic nebránilo tomu, aby účastník řízení požadované informace poskytl již na základě žádosti v e-mailu ze dne 29. února 2024. Je současně nepochybné, že účastník řízení by požadované informace v době 14 dnů nesdělil, pokud by byl zákazník pasivní.
- [411] Aktivita zákazníka, který se nakonec sám fyzicky dostavil na pobočku účastníka řízení, současně svědčí o škodlivém vlivu jednání účastníka řízení (který bezdůvodně požadované informace neposkytl již na základě žádosti v e-mailu zmocněnce zákazníka ze dne 29. února 2024) na zákazníka. Zákazník se z důvodu výše popsaných obav, přestože měl zmocněnce k jednání na základě plné moci, sám fyzicky dostavil na pobočku účastníka řízení. Právě aktivním přístupem zákazníka tedy bylo zabráněno vyšší škodlivosti jednání účastníka řízení.

[412] Výše uvedené tedy poukazuje na existenci konkrétní společenské škodlivosti jednání účastníka řízení dosahující takové míry intenzity, která odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) téhož zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je v posuzovaném případě vyšší než nepatrná).

IV. VI. K výroku XI. tohoto rozhodnutí – neprovedení vyúčtování ve lhůtě

[413] Jak již bylo uvedeno, ve vztahu k posuzovanému jednání účastníka řízení je rozhodná právní úprava účinná v době, kdy mělo dojít ke spáchání vytýkaného jednání (10. listopadu 2023). V daném případě je tedy ve vztahu k jednání popsanému ve výroku XI. tohoto rozhodnutí rozhodný energetický zákon ve znění účinném do 31. prosince 2023.

[414] Přestupku ve smyslu § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona se držitel licence dopustí tím, že nesplní některou z povinností podle § 11 odst. 1 až 4 téhož zákona.

[415] Podle § 11 odst. 1 písm. f) energetického zákona je držitel licence povinen bezplatně vyúčtovat dodávku elektřiny, plynu, tepelné energie a související službu v elektroenergetice a související službu v plynárenství.

[416] Ust. § 98a odst. 2 písm. j) energetického zákona obsahuje zmocňovací ustanovení, na základě kterého ERÚ stanoví vyhláškou rozsah, náležitosti a termíny vyúčtování dodávek elektřiny, plynu nebo tepelné energie a souvisejících služeb v elektroenergetice a souvisejících služeb v plynárenství.

[417] Dle § 2 písm. a) vyhlášky o vyúčtování dodávek se vyúčtováním rozumí vyhodnocení přijatých plateb za poskytnuté plnění a celkové výše ceny za poskytnuté plnění, na základě kterého se provádí vyrovnání přeplatku nebo nedoplatku.

[418] Ust. § 15 odst. 4 vyhlášky o vyúčtování zakotvuje, 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 kategorie střední odběratel a velkoodběratel se bezplatně mimořádné vyúčtování podle věty první provede do 15 dnů od konce měsíce, ve kterém dochází k uskutečnění zdanitelného plnění.

[419] Lhůtu pro vystavení řádného/mimořádného vyúčtování stanoví § 15 vyhlášky o vyúčtování, a to do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Dle § 4 odst. 1 písm. e) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o dani z přidané hodnoty“), se uskutečněným plněním rozumí dodání zboží nebo poskytnutí služby za úplatu osobou povinnou k dani a dle § 4 odst. 4 písm. j) tohoto zákona se dodáním zboží soustavami nebo sítěmi rozumí dodání elektřiny, tepla nebo chladu sítěmi. Dle § 21 odst. 4 písm. b) zákona o dani z přidané hodnoty se zdanitelné plnění považuje za uskutečněné dnem odečtu z měřicího zařízení, popřípadě dnem zjištění skutečné spotřeby při dodání tepla, chladu, elektřiny, plynu, vody, odstranění odpadních vod a telekomunikační služby, při přepravě a distribuci plynu nebo při přenosu a distribuci elektřiny.

[420] Dle § 41 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou platí, že „*Provozovatel distribuční soustavy zasílá prostřednictvím operátora trhu do 10 pracovních dnů po provedení odečtu odběru elektřiny v předávacích místech odběrných míst zákazníků a v předávacích místech výroby pro TVS s měřením typu C registrovaným účastníkům trhu s elektřinou za jejich zákazníky údaje potřebné k vyúčtování dodávky elektřiny a souvisejících služeb*“.

[421] Z uvedeného je tedy nutno dovodit, že přestupku dle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona se dopustí obchodník, který nevystaví vyúčtování do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění (den zpřístupnění odečtu z měřicího zařízení). V takovém případě je totiž zřejmé, že obchodník měl veškeré podklady pro to, aby vyúčtování provedl a doklad vystavil.

- [422] Ve správním řízení bylo prokázáno, že účastník řízení je právnickou osobou a zároveň držitelem licence udělované ERÚ.
- [423] Ve správním řízení bylo ze systému OTE zjištěno, že účastník řízení uskutečňoval dodávky elektřiny do OM zákazníka paní ██████████ v období od 11. listopadu 2020 do 15. října 2023 (od 16. října 2023 uskutečňoval dodávky elektřiny do odběrného místa jiný dodavatel).
- [424] Údaje z měření spotřeby elektřiny za období od 14. června 2023 do 15. října 2023 potřebné k vyúčtování dodávky elektřiny a souvisejících služeb při ukončení smlouvy v OM elektřiny dotčeného zákazníka měl účastník řízení v systému operátora trhu zpřístupněny dne 25. října 2023. Den 25. října 2023 je zároveň dnem uskutečnění zdanitelného plnění a počátkem běhu 15denní lhůty pro vystavení vyúčtování. Účastník řízení tak měl ve smyslu výše uvedených ustanovení vystavit vyúčtování nejpozději do 9. listopadu 2023. Účastník řízení však vystavil zákazníkovi paní ██████████ ve vztahu k jejímu OM elektřiny vyúčtování za sdružené služby dodávky elektřiny (s přeplatkem) až dne 7. prosince 2023, tj. 28 dnů po lhůtě stanovené dotčenými právními předpisy. Správní orgán má dále za prokázané, že vyúčtování ze dne 7. prosince 2023 se současně též dostalo do sféry dotčeného zákazníka, který tuto skutečnost potvrdil v telefonickém hovoru.
- [425] Účastník řízení tedy nevyúčtoval dodávku plynu do OM elektřiny paní ██████████ e lhůtě stanovené § 15 vyhlášky o vyúčtování [tj. do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění (zpřístupnění odečtu z měřicího zařízení)], čímž účastník řízení postupoval v rozporu s § 11 odst. 1 písm. f) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023.

Námítky účastníka řízení

- [426] Účastník řízení v námítkách uznal pochybení, avšak uvedl, že se jednalo o ojedinělý excés, když běžně vyúčtování vystavuje ve lhůtách. Účastník řízení nadto ihned po zjištění pochybení vyúčtování vystavil a přeplatek zákazníkovi odeslal.
- [427] K výše uvedeným námítkám správní orgán uvádí, že zákon pro naplnění formální stránky vytýkaného přestupku nestanoví podmínku mnohosti protiprávního jednání, tedy nevystavení více vyúčtování. I ojedinělé pochybení formální stránku přestupku naplní. Bylo by možné uvažovat o situaci, kdy by ojedinělé pochybení nenaplnilo materiální stránku, např. zpoždění s vyúčtováním by bylo způsobeno specifickými objektivními okolnostmi a současně by zpoždění bylo např. v řádu jednotek dnů, což v posuzované věci zjištěno nebylo (účastník řízení vyúčtování provedl ve své podstatě v trojnásobně delší lhůtě, než je právními předpisy stanovená). Vystavování vyúčtování ze strany účastníka řízení ostatním zákazníkům navíc nebylo předmětem nyní vedeného správního řízení a s nevystavením vyúčtování posuzovanému zákazníkovi přímo nesouvisí. Skutečnost, že účastník řízení v ostatních případech postupuje v souladu se zákonnou úpravou sama o sobě ještě nemůže znamenat vyvinění z jeho protiprávního jednání. V rámci případného uložení správního trestu však obecně může být ve prospěch subjektu zohledněno, pokud ve věcné působnosti ERÚ subjekt doposud nebyl trestán. Co se týče námítky účastníka řízení, že vyúčtování po zjištění pochybení ihned vystavil, pak k tomu správní orgán přihlídnout rovněž nemůže, jelikož účastník řízení pouze plnil svou zákonnou povinnost, kterou měl splnit již dříve.
- [428] Účastník řízení dále namítal nezákonnost stíhání pro přestupek, jelikož skutková podstata daného přestupku vymezená zákonem nebyla vůbec naplněna, když tato se vztahuje pouze k vystavení či nevystavení vyúčtování, nikoli k časovému prodlení s jeho vystavením. Pokud bylo vyúčtováno později, má zákazník nárok domáhat se náhrady za porušení příslušného standardu kvality dle vyhlášky, která má oporu v zákoně a je sama o sobě dostatečnou sankcí. Nelze však stíhat dané prodlení jako přestupek jen proto, že náhrada nebyla oprávněným subjektem uplatněna. Účastník řízení též namítá, že s odkazem na čl. 39 Listiny základních práv a svobod a § 5 zákona o odpovědnosti za přestupek (definice přestupku, analogicky trestného činu) musí být znaky přestupku stanovené zákonem, resp. popsány přímo v zákoně, a nestačí, aby se tak stalo na úrovni vyhlášky. Z tohoto důvodu účastník řízení navrhuje zastavení řízení.

- [429] K uvedeným námitkám účastníka řízení správní orgán uvádí, že z jazykového výkladu § 11 odst. 1 písm. f) energetického zákona lze dovodit, že použitím slovesa v nedokonavém vidu (povinnost „vyúčtovat“), jež vyjadřuje neukončený a probíhající děj, zákonodárce stanovil, že povinností držitele licence je v určitých intervalech a opakovaně uskutečňovat jemu povinně ukládanou činnost. Nejedná se tedy o jednorázový úkon, kdy by tato povinnost byla splněna provedením toliko jednoho vyúčtování kupříkladu na konci smluvního vztahu či zcela náhodně v jeho průběhu při současném pomnutí délky zúčtovacího období. Účel zákonem uložené povinnosti je totiž jednoznačný, a to kvantifikovat množství odebrané komodity po určitém období, aby byla řádně určena cena, kterou má zákazník za odebranou komoditu skutečně uhradit.
- [430] Konkrétní obsah povinnosti vyúčtovat, jak je založena energetickým zákonem, je specifikován prováděcím podzákoným právním předpisem – vyhláškou o vyúčtování, a to na základě a v souladu se zákonným zmocněním obsaženým v § 98a odst. 2 písm. j) energetického zákona (dle tohoto ustanovení ERÚ stanoví vyhláškou mimo jiné rozsah a náležitosti vyúčtování dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, rozsah a náležitosti informací o vyúčtování dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, termíny poskytování informací o vyúčtování).
- [431] Argumentuje-li účastník řízení, že ERÚ stanovil právní povinnost nad rámec zákona, je třeba připomenout, že tzv. výhrada zákona neznámá, že jakákoli povinnost musí být obsažena výhradně v zákoně. Formulace „na základě zákona“ znamená, že zákon musí stanovit alespoň základ povinnosti, přičemž zpřesnit ji může i podzákoný právní předpis; k tomu srov. náleží Ústavního soudu sp. zn. Pl. ÚS 5/01: „Každá povinnost nemusí být stanovena přímo a výhradně zákonem, neboť takový požadavek by zjevně vedl k absurdním důsledkům. A to k popření smyslu podzákoné normotvorby, jelikož pojmovou součástí každé právní normy je vymezení určitých práv a povinností adresátů normy. Podzákoný předpis se však musí vždy pohybovat v mezích zákona, které jsou zákonem buď výslovně vymezeny, anebo vyplývají ze smyslu a účelu zákona.“ V daném případě je v rámci prováděcí úpravy konkretizována úprava, která je v základních rysech obsažena již v energetickém zákoně (tj. je konkretizována povinnost stanovená zákonem), podzákoná úprava nevybočuje mimo rámec zákona, nestanoví povinnosti nad jeho rámec (pouze je konkretizuje) a je vydána na základě zmocnění.
- [432] Co se týká správního trestání, není vedení správního řízení z důvodu zjištěného pozdního vystavení vyúčtování za dodávky elektřiny, event. ani shledání viny pro porušení tohoto ustanovení, v rozporu se zásadou *nullum crimen sine lege, nulla poena sine lege*, jelikož porušení řešené právní povinnosti je trestné, protože tak stanoví zákon přímo v § 11 odst. 1 písm. f) energetického zákona a v § 15 vyhlášky o vyúčtování je tato povinnost pouze konkretizována co do stanovení lhůty pro provedení vyúčtování (srov. k tomu Prášková, H. Přestupkové právo. 2. vyd. Praha: Leges, 2022. str. 63-64: „Porušení právních povinností může být trestné jen tehdy, stanoví-li tak zákon. S tím není v rozporu skutečnost, že právní povinnost, jejíž porušení je přestupkem, může být uložena nebo konkretizována i v jiných formách, např. ... v prováděcích právních předpisech, ...za předpokladu, že povinnosti jsou v zákonné skutkové podstatě obsahově dostatečně určité vymezeny.“).
- [433] Ust. § 11 odst. 1 písm. f) energetického zákona ve spojení s § 15 vyhlášky o vyúčtování tedy stanoví právní povinnost držitele licence provést vyúčtování dodávek energií do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Právní povinnost je tak konkretizována v prováděcím právním předpisu, resp. zákon dostatečně určité formuluje základní povinnost, jejíž porušení je přestupkem. Při výkladu za pomoci prováděcího právního předpisu lze vyvodit, jaké protiprávní jednání je trestné, přičemž tato skutečnost není pro adresáta právní normy nikterak nepředvídatelná (srov. rozsudek Nejvyššího správního soudu sp. zn. 5 Afs 108/2013-73, z něhož lze citovat: „Jednou ze základních zásad spravedlivého procesu v oblasti trestního práva i správního práva trestního pak je zásada *nullum crimen, nulla poena sine lege certa*, podle které zákon musí být formulován s dostatečnou mírou určitosti pro své adresáty (*lex certa*). ... Tato zásada je dodržena, pokud má subjekt možnost se z textu příslušného ustanovení, a v případě potřeby z výkladu, který k němu podaly soudy, dozvědět, z jakého konání či opomenutí mu vzniká odpovědnost.“). Na základě výše uvedeného má správní orgán za to, že je právní povinnost stanovena v rámci zákona a není tedy v rozporu s principem, podle něhož mohou být povinnosti ukládány toliko na základě zákona a v jeho mezích.

- [434] K námitkám účastníka řízení, že má zákazník možnost domáhat se náhrady za porušení příslušného standardu kvality dle vyhlášky, což je samo o sobě dostatečnou sankcí, správní orgán uvádí následující. I existence takové možnosti zákazníka (případně takové již vyplacené náhrady), pokud by vyplývala z právních předpisů, by sama o sobě neznamenala automatické odložení zjištěného porušení veřejnoprávních povinností, popř. zastavení takového již vedeného řízení, pokud by byly obě povinnosti skutečně v právních předpisech zakotveny souběžně. Ve správním řízení nebylo zjištěno, že by se měl účastník řízení se zákazníkem (mimo vyplacený přeplatek, který vyplýval z vyúčtování) jakkoli dále vyrovnat. Lze si představit situaci, kdy by vyrovnání se zákazníkem (nad rámec pouze vráceného přeplatku vyplývajícího z vyúčtování) mohlo v případě zjištěného ojedinělého porušení (pozdní vyúčtování v řádu několika jednotek dnů) snížit materiální stránku přestupku až pod minimální úroveň a teoreticky by správní řízení mohlo být zastaveno. Tyto úvahy jsou však nyní pouze v hypotetické rovině, jelikož obsahem spisu nejsou podklady, které by nasvědčovaly tomu, že nějaké takové kroky byly ze strany účastníka řízení činěny. Navíc účastník řízení překročil lhůtu pro vystavení vyúčtování téměř trojnásobně. Nadto správní orgán poznamenává, že vyhláška o kvalitě dodávek elektřiny (kterou měl účastník řízení zřejmě na mysli) ve svém § 20 řeší náhradu za nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny nikoli náhradu za dobu nevystavení vyúčtování, není tedy zřejmé, jakého nároku by se mohl zákazník dle účastníka řízení podle této vyhlášky v případě neobdržení vyúčtování domáhat. Reklamovat vyúčtování zákazník totiž nemohl, když toto vyúčtování k dispozici neměl. Reklamovat vrácení přeplatku rovněž zákazník nemohl, jelikož z důvodu nevystavení vyúčtování ani nevěděl, zda mu přeplatek vznikl.
- [435] V rámci vyjádření ze dne 7. března 2025 účastník řízení dále uvedl, že narůstající množství požadavků může u společnosti jeho velikosti generovat občasně chyby, nicméně účastník řízení má implementovány efektivní procesy, aby takovým pochybením předcházel (pravidelná školení obsluhy, systém řídicí dokumentace, znalostní báze atd.). Účastník řízení má za to, že uskutečnil veškeré kroky, které lze po něm spravedlivě požadovat, aby uvedenému jednání zabránil, tzn. aby se nestalo jednáním pravidelným, ale jednalo se pouze o ojedinělý exces vyvolaný mimořádnou tržní situací, za nějž účastník řízení neodpovídá v rovině přestupku, maximálně za něj odpovídá v rovině náhrady škody konkrétnímu zákazníkovi, která by byla případně uplatněna. Účastník řízení navrhl jeho compliance systém k důkazu, přičemž předpokládá, že by byl komplexně předestřen na nařizeném ústním jednání ve věci, případně dále pak dovršen formou místního šetření. Účastník řízení navrhl zastavení této části správního řízení.
- [436] K výše uvedené námitce ohledně množství požadavků správní orgán uvádí, že tato skutečnost sama o sobě nezbavuje účastníka řízení odpovědnosti za vytykané jednání, a to s poukazem na § 11 odst. 1 písm. m) energetického zákona, dle kterého by měl mít po celou dobu výkonu licencované činnosti k plnění svých práv a povinností k dispozici rovněž potřebné zejména lidské a technické zdroje. K účastníkem řízení doloženým podkladům k prokázání interních poměrů a kroků, které činí, aby protiprávnímu jednání v oblasti vystavování vyúčtování zabránil, byť se v některých případech jednalo spíše o podklady vztahující se k oblasti vyřizování reklamací, správní orgán uvádí následující. Je zřejmé, že i pro oblast vystavování vyúčtování má účastník řízení zpracovány interní postupy pro nové i stávající zaměstnance, zaměstnance průběžně školí a vzdělává, ale i testuje a pravidelně hodnotí jejich práci a podává jim zpětnou vazbu, jakož i návrhy na zlepšení. Rovněž v této části však správní orgán uvádí, že tyto skutečnosti by bylo možno ve prospěch účastníka řízení vyhodnotit v případě ojedinělého méně závažného pochybení účastníka řízení, kdy by takové ojedinělé pochybení skutečně nemuselo naplnit materiální stránku posuzovaného přestupku, např. ojedinělé zpoždění s vystavením vyúčtování by bylo v řádu jednotek dnů. V nyní posuzované věci však takový postup nepřipadá v úvahu, jelikož účastník řízení přesáhl lhůtu stanovenou právními předpisy k vystavení vyúčtování téměř trojnásobně (namísto stanovených 15 dnů ode dne odečtu měřicího zařízení, vystavil vyúčtování až 43. den od odečtu z měřicího zařízení). Není tedy možné (i přes doložené podklady účastníkem řízení) konstatovat, že se jednalo o ojedinělé méně škodlivé pochybení účastníka řízení a není tak možné přistoupit k zastavení této části správního řízení. Doložené podklady však mohou být zohledněny ve prospěch účastníka řízení v tom smyslu, že nerezignuje na zlepšování svých interních postupů a nepochybně se snaží, aby eliminoval rozsah pochybení svých zaměstnanců.

- [437] Účastník řízení v rámci vyjádření ze dne 7. března 2025 předložil stanovisko svého zaměstnance paní [REDAKCE] která dále popsala, jak účastník řízení postupuje při vzdělávání svých zaměstnanců a interní systém účastníka řízení zahrnující písemný popis procesů s přesně stanovenými kroky pro řešení (znalostní báze), jakož i reporty počtu pochybení a práci na zpětné vazbě zaměstnancům. K těmto skutečnostem správní orgán odkazuje na vypořádání předchozí námitky.
- [438] Účastník řízení opětovně navrhl nařízení ústního jednání za účelem výslechu svědků a provedení místního šetření k podrobnému seznámení s uvedenými procesy.
- [439] K návrhu účastníka řízení na nařízení ústního jednání za účelem předestření jeho compliance systému, výslechu svědků a provedení místního šetření k podrobnému seznámení s popsánými procesy správní orgán odkazuje na odůvodnění usnesení ze dne 24. března 2025, č. j. 12776-29/2024-ERU, kterým byla žádost účastníka řízení o nařízení ústního jednání ve věci zamítnuta. Správní orgán shrnuje, že nařízení ústního jednání z výše uvedených důvodů (předestření compliance systému účastníka řízení) shledal v posuzované věci nadbytečným, jelikož výše popsané skutečnosti může účastník řízení stejně tak účinně popsat a doložit prostřednictvím písemných vyjádření, což ostatně celé správní řízení činil. Obdobně je tomu tak v případě prokázání excesu či existence liberačních důvodů, kdy veškeré skutečnosti může účastník řízení rovněž tvrdit a doložit stejně tak účinně prostřednictvím písemných vyjádření, což rovněž činil. Ve vztahu k návrhu výslechu svědků – paní [REDAKCE] a pana [REDAKCE] správní orgán uvádí, že rovněž v případě těchto návrhů by nařízení ústního jednání nepřispělo k posílení procesních práv účastníka řízení, když se jedná o zaměstnance účastníka řízení, jejichž stanovisko i se zahrnutím dotazů účastníka řízení mohl účastník řízení zajistit i jinak než pouze na nařízeném ústním jednání, jak rovněž i učinil, když jejich vyjádření správnímu orgánu zaslal. K výše uvedeným důvodům pak správní orgán souhrnně shrnuje, že nařízení ústního jednání z účastníkem řízení navrhovaných důvodů by ani nepřispělo ke zjištění stavu věci (skutkový stav je dostatečně zjištěn z podkladů ve spise), ani k uplatnění práv účastníka řízení.
- [440] Správní orgán tedy uzavírá, že výše uvedené námitky účastníka řízení shledal nedůvodnými. Správní orgán tedy konstatuje, že účastník řízení se svým jednáním popsaným ve výroku XI. tohoto rozhodnutí ve vztahu k dotčenému zákazníkovi dopustil porušení § 11 odst. 1 písm. f) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023 ve spojení s § 15 vyhlášky o vyúčtování dodávek.

Formální a materiální stránka přestupku dle výroku XI. tohoto rozhodnutí

- [441] Přestože účastník řízení doložil, že má zavedeny určité interní postupy k předcházení porušování právních předpisů v dotčené oblasti, správní orgán uvádí, že vzhledem k délce prodlení s vystavením vyúčtování dotčenému zákazníkovi ani tyto okolnosti nemohou liberovat jednání účastníka řízení. Tyto okolnosti však mohou být vyhodnoceny jako polehčující na straně účastníka řízení.
- [442] Správní orgán neshledal žádné důvody ve smyslu § 21 zákona o odpovědnosti za přestupky (pro zproštění účastníka řízení odpovědnosti).
- [443] Správní orgán má na základě výše uvedeného za prokázané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka přestupku dle § 91 odst. 1 písm. c) téhož zákona, když účastník řízení v případě OM paní [REDAKCE] po zpřístupnění údajů v systému OTE v rozporu s § 11 odst. 1 písm. f) téhož zákona nevyúčtoval řádně (ve stanovené lhůtě) dodávku elektřiny.
- [444] V souvislosti s naplněním formální stránky přestupku se správní orgán musel zabývat rovněž naplněním tzv. materiální stránky přestupku (škodlivosti přestupku pro společnost) tak, jak vyplývá ze závěrů dostupné judikatury Nejvyššího správního soudu (např. rozsudek Nejvyššího správního soudu sp. zn. 8 As 17/2007-135, ze dne 31. května 2007). Upravují-li zásady soudního trestání situaci, v níž formálně trestný skutek nelze považovat za trestný čin, je-li jeho společenská škodlivost nižší než nepatrná, musí obdobná pravidla platit i pro přestupky.

- [445] V posuzovaném případě konkrétní společenská škodlivost spočívá ve skutečnosti, že dotčený zákazník účastníka řízení neměl po nezanedbatelnou dobu po uplynutí 15denní lhůty pro vystavení vyúčtování dodávky elektřiny možnost seznámit se se skutečnou cenou dodávky elektřiny a skutečnou spotřebou této komodity, tudíž byl v nejistotě ohledně výše případného nedoplatku či přeplatku. Účastník řízení vyúčtování namísto ve lhůtě 15 dnů ode dne zpřístupnění odečtu z měřicího zařízení vystavil vyúčtování až za celkem 43 dnů od tohoto dne. V posuzované věci byl navíc výsledkem vyúčtování přeplatek, tudíž výsledkem protiprávního jednání účastníka řízení byl protiprávní stav, kdy účastník řízení dotčenému zákazníkovi po určité době zadržoval jeho finanční prostředky (přeplatek), se kterými tak dotčený zákazník nemohl disponovat.
- [446] S ohledem na výše uvedené tak správní orgán uzavírá, že popsané jednání účastníka řízení ve vztahu k zákazníkovi paní ██████ dosahuje vyšší míry společenské škodlivosti ve vztahu k porušené povinnosti, než je míra nižší než nepatrná, a proto je nutné konstatovat, že je naplněna také materiální stránka přestupku podle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023.

IV. VII. Další návrhy a námítky účastníka řízení a jejich vypořádání

- [447] Účastník řízení namítal nevhodnou kumulaci velkého počtu nesouvisejících přestupků podle různých právních úprav do jednoho správního řízení a s tím související ztížení procesní obrany.
- [448] Vzhledem k většímu počtu obdržených podnětů odůvodňujících zahájení správního řízení, správní orgán při zahájení a následně vedení správního řízení postupoval v souladu s § 88 zákona o odpovědnosti za přestupky, a tedy zahájil (a následně vedl) jedno správní řízení pro podezření ze spáchání více přestupků účastníkem řízení. Vzhledem k široce vymezeným pravomocem ERÚ dle § 18 energetického zákona se z pohledu účastníka řízení může jevit, že v rámci vedeného správního řízení správní orgán řeší zdánlivě nesouvisející jednání, nicméně se i nadále jedná pouze o jednání, jehož kontrola dodržování je svěřena právě ERÚ. Správní orgán rovněž chápe, že procesní obrana účastníka řízení může být tímto vymezeným širším předmětem řízení do určité míry ztížena (oproti jednomu správnímu řízení vedenému pro podezření ze spáchání jednoho přestupku, aniž by současně bylo vedeno jakékoli jiné správní řízení), nicméně již nechápe, jak by rozdělení vymezeného předmětu řízení (v nyní vedené věci různým jednáním porušení 10 různých ustanovení dotčených zákonů – jednání uvedená ve výrocích VIII. a IX. se týkají stejného porušeného ustanovení, resp. obdobného jednání) do několika samostatných správních řízení (zřejmě tedy deseti) účastníku řízení jeho procesní obranu zjednodušilo. Správní orgán současně uvádí, že lhůtu k vyjádření ve věci si účastník řízení prostřednictvím přípisu ze dne 14. listopadu 2024 stanovil sám. Současně, pokud měl účastník řízení zato, že i takto jím stanovená lhůta bránila jeho účinné procesní obraně, mohl požádat o její prodloužení, což však neučinil. V případě, že by účastník řízení požádal o prodloužení lhůty k vyjádření, správní orgán nevidí důvod, proč by takové žádosti nemělo být (právě s ohledem na rozsah předmětu řízení) vyhověno. Správní orgán současně nehledal naplnění důvodů pro postup dle § 88 odst. 5 zákona o odpovědnosti za přestupky.
- [449] Správní orgán poznamenává, že široce vymezený předmět správního řízení, a s ním namítané ztížení procesní obrany, není sám o sobě důsledkem vedení společného správního řízení, ale primárně zjištěním několika protiprávních jednání účastníka řízení, resp. porušení hned několika zákonných ustanovení, jejichž kontrola přísluší ERÚ.
- [450] Správní orgán tedy vyhodnotil uvedené námítky účastníka řízení za nedůvodné, jelikož má za to, že jeho procesní postup (zahájení jednoho správního řízení) byl zcela v souladu se zákonnou úpravou (zejména § 88 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky), nikoli v rozporu s judikaturou Nejvyššího správního soudu či ústavního soudu či by se dokonce mělo jednat o nezákonný projev svévole nebo šikanózního výkonu práva a svěřené pravomoci, jak namítá účastník řízení.
- [451] Ve vztahu k návrhu účastníka řízení na nařízení ústního jednání uplatněnému ve vyjádření ze dne 2. prosince 2024 za účelem výslechu svědků správní orgán odkazuje na odůvodnění vydaného usnesení ze dne 6. února 2025, č. j. 12776-18/2024-ERU, kterým tento návrh účastníka řízení zamítl.

V odůvodnění tohoto usnesení byly konkrétně popsány důvody, proč nařízení ústního jednání ve věci nebylo nezbytné pro uplatnění práv účastníka řízení (ani za účelem výslechu navrhovaných svědků), popř. pro zjištění stavu věci.

- [452] Účastník řízení prostřednictvím vyjádření ze dne 7. března 2025 zaslal správnímu orgánu vyjádření jím původně navrhovaných svědků k provedení výslechu zachycené na podepsaném písemném dokumentu. K tomu účastník řízení namítal, že se jedná (z důvodu zamítnutí žádosti o nařízení ústního jednání) o pouhou improvizaci a o postup dle jeho názoru procesně nevyhovující, protože neumožňuje svědkům klást dotazy. K tomu správní orgán nad rámec odůvodnění vydaného usnesení o zamítnutí žádosti účastníka řízení o nařízení ústního jednání uvádí, že se v případě navrhovaného svědka paní [REDAKCE] za účasti pana [REDAKCE], jedná v obou případech o zaměstnance účastníka řízení. Správní orgán má tedy zato, že by ani z tohoto důvodu nařízení ústního jednání za účelem výslechu tohoto svědka neposílilo procesní práva účastníka řízení z důvodu možnosti kladení dotazů tomuto svědkovi, když se jedná o zaměstnance účastníka řízení, a tedy dotazy účastníka řízení vůči tomuto svědkovi mohly být zachyceny již prostřednictvím písemného podání, což ostatně účastník řízení sám učinil.
- [453] Účastník řízení v rámci vyjádření ze dne 7. března 2025 opětovně navrhl nařízení ústního jednání za účelem výslechu svědka jeho zaměstnance paní [REDAKCE] a svědka [REDAKCE]. Účastník řízení zopakoval, že opakovaně navrhuje ústní jednání a provedení místního šetření, které považuje za nezbytné jak k dovysvětlení fungování celého jeho compliance systému procesních pravidel a jeho aplikace, tak k vysvětlení kritické situace na trhu během mimořádné tržní situace. Dle účastníka řízení zůstává určitým paradoxem, že právě tuto bezprecedentní situaci na trhu právě zaměstnanci jeho společnosti ERÚ a MPO napomáhali aktivně řešit, a to jak na poli legislativním, tak organizačním, včetně plnění funkce dodavatele poslední instance mnohdy i nad rámec zákonné povinnosti. Účastník řízení dále uvedl, že v jeho předchozím vyjádření jasně zaznělo, k čemu by tito navržení svědci měli vypovídat, když bylo uvedeno, že „*ke všem shora uvedeným tvrzením*“. Takovým návrh dle jeho názoru nelze považovat za nedostatečně konkrétní. Účastník řízení dále konstatoval, že nebude-li jeho opakovanému návrhu opět vyhověno, alternativně navrhuje alespoň konání distančního on-line jednání s ERÚ přes MS Teams.
- [454] Ve vztahu k opakovanému návrhu účastníka řízení na nařízení ústního jednání uplatněnému ve vyjádření ze dne 7. března 2025 za účelem výslechu svědků správní orgán odkazuje na odůvodnění vydaného usnesení ze dne 24. března 2025, č. j. 12776-29/2024-ERU, kterým tento návrh účastníka řízení zamítl. V odůvodnění tohoto usnesení byly konkrétně popsány důvody, proč nařízení ústního jednání ve věci nebylo nezbytné pro uplatnění práv účastníka řízení (ani za účelem výslechu navrhovaných svědků), popř. pro zjištění stavu věci. Vzhledem ke skutečnosti, že nebyl shledán důvod pro nařízení ústního jednání, nebylo vyhověno ani návrhu účastníka řízení na konání on-line jednání.
- [455] Ohledně návrhu účastníka řízení na provedení místního šetření (jakožto specifického případu ohledání věci) ve vztahu k posuzovanému jednání, resp. za účelem komplexního předestření jeho compliance systému, správní orgán uvádí, že rovněž tento návrh neshledal důvodným. Správní orgán ani tuto formu provedení důkazu nevyhodnotil za nezbytnou k uplatnění práv účastníka řízení. Způsob vyřizování reklamací, přijatá opatření, vnitřní systém kontroly nad zaměstnanci, procesy při zjištěných pochybeních aj. je účastník řízení dle správního orgánu schopen stejně tak účinně popsat prostřednictvím písemných vyjádření, popř. doložit konkrétními podklady (interní předpisy, školení zaměstnanců aj.). V tomto ohledu by nařízení ústního jednání ani provedení důkazu ohledáním (místního šetření) neposílilo práva účastníka řízení a současně správní orgán vyhodnotil, že tyto úkony nejsou nezbytné pro zjištění stavu věci. Správní orgán opakuje, že mezi liberační důvody „*nepatří skutečnosti spočívající výlučně ve vnitřních poměrech odpovědného subjektu*“, tyto mohou být za určitých okolností reflektovány při ukládání správního trestu. Těmito určitými okolnostmi má správní orgán na mysli zjištěné ojedinělé pochybení, což vzhledem k rozsahu a různorodosti skutků, jež jsou předmětem vedeného správního řízení, není případ účastníka řízení.

- [456] Ve vztahu k námitce účastníka řízení, že lpěním na výhradně písemném správním řízení bez ústního jednání a místního šetření (během něhož je dle jeho názoru navíc opakovaně v rozporu se zásadou presumpce nevinny naznačováno, že účastník řízení je vinen) vzhledem k projednávaným skutkům naprosto nevyhovující z hlediska férové procesní obrany jeho společnosti, i z hlediska nalezení materiální pravdy v souladu s vyhledávací zásadou, správní orgán uvádí následující. Nařízení ústního jednání ve správním řízení není nezbytným (povinným) procesním úkonem v případě, kdy je dostatečně zjištěn skutkový stav a není to nezbytné pro uplatnění práv účastníka řízení. V nyní posuzované věci lze skutkový stav zjistit z podkladů založených ve spise. Skutečnosti a návrhy (uvedené účastníkem řízení, kterými dovozuje nezbytnost nařízení ústního jednání) nebyly správním orgánem vyhodnoceny jako důvodné pro nařízení ústního jednání, resp. jejich provedením na nařízeném ústním jednání by nedošlo k posílení procesních práv účastníka řízení (účastník řízení je dle správního orgánu schopen stejně tak účinně uplatňovat svá práva prostřednictvím písemných vyjádření, což ostatně i činí). Tudíž nařízení ústního jednání z důvodů tvrzených účastníkem řízení nebylo vyhodnoceno jako nezbytné pro uplatnění práv účastníka řízení, popř. nezbytné pro zjištění stavu věci. Správní orgán si současně není vědom žádného porušení zásady presumpce nevinny v nyní vedeném správním řízení.
- [457] Účastník řízení dále k potřebě nařízení ústního a provedení místního šetření uvedl, že nařízení ústního jednání i místního šetření by mohlo odlišné interpretační přístupy alespoň zčásti odstranit. Dle účastníka řízení (ve vztahu k rozsahu předmětu vedeného správního řízení) totiž jeho jednání zjevně nevykazuje nezbytné zákonné znaky deliktního jednání, účastník řízení má zato, že se ze strany ERÚ může jednat o nezákonný projev svévole a šikanózního výkonu práva. K námitce ohledně nařízení ústního jednání pro možnost vysvětlení si odlišných interpretačních přístupů správní orgán uvádí, že až do vydání meritorního rozhodnutí obecně není povinností správních orgánů sdělovat účastníkům řízení, jak hodnotí důkazní situaci a jak bude ve věci rozhodnuto, a to ani na případně nařízeném ústním jednání. Hodnocení důkazní situace je naopak nedílnou součástí meritorního rozhodnutí. V rámci konečného (meritorního) rozhodnutí ve věci je pak správní orgán povinen se vypořádat s jednotlivými důkazy a uvést, jakým způsobem je hodnotí, jaké závěry z nich dovozuje, a to přezkoumatelným způsobem. Ani případná odlišná interpretace právních předpisů, vyhodnocení jednotlivých důkazů tedy není sama o sobě důvodem nařízení ústního jednání ve věci. Ve vztahu k námitkám ohledně možného nezákonného projevu svévole a šikanózního výkonu práva (zahájením nyní vedeného správního řízení, se kterým účastník řízení nesouhlasí, když má zato, že jeho jednání nevykazuje znaky deliktního jednání) správní orgán uvádí, že dospěje-li příslušný správní orgán k závěru, že je zde důvodné podezření spáchání přestupku, je povinen správní řízení zahájit. Tak tomu bylo i v nyní vedeném správním řízení.
- [458] S ohledem na výše uvedené byly popsání námitky účastníka řízení správním orgánem vyhodnoceny jako nedůvodné.

IV. VIII. Odpovědnost za přestupky

- [459] Správní orgán se v rámci správního řízení dále zabýval otázkou možných liberačních důvodů, tedy důvodů zbavujících účastníka řízení odpovědnosti za spáchání přestupků ve smyslu § 21 zákona o odpovědnosti za přestupky, tedy zda účastník řízení za přestupky neodpovídá, jestliže prokáže, že vynaložil veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby porušení právních povinností zabránil.
- [460] Charakteristickým znakem přestupků právnických osob a podnikajících fyzických osob je to, že odpovědnost těchto osob je založena porušením právních povinností bez ohledu na zavinění. Jedná se o objektivní odpovědnost, tedy odpovědnost za výsledek. Je tedy věcí účastníka řízení, aby si při výkonu své činnosti počínal tak, aby neporušil povinnosti dané energetickým zákonem a zákonem o ochraně spotřebitele a nepoškodil tak těmito zákony chráněné zájmy. V rozsudcích ze dne 21. srpna 2018, č. j. 9 As 195/2018 - 27, ze dne 28. listopadu 2019, č. j. 7 As 413/2018 - 24, nebo ze dne 21. října 2021, č. j. 2 As 352/2020 - 55, Nejvyšší správní soud shrnul, že *„liberační důvody jsou určeny pro aplikaci pouze ve výjimečných případech, jelikož představují výjimku z principu objektivní odpovědnosti. Představují nástroj, jehož cílem je předejít aplikaci neúměrné tvrdosti zákona. Pokud tedy existují okolnosti, ve kterých je nutné posuzovat, zda právnická osoba vynaložila veškeré úsilí*

k zabránění porušení povinnosti, správní orgán se jimi musí skutečně zabývat a ne pouze konstatovat, že podmínky nebyly splněny. Osoba, která se chce dovolávat liberačního důvodu, musí ovšem prokázat, že provedla technicky možná opatření způsobilá účinně zabránit porušení zákona. Nelze se spokojit s tvrzením, že vynaložila veškeré úsilí, aby ke správnímu deliktu nedošlo, či s poukazem na to, že technicky možná opatření po ní nebylo možné spravedlivě požadovat, protože by jejich provádění bylo neekonomické“.

- [461] V této části správní orgán odkazuje zejména na předchozí část odůvodnění tohoto rozhodnutí, kde uvádí námitky účastníka řízení a jejich vypořádání, kdy z této části je rovněž zřejmé, proč důvody uváděné účastníkem řízení nemohou být posouzeny jako liberační. Správní orgán současně odkazuje na jednotlivé části odůvodnění tohoto rozhodnutí ve vztahu k jednotlivým posuzovaným přestupkům.
- [462] Z podkladů, které měl správní orgán k dispozici, ani z namítaných tvrzení účastníka řízení nevyplývá, že by nastala jakákoliv objektivní zákonem předvídaná situace, která by umožnila liberaci účastníka řízení z kteréhokoliv z vytýkaných přestupků.
- [463] Správní orgán tak vzhledem k výše uvedenému nepochybně zjistil a prokázal, že se účastník řízení dopustil spáchání:
- (i) přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 21. května 2024,
 - (ii) celkem 63 přestupků dle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona v rozhodných zněních,
 - (iii) celkem 26 přestupků dle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona v rozhodných zněních,
 - (iv) celkem 2 přestupků dle § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona v rozhodných zněních,
 - (v) přestupku dle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023.

V. Uložení správního trestu

- [464] V rámci vedeného správního řízení bylo zjištěno a prokázáno, že se účastník řízení dopustil více přestupků, za které ERÚ ukládá pokutu. Jednání, kterým se obviněný dopustil spáchání více přestupků, právní teorie označuje za jejich souběh, který je definován jako případ, kdy stejný pachatel spáchal dva nebo více přestupků dříve, než byl za některý z nich pravomocně potrestán. V tomto případě se jednalo o vícečinný souběh nestejnorodý, kdy se pachatel více skutky dopustil naplnění různých skutkových podstat přestupků.
- [465] Dle § 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 nejprísněji trestný. Jsou-li horní hranice sazeb pokut stejné, uloží se správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejzávažnější.
- [466] Jak již bylo blíže popsáno v předchozí části tohoto rozhodnutí správní orgán postupoval při ukládání sankce za přestupky spáchané účastníkem řízení podle právní úpravy účinné v době jejich spáchání.
- [467] Dle § 24 odst. 19 písm. e) zákona o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 21. května 2024 lze za přestupek dle § 24 odst. 1 písm. a) téhož zákona uložit pokutu až do výše 5 000 000 Kč (výrok I. tohoto rozhodnutí).
- [468] Dle § 91 odst. 15 písm. c) energetického zákona ve znění účinném do 30. června 2023 i 31. prosince 2023 lze uložit pokutu do 15 000 000 Kč, a to za přestupek:
- (i) dle § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona ve znění účinném do 30. června 2023 (výroky VIII. a IX. tohoto rozhodnutí),
 - (ii) dle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023 (výrok XI. tohoto rozhodnutí).

- [469] Dle § 91 odst. 15 písm. b) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023, 30. června 2023, 31. prosince 2021 i 31. ledna 2022 lze uložit pokutu do 50 000 000 Kč nebo 1 % z čistého obratu dosaženého držitelem licence za poslední ukončené účetní období, a to za přestupek:
- (i) dle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023 (výroky II. a IV. tohoto rozhodnutí),
 - (ii) dle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023 (výroky III. a V. tohoto rozhodnutí),
 - (iii) dle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 30. června 2023 (výrok VI. tohoto rozhodnutí),
 - (iv) dle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2021 i 31. ledna 2022 (výrok VII. tohoto rozhodnutí),
- a obdobně pak dle § 91 odst. 16 písm. b) energetického zákona ve znění účinném do 31. března 2024 (po přečíslování) lze uložit pokutu do 50 000 000 Kč nebo 1 % z čistého obratu dosaženého držitelem licence za poslední ukončené účetní období, a to za přestupek:
- (v) dle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 31. března 2024 (výrok X. tohoto rozhodnutí).
- [470] Ve vztahu k posuzovaným přestupkům je tedy zřejmé, že nejprísněji trestné jsou přestupky dle § 91 odst. 5 písm. d) a § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona.
- [471] V souladu s výše citovaným § 41 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky tedy správní orgán přistoupil k vyhodnocení, který z přestupků s horní hranicí sazby 50 000 000 Kč považuje za nejzávažnější.
- [472] Správní orgán vyhodnotil jako nejzávažnější jednání účastníka řízení popsané ve výroku IV. tohoto rozhodnutí – konkrétně v řádku 20. Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí, tj. přestupek dle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023, kterého se účastník řízení 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 dne 27. prosince 2023 v případě odběrného místa elektřiny EAN [REDAKCE] v informačním systému operátora trhu uvedl nepravdivou informaci, že disponuje opětovným písemným souhlasem (vůlí) zákazníka [REDAKCE] ohledně jeho odběrného místa elektřiny, ze kterého je zřejmé, že zákazník hodlá změnit dodavatele elektřiny.
- [473] Správní orgán při hodnocení nejzávažnějšího jednání účastníka řízení (z přestupků s horní hranicí sazby 50 000 000 Kč) přihlédl k tomu, že tento přestupek (ve výroku IV. tohoto rozhodnutí – konkrétně v řádku 20. Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí):
- (i) účastník řízení spáchal aktivním konáním, když uvedl nepravdivou informaci v systému OTE, na základě které proběhla v systému OTE změna dodavatele, přestože stávající dodavatel pozastavil změnu dodavatele na účastníka řízení z důvodu řádného neukončení smlouvy (oproti přestupkům týkajících se nedodržení standardu lhůty vyřízení reklamace, popř. týkajících se neprodleného nesdělení data ukončení závazku na žádost zákazníka, které de facto spáchal nekonáním ve stanovené lhůtě),
 - (ii) účastník řízení spáchal vůči fyzické osobě nepodnikající (ve smlouvě je uvedeno datum narození zákazníka, nikoli IČO, sjednaná platba přes SIPO, sjednaná distribuční sazba D02d, adresa odběrného místa je stejná s adresou bydliště zákazníka), které je obecně poskytnuta větší míra ochrany (přiznáno více práv – viz koncept ochrany spotřebitele), než právníkům osobám,
 - (iii) účastník řízení spáchal ve vztahu ke stejnému zákazníkovi, vůči kterému se dopustil spáchání dalších dvou obdobných přestupků (avšak k jiným jeho odběrným místům – viz řádky 8. a 21. Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí),
 - (iv) účastník řízení spáchal zadáním nepravdivých informací v systému operátora trhu o existenci písemného souhlasu dotčeného zákazníka, ačkoli žádný takový písemný souhlas od zákazníka nevyžádal (a současně zákazník účastníku řízení neudělil zmocnění k tomu, aby písemný souhlas vyhotovil za zákazníka) a takovým písemným souhlasem nedisponoval, ale nadto dotčený zákazník pouhé dva dny po zadání této nepravdivé informace v systému OTE ze strany

účastníka řízení podal účastníku řízení výpověď sjednané smlouvy (což nasvědčuje spíše tomu, že by dotčený zákazník účastníku řízení písemný souhlas ani neposkytl, pokud by si jej účastník řízení vyžádal),

- (v) byl spáchán zadáním nepravdivých informací do systému operátora trhu, kam mají přístup i jiní účastníci trhu (oproti přestupkům týkajících se nedodržení standardu lhůty vyřízení reklamace, popř. týkajících se neprodleného nesdělení data ukončení závazku na žádost zákazníka), čímž může být dotčen daleko větší okruh subjektů, než v případě jednání výlučně v rámci vztahu dodavatel – zákazník.

- [474] Správní orgán shrnuje, že účastník řízení skutkem popsaným ve výroku IV. tohoto rozhodnutí konkrétně v řádku 20. Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí svým aktivním konáním ve vztahu k OM elektřiny EAN [redacted] zákazníka [redacted] uvedl v systému OTE nepravdivou informaci o tom, že disponuje opětovným písemným souhlasem (vůli) zákazníka ohledně jeho odběrného místa elektřiny, ze kterého je zřejmé, že zákazník hodlá změnit dodavatele elektřiny, v důsledku čehož došlo ke změně dodavatele v dotčeném odběrném místě elektřiny na účastníka řízení. Není přitom možné, že by účastník řízení jednal čistě ve prospěch zákazníka, jelikož sám zákazník pouhé dva dny po zadání nepravdivých informací účastníkem řízení v systému OTE zaslal účastníku řízení výpověď smlouvy (což odpovídá vůli zákazníka zcela opačně). Přestože povinností dodavatele v případě pozastavení změny dodavatele v systému OTE je vyžádat si opětovný písemný souhlas zákazníka, účastník řízení dotčeného zákazníka vůbec o krocích stávajícího dodavatele nevyrozuměl a takový opětovný písemný souhlas zákazníka si nevyžádal (účastník řízení tedy ani nemohl znát jeho aktuální stanovisko – zda si přeje provést změnu dodavatele), současně nemohl spoléhat na jemu poslední známý projev vůle zákazníka (při uzavírání smlouvy), pokud právní předpisy vyžadují k zadání dotčených informací do systému OTE „*opětovný písemný souhlas*“ zákazníka (který se v průběhu času může z různých důvodů měnit). Jednání účastníka řízení spíše vykazuje znaky úmyslného jednání s jediným cílem – provést změnu dodavatele a zahájit dodávku elektřiny do odběrného místa (případně i v rozporu s vůlí zákazníka), což se mu v důsledku zadání nepravdivé informace v systému OTE také povedlo.
- [475] Dle § 35 zákona o odpovědnosti za přestupky lze za přestupek uložit správní trest ve formě (i) napomenutí, (ii) pokuty, (iii) zákazu činnosti, (iv) propadnutí věci nebo náhradní hodnoty či (v) zveřejnění rozhodnutí o přestupku.
- [476] Jelikož energetický zákon neumožňuje ve smyslu § 47 odst. 2 a § 50 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky uložit pachatelí správní trest ve formě zákazu činnosti či zveřejnění rozhodnutí o přestupku a ani z povahy provedení vytýkaného skutku účastníka řízení tomuto nelze uložit propadnutí věci nebo náhradní hodnoty ve smyslu § 48 a § 49 zákona o odpovědnosti za přestupky, přichází co do druhu správního trestu ukládaného účastníkovi řízení do úvahy pouze napomenutí či pokuta. Správní orgán má za to, že správní trest ve formě napomenutí není v oblasti dozoru ERÚ ve vztahu ke spáchanému přestupku příležitý, zejména s ohledem na jeho povahu ve smyslu § 37 písm. a) a § 38 zákona o odpovědnosti za přestupky.
- [477] S ohledem na skutkové okolnosti správní orgán dospěl k závěru, že v daném případě nebyly naplněny ani podmínky, které by umožňovaly případné upuštění od uložení správního trestu.
- [478] Správní orgán s ohledem na výše uvedené vyhodnotil jako zákonné, vhodné a účelné v daném případě uložit správní trest ve formě pokuty.
- [479] Při stanovení konkrétní výměry pokuty správní orgán přihlédl ke všem skutečnostem zjištěným ve správním řízení. Zejména přihlédl ve smyslu § 37 zákona o odpovědnosti za přestupky k povaze a závažnosti přestupku, k tomu, že o některém z přestupků nebylo rozhodnuto ve společném řízení, k přitěžujícím a polehčujícím okolnostem a k povaze činnosti účastníka řízení. V neposlední řadě správní orgán přihlédl při stanovení výše pokuty též k osobě pachatele.
- [480] Ve smyslu § 38 zákona o odpovědnosti za přestupky je třeba k povaze a závažnosti přestupku dle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023, tj. přestupku uvedenému

ve výroku IV. tohoto rozhodnutí – konkrétně v řádku 20. Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí, konstatovat, že:

- (i) z hlediska § 38 písm. a) zákona o odpovědnosti za přestupky se jedná o přestupek závažný – spáchaným přestupkem byl totiž narušen důležitý zákonem chráněný zájem, a to (i) zájem na pravdivosti evidovaných údajů v informačním systému OTE, (ii) zájem na ochraně zákazníka, jako slabší smluvní strany (už proto, že sám nemá přístup do informačního systému OTE a sám nemůže přímo ovlivnit údaje tam evidované, nicméně tam evidované údaje jej mohou ovlivnit – v nyní posuzované věci se týkaly změny osoby dodavatele v OM dotčeného zákazníka), když účastník řízení zaznamenal do informačního systému OTE údaje, aniž by pro to disponoval potřebnými podklady (svědčícími o vůli zákazníka) nebo byl zákazníkem k tomuto úkonu za něj výslovně zmocněn,
- (ii) rovněž z hlediska § 38 písm. b) zákona o odpovědnosti za přestupky se jedná o přestupek závažný – když následkem přestupku účastníka řízení (uvedením nepravdivých informací v systému OTE) byla změna dodavatele na účastníka řízení a nadto ze zjištěného skutkového stavu vyplynulo, že pouhé dva dny poté zákazník vypověděl smluvní vztah s účastníkem řízení (tj. projevil vůli zcela opačnou),
- (iii) rovněž z hlediska § 38 písm. c) zákona o odpovědnosti za přestupky se jedná o přestupek závažný – jelikož účastník řízení uvedl nepravdivé informace v systému OTE, aniž by k tomuto disponoval jakýmkoli podklady, ze kterých by mohl vyvozovat, že jedná v souladu se zákonem (účastník řízení si nevyžádal opětovný písemný souhlas zákazníka k doložení aktuální vůle zákazníka, tj. zda si i nadále – po pozastavení změny dodavatele ze strany stávajícího dodavatele – přeje uskutečnit změnu dodavatele),
- (iv) rovněž z hlediska § 38 písm. d) zákona o odpovědnosti za přestupky se jedná o přestupek závažný – jelikož se účastník řízení vůči dotčenému zákazníkovi dopustil spáchání více přestupků (nepravdivé informace zadal ve vztahu ke všem jeho tře odběrnými místům elektřiny) projednávaných v tomto společném řízení,
- (v) hledisko § 38 písm. f) zákona o odpovědnosti za přestupky správní orgán nehodnotí, jelikož protiprávní jednání účastníka řízení bylo spácháno ve vztahu k vytykánému přestupku jednorázově (zadáním nepravdivé informace v systému OTE) a protiprávní stav byl ve své podstatě napraven jednáním zákazníka, který vypověděl smlouvu s účastníkem řízení.

[481] Co se týče polehčující okolností na straně účastníka řízení, pak správní orgán ve smyslu § 39 písm. c) zákona o odpovědnosti za přestupky zohlednil ve prospěch účastníka řízení, že tento následně výpověď zákazníka bez obstrukcí akceptoval a umožnil zákazníkovi změnit zvoleného dodavatele elektřiny, tj. umožnil zákazníkovi projev jeho aktuální vůle, a i tímto jednáním se de facto přičinil k nápravě protiprávního stavu (byť až v reakci na aktivní konání zákazníka).

[482] Správní orgán shledal na straně účastníka řízení naopak více přitěžujících okolností ve smyslu § 40 zákona o odpovědnosti za přestupky.

[483] Jako výrazně přitěžující okolnost dle § 40 písm. b) zákona o odpovědnosti za přestupky byla vyhodnocena skutečnost, že účastník řízení posuzovaný přestupek spáchal ve vícečinném souběhu s dalšími posuzovanými přestupky (vyjma těch, jež byly v souběhu s přestupky, za něž byl již účastník řízení potrestán dříve rozhodnutím ERÚ č. j. 07664-5/2022-ERU, resp. jež byly spáchány před oznámením rozhodnutí o jiném přestupku – před. 4. květnem 2022, jak bude konkrétně popsáno dále), z čehož dva přestupky byly spáchány vůči stejnému zákazníkovi panu [REDACTED] (viz řádky 8. a 21. Tabulky č. 1 v příloze tohoto rozhodnutí).

[484] V této souvislosti dále správní orgán konstatuje, že zákonodárce sice v případě přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele (výrok I. tohoto rozhodnutí) stanovil nižší horní hranici sazby než u posuzovaného přestupku dle výroku IV. tohoto rozhodnutí – konkrétně v řádku 20. Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí, nicméně dle názoru správního orgánu se jedná o přestupek také velmi závažný (ve vztahu k zájmu chráněnému zákonem), neboť trh s energiemi je charakterizován velmi oslabeným postavením spotřebitelů vůči dodavatelům (tento trh též vykazuje značná specifika oproti trhům s jinými výrobky či službami). Obecně tedy přestupky vůči spotřebitelům (resp. užívání nekalých

obchodních praktik) jsou správním orgánem považovány za velmi závažná pochybení. Užití obchodní praktiky i pouze vůči jednomu spotřebiteli považuje ERÚ za vysoce nežádoucí, což je třeba výrazně promítnout do výše ukládané pokuty, kdy je též nutné, aby uložená pokuta plnila důrazně preventivní a represivní funkci. V takových případech je pak podle názoru správního orgánu zcela namíste uvažovat i o pokutě na samé horní hranici zákonem stanovené sazby, event. o zvýšení pokuty nad tuto hranici ve smyslu § 41 odst. 2 zákona o odpovědnosti za přestupky (samozřejmě při současném respektování zásady absorpce).

- [485] Při stanovení výše uložené pokuty je nutno mimo jiné zohledňovat opakovanost porušování zákona obviněnými z přestupku, zejména pak z pohledu neustálého porušování totožných povinností. Na straně účastníka řízení bylo zjištěno, že mu již ERÚ opakovaně uložil pokutu za nedodržování právních předpisů v dozorové působnosti ERÚ, a to konkrétně:
- (i) poprvé rozhodnutím ze dne 2. května 2022, č. j. 05063-6/2022-ERU (účastníku řízení doručeno téhož dne), kterým byla účastníku řízení za spáchání přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, uložena pokuta ve výši 15 000 Kč a náklady řízení, kdy toto rozhodnutí nabylo právní moci dne 18. května 2022,
 - (ii) příkazem ze dne 12. října 2022, č. j. 14805-3/2022-ERU, kterým byla účastníku řízení za spáchání přestupku dle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, uložena pokuta 3 000 Kč a náklady řízení, kdy tento příkaz nabyl právní moci dne 21. října 2022,
 - (iii) příkazem ze dne 10. listopadu 2022, č. j. 17895-3/2022-ERU, kterým byla účastníku řízení za spáchání přestupku dle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, uložena pokuta 5 000 Kč a náklady řízení, kdy tento příkaz nabyl právní moci dne 19. listopadu 2022,
 - (iv) příkazem ze dne 18. dubna 2023, č. j. 18924-6/2022-ERU, kterým byla účastníku řízení za spáchání přestupku dle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, uložena pokuta 10 000 Kč a náklady řízení, kdy tento příkaz nabyl právní moci dne 27. dubna 2023,
 - (v) rozhodnutím ze dne 27. června 2023, č. j. 06102-10/2023-ERU, kterým byla účastníku řízení za spáchání 5 přestupků dle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona a přestupku dle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona, uložena pokuta 5 000 Kč a náklady řízení, kdy toto rozhodnutí nabylo právní moci dne 13. července 2023,
 - (vi) rozhodnutím ze dne 6. května 2024, č. j. 19754-7/2023-ERU, kterým byla účastníku řízení za spáchání přestupku dle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, přestupku dle § 91 odst. 1 písm. k) energetického zákona a přestupku dle § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona uložena pokuta 60 000 Kč a náklady řízení, kdy toto rozhodnutí nabylo právní moci dne 22. května 2024.
- [486] Je tedy zřejmé, že účastník řízení byl ERÚ opakovaně pravomocně potrestán za jiná porušení v dozorové působnosti ERÚ. Toto je obecně hodnoceno v neprospěch obviněného z přestupku, avšak současně je třeba zabývat se otázkou možného souběhu nyní posuzovaných přestupků s jinými přestupky, za které již byl účastník řízení pravomocně potrestán, a s tím související povinností uplatnit absorpční zásadu.
- [487] Východiskem úpravy zásady absorpce je § 41 zákona o odpovědnosti za přestupky, podle něhož má-li správní orgán ukládat trest za dva nebo více přestupků téhož pachatele ve společném řízení, ukládá se podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejpřísněji trestný. Dle § 88 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky platí, že pokud se podezřelý dopustil více přestupků, jejichž skutková podstata se týká porušení právních povinností vyskytujících se ve stejné oblasti veřejné správy, a k jejich projednání je příslušný též správní orgán, projednají se ve společném řízení.
- [488] K otázce vedení společného řízení v oblasti správního trestání se vyslovil Nejvyšší správní soud v rozsudku ze dne 5. prosince 2019, č. j. 9 As 164/2018-36, v němž uvedl, že: „*Spojitost vedení společného řízení a nutnosti aplikace absorpční zásady je tedy i pro oblast správního trestání poměrně volná, společné řízení je „pouhou procesní cestou, která mimo jiné může vést k naplnění principu absorpce, nejde však o možnost jedinou“ (viz rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 12. 7. 2017, čj. 6 As 116/2017-53, odstavec 11). Pokud by proto z navazujících správních rozhodnutí o sbíhajících se správních deliktech bylo uplatnění absorpční zásady patrné, nelze nevedení společného řízení považovat za vadu řízení, která má vliv na zákonnost správního rozhodnutí. Navzdory tomu,*

že pro nedostatečný právní základ nelze zrušit předcházející správní rozhodnutí a uložit souhrnný trest, není důvod, proč by správní orgán neměl při ukládání následné sankce přihlížet k sankcím uloženým dříve za sbíhající se správní delikty (srov. citovaný rozsudek č. 1 As 28/2009-62, odstavec 32). Důsledkem popsaných závěrů je rovněž to, že v pořadí první rozhodnutí o jednom z více sbíhajících se správních deliktů nelze zrušit pouze pro vadu řízení spočívající v nevedení společného řízení, jež by měla za následek porušení absorpční zásady. Tímto rozhodnutím nemůže být při trestání prvního z více sbíhajících se správních deliktů tato zásada porušena, proto nevedení společného řízení (jež by umožnilo princip absorpce naplnit) nemůže být vadou, která by mohla mít vliv na zákonnost tohoto rozhodnutí. Je třeba bezpodmínečně trvat na aplikaci zásady absorpce, nikoli na vedení společného řízení, přičemž i bez vedení společného řízení lze naplnění zásady absorpce docílit. Až v pořadí druhým (popř. dalším) správním rozhodnutím o jiném z více sbíhajících se správních deliktů by správní orgán mohl absorpční zásadu porušit, a to tehdy nepřihlížel-li by k sankcím uloženým dříve za sbíhající se správní delikty. V této souvislosti není rozhodné, kdy byl ten či onen z více sbíhajících se správních deliktů spáchán nebo kdy o něm bylo zahájeno správní řízení, nýbrž okamžik, kdy o něm bylo rozhodnuto. “

- [489] Pro trestání sbíhajících se přestupků tak není bezpodmínečně nutné vedení společného řízení, ale naopak je zcela nezbytné použití absorpční zásady při ukládání sankce (srov. přiměřeně závěry rozsudku ze dne 18. 6. 2009, č. j. 1 As 28/2009-62, či rozsudek č. j. 2 As 426/2017-62). Platí přitom, že uplatnění zásady absorpce je správnímu orgánu umožněno v rámci správního uvážení, které je možné u některých druhů trestu (typicky u pokuty) uplatnit v rámci zákonem stanoveného rozmezí (srov. rozsudky Nejvyššího správního soudu ze dne 20. 7. 2016, č. j. 2 As 321/2015-25, či ze dne 9. 5. 2023, č. j. 3 As 10/2021-35).
- [490] Jak dále uvedl Nejvyšší správní soud ve svém rozsudku ze dne 23. července 2021, č. j. 2 As 351/2019-47, podstata absorpční zásady spočívá v postižení sbíhajících se deliktů jediným trestem stanoveným v rámci zákonného rozmezí vztahujícího se na nejtěžší z nich, přičemž se přihlíží k tomu, že bylo spácháno více správních deliktů; za jednotlivé delikty se samostatně nestanoví žádná dílčí sankce odpovídající povaze a závažnosti každého ze sbíhajících se deliktů. Při odůvodňování úhrnné pokuty není správní orgán povinen vyčíslit „vnitřní strukturu pokuty“, tedy kvantifikovat částku připadající na delikt nejpřísněji trestný tvořící „základ pokuty“ a dále kvantifikovat míru, v jaké se spáchání jednotlivých dalších deliktů promítlo do navýšení částky „základu“ na celkovou částku úhrnné pokuty, jak požadovala stěžovatelka. Pouze na základě toho, že správní rozhodnutí takové vyčíslení, resp. rozpočítání pokuty na „základ“ a částky navýšení odpovídající jednotlivým dalším deliktům neobsahuje, nelze dovozovat nepřezkoumatelnost (či vadnost) správních rozhodnutí zakládající nutnost jejich zrušení. Správní orgány při ukládání pokuty rozhodují na základě hodnocení protiprávního jednání porušitele veřejnoprávních předpisů (v tomto případě stěžovatelky, která má za dané delikty objektivní odpovědnost). Jsou povinny odůvodnit, na základě jakých úvah dospěly k výměře uložené sankce. V této souvislosti jsou povinny zhodnotit veškerá relevantní zákonná hlediska, včetně toho, že sankci ukládají za více sbíhajících se deliktů. Neznamená to však, že by byly povinny své úvahy kvantifikovat nebo jinak zohledňovat soukromoprávní vztahy mezi porušitelem a jeho dodavatelem.
- [491] V odůvodnění rozhodnutí tedy není třeba uvádět, jak byly jednotlivé přestupky zohledněny, protože ukládán je jediný trest a nikoli jejich aritmetický součet. Tím by byla absorpce fakticky nahrazována zásadou kumulační, které se vzájemně vylučují (viz rozsudky MS v Praze č. j. 10 A 84/2012-45 a č. j. 14 A 42/2018-62, rozsudky NSS č. j. 1 As 110/2020-50 a č. j. 2 As 45/2008-60).
- [492] Předpokladem k tomu, aby bylo možno o „pohlcování“ trestů vůbec hovořit, je, že došlo k souběhu přestupků. K tomu nedochází u tzv. trvajících přestupků, tedy pokračování v přestupku, přestupků trvajících a hromadných, které představují jediný přestupek a z hlediska hmotněprávního jeden skutek, takže tu není třeba ukládat nejpřísnější trest, ale takový, který zohlední všechny dílčí útoky. O souběh nejde rovněž tam, kde pachatel svým jednáním současně poruší několik povinností vedoucích k naplnění skutkové podstaty téhož přestupku, protože se bude jednat o porušení jedné a téže zákonné podmínky. Něco jiného představují přestupky opakující se, kde je naopak třeba absorpci uplatnit.
- [493] Pro kvalifikaci souběhu je podstatný primárně okamžik, kdy bylo účastníkovi řízení rozhodnutí o jiném přestupku *oznámeno*, byť pro následné uložení „úhrnného“ trestu přistupuje i samozřejmá

podmínka, aby takové rozhodnutí následně nabylo i právní moci. To vyplývá z analogické aplikace § 43 odst. 2 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „trestní zákoník“), a tento závěr vyplývá i z judikatury (srov. např. rozsudek Nejvyššího správního soudu č. j. 10 As 189/2014-46). Jak k této problematice uvádí odborná literatura, mezník oznámení prvoinstančního rozhodnutí o vině je zvolen proto, že pachatel je autoritativním rozhodnutím příslušného orgánu upozorněn na trestnost svého činu a varován před dalším pácháním protiprávních činů; je přitom nepodstatné, zda bylo toto prvostupňové rozhodnutí následně např. v odvolacím rozhodnutí zrušeno, za předpokladu, že posléze byl pachatel znovu uznán vinným z daného přestupku (srov. k tomu Prášková, H. Přestupkové právo. 2. vyd. Praha: Leges, 2022, s. 318-319).

- [494] V posuzované věci bylo účastníku řízení prvostupňové rozhodnutí ERÚ č. j. 05063-6/2022-ERU, jímž byl uznán vinným za spáchání jiného přestupku, oznámeno dne 2. května 2022.
- [495] Z přestupků posuzovaných v nyní vedeném správním řízení je zřejmé, že některé byly spáchány ještě před oznámením jiného přestupku účastníku řízení (tj. před 2. květnem 2022). Konkrétně se jednalo o přestupky popsané ve výroku VII. tohoto rozhodnutí. Pro tyto uvedené přestupky správní orgán dle analogické aplikace § 43 odst. 2 trestního zákoníku a související judikatury (např. rozsudek Nejvyššího správního soudu č. j. 10 As 189/2014-46) aplikoval absorpční zásadu, neboť se jedná o souběh, když byly spáchány ještě předtím, než bylo účastníku řízení oznámeno rozhodnutí o jiném přestupku – viz rozhodnutí ERÚ č. j. 05063-6/2022-ERU (které následně nabylo právní moci).
- [496] V případě nejzávažnějšího přestupku posuzovaného v nyní vedeném správním řízení (výrok IV. tohoto rozhodnutí – konkrétně v řádek 20. Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí) pak správní orgán vyhodnotil, že tento byl účastníkem řízení spáchán zadáním nepravdivé informace do systému OTE dne 27. prosince 2023, tj. po právní moci rozhodnutí, jímž byl dříve uznán vinným za jiný přestupek rozhodnutím ERÚ č. j. 05063-6/2022-ERU (právní moc nastala dne 18. května 2022). Účastníkovi řízení tedy (vyjma přestupků uvedených v předchozím odstavci) neschází výhody z absorpční zásady, jejíž podstatou je pohlcení menšího (mírnějšího) trestu trestem větším (přísnějším), a proto bylo k dřívějšímu odsouzení přihlédnuto jako k přitěžující okolnosti.
- [497] Pokud se má správní orgán vyjádřit k povaze činnosti účastníka řízení, pak lze konstatovat, že účastník řízení jako subjekt, jehož podnikatelskou činností je poskytování sdružených služeb dodávky elektřiny/plynu, by měl ke svým zákazníkům přistupovat zodpovědně, poctivě a s odbornou péčí. Tím spíše, je-li účastník řízení držitelem licence na obchod s plynem již od roku 2005 a licence na obchod elektřinou od roku 2010. Není tedy žádným novým subjektem na trhu.
- [498] Správní orgán při rozhodování o výši ukládané pokuty také zhodnotil vnitřní poměry účastníka řízení a jím předložené podklady. Byť se ve většině jednalo o skutečnosti a podklady vztahující se k ostatním zjištěným porušením v nyní vedeném správním řízení, než vyhodnocený nejzávažnější přestupek (dle výroku IV. tohoto rozhodnutí – konkrétně v řádku 20. Tabulky č. 1 přílohy tohoto rozhodnutí, tj. přestupek dle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2023), za který je ukládána pokuta, správní orgán ve prospěch účastníka řízení vyhodnotil, že účastník řízení má (zejména pro oblast reklamací, částečně i pro uzavírání smluv a vystavování vyúčtování) propracovaný interní systém na zaučení nových zaměstnanců, jejich průběžné školení a pravidelné testování, má dále nastaveny postupy pro zpětnou vazbu zaměstnancům, ale má i přehledně zpracován interní systém vyřizování reklamací, v němž lze dohledat konkrétní postup řešení vzorových situací při řešení reklamací. Účastník řízení dle jeho sdělení rovněž pracuje na zlepšení v oblasti nastavování záloh. Zohlednění těchto skutečností přispělo k částečnému snížení pokuty, než o které by správní orgán uvažoval, pokud by uvedené okolnosti nerefletoval.
- [499] Ve smyslu § 39 a § 40 zákona o odpovědnosti za přestupky již správnímu orgánu nejsou v posuzované věci žádné další polehčující či přitěžující okolnosti známy.

- [500] Správní orgán pro úplnost v návaznosti na námitky účastníka řízení opakuje, že s ohledem na množství projednávaných přestupků (rozsah zjištěného protiprávního jednání účastníka řízení, jakož i zjištěného opakování protiprávního jednání) nelze uvažovat o zproštění odpovědnosti účastníka řízení z jím tvrzených důvodů. Správní orgán má současně za vyloučené, aby účastník řízení vytýkaného protiprávního jednání dopustil v důsledku excesů jeho zaměstnanců, popř. zaměstnance. Počet zjištěných protiprávních jednání účastníka řízení a jejich rozličnost (porušeno několik různých ustanovení) totiž sama o sobě vylučuje, aby zaměstnanec nebo zaměstnanci účastníka řízení jednal/i pouze ve vlastním zájmu, nikoli zájmu účastníka řízení. Rovněž je z tohoto pohledu vyloučeno, aby účastník řízení učinil vše, co bylo možno po něm požadovat, aby protiprávnímu jednání zamezil. Správní orgán nerozporuje, že účastník řízení má zavedeny interní postupy či vnitřní kontrolní systém zaměstnanců nebo řízení rizik (už zejména s ohledem na množství zaměstnaných osob a celkovou velikost účastníka řízení), nicméně s ohledem na rozsah a rozmanitost zjištěné protiprávní činnosti (páchané různým způsobem a v odlišných dnech) je zřejmé, že sama zavedená opatření účastníkem řízení nemohou dostačovat pro jeho liberaci za vytýkané skutky.
- [501] Okolnosti tvrzené účastníkem řízení (ve vztahu k jeho možné liberaci, zbavení odpovědnosti, resp. prokázání excesu zaměstnance) by bylo možno ve prospěch účastníka řízení vyhodnotit ještě třeba (nikoli však za každých okolností) v případě zjištěného ojedinělého pochybení, což není případ nyní vedeného řízení, natož pak v případě, kdy účastník řízení své protiprávní jednání ospravedlňuje tímto způsobem u několika přestupků posuzovaných v tomto správním řízení. K tomuto je nutno rovněž poznamenat, že účastník řízení není žádnou společností nově zahajující činnost v oblasti obchodu s elektřinou/plynem, ale naopak v této oblasti již dlouhodobě podniká. Účastník řízení by tedy měl bezpodmínečně znát předpisy s tímto podnikáním souvisejícími a měl by pro výkon své činnosti k plnění svých práv a povinností ve smyslu § 11 odst. 1 písm. m) energetického zákona mít k dispozici rovněž potřebné lidské, technické a finanční zdroje.
- [502] Co se týče osoby pachatele přestupku, správní orgán vycházel při stanovení výše pokuty ze závěrů dostupné judikatury Nejvyššího správního soudu (např. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 20. dubna 2010, č. j. 1 As 9/2008 - 133), z níž vyplývá, že správní orgán ukládající pokutu za přestupek je povinen přihlédnout k osobním a majetkovým poměrům pachatele tehdy, pokud je podle osoby pachatele a výše pokuty, kterou lze uložit, zřejmé, že by pokuta mohla mít likvidační charakter, a to i v případech, kdy příslušný zákon osobní a majetkové poměry pachatele v taxativním výčtu hledisek rozhodných pro určení výše pokuty neuvádí.
- [503] Podle judikatury českých soudů musí konkrétní forma postihu a jeho výše působit natolik silně, aby od podobného jednání odradila i ostatní nositele obdobných povinností, jaké přísluší účastníku řízení, zároveň musí být postih dostatečně znatelný v materiální sféře pachatele, aby v něm byla dostatečně obsažena i jeho represivní funkce, aniž by však byl pro něj likvidačním. To znamená, že uložená pokuta musí být v takové výši, aby byla způsobilá plnit své základní funkce, tedy funkci represivní a preventivní. Toho je schopná jen v případě, že je natolik významná pro daného rušitele, že se mu porušení právních povinností v ostatních případech nevyplatí. Pokuta musí tedy mít pro pachatele odstrašující účinek, aby se obával možné sankce a nedocházelo k opětovnému porušení právních povinností z jeho strany.
- [504] Likvidační pokuta ve vztahu k podnikajícím osobám je podle judikatury taková, která je způsobilá pachateli sama o sobě přivodit platební neschopnost či ho donutit ukončit podnikatelskou činnost, nebo se v důsledku takové pokuty může stát na dlouhou dobu v podstatě jediným smyslem jeho podnikatelské činnosti splácení této pokuty a zároveň je zde reálné riziko, že se pachatel, případně i jeho rodina (jde-li o podnikající fyzickou osobu) na základě této pokuty dostanou do existenčních potíží. O zjevně nepřiměřenou výši sankce nejde v případě, kdy pokuta byla uložena těsně nad spodní hranicí zákonného rozmezí. Rovněž je nutno přihlédnout k tomu, že majetkové poměry pachatele nejsou jediným kritériem pro stanovení výše pokuty, nicméně sankce by neměla být vzhledem ke svému účelu nepřiměřená.
- [505] Správní orgán z účastníkem řízení předložené výroční zprávy za rok 2023, jejíž součástí je Výkaz zisku a ztráty k 31. prosinci 2023 zjistil, že účastník řízení dosáhl v účetním období od 1. ledna 2023

do 31. prosince 2023 výsledku hospodaření po zdanění ve výši 3 570 551 000 Kč. V minulém období (do 31. prosince 2022) účastník řízení dosáhl výsledku hospodaření po zdanění ve výši 141 003 000 Kč. Sám účastník řízení pak v úvodu předložené výroční zprávy uvádí: „*innogy Energie zůstává silným hráčem na energetickém trhu se stabilním zákaznickým portfoliem. Potvrzují to i naše vynikající hospodářské výsledky za rok 2023. Oproti minulým letům je dosažený výsledek nadprůměrný.*“.

- [506] Po zvážení všech skutkových okolností případu (tedy i skutečností svědčících ve prospěch i v neprospěch účastníka řízení), jakož i po zvážení všech polehčujících a přitěžujících okolností a majetkových poměrů účastníka řízení, zásady absorpce dospěl správní orgán k závěru, že za přiměřenou a v souladu se všemi zákonnými hledisky individualizovanou považuje úhrnnou pokutu ve výši 500 000 Kč, ukládanou dle § 41 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky. Tato výše je zcela přiměřená a je stále u samotné spodní hranice zákonné sazby (do 50 000 000 Kč), kterou je za spáchání přestupku možné uložit. Správní orgán má současně za to, že pokuta ve stanovené výši naplňuje jak funkci preventivní, tak funkci odstrašující, a současně není pro účastníka řízení s ohledem na jeho majetkové poměry likvidační.
- [507] S odkazem na § 46 odst. 2 zákona o odpovědnosti za přestupky je pokuta splatná do 30 dnů ode dne, kdy toto rozhodnutí nabude právní moci.
- [508] Správní orgán považuje stanovenou výši pokuty za zcela přiměřenou míře a významu chráněného společenského zájmu upraveného energetickým zákonem a zákonem o ochraně spotřebitele. Nadto správní orgán poznamenává, že pokuta udělená ve výši tak, jak je uvedeno ve výroku XII. tohoto rozhodnutí, byla uložena v souladu s § 2 odst. 4 správního řádu, tedy ve výši odpovídající rozhodovací praxi ERÚ v obdobných nebo shodných případech.

VI. Náklady řízení

- [509] Souběžně je výrokem XIII. tohoto rozhodnutí ukládána povinnost úhrady nákladů řízení, neboť správní orgán je podle § 95 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky ve spojení s § 79 odst. 5 správního řádu povinen účastníkovi, který byl uznán vinným, resp. který řízení vyvolal porušením své právní povinnosti, uložit náhradu nákladů řízení paušální částkou.
- [510] Dle § 6 odst. 1 vyhlášky Ministerstva vnitra č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení, ve znění pozdějších předpisů činí paušální částka nákladů řízení 2 500 Kč.

Poučení

Proti tomuto rozhodnutí lze podat rozklad v souladu s § 152 správního řádu k Radě Energetického regulačního úřadu do 15 dnů od jeho doručení, a to jeho podáním Energetickému regulačnímu úřadu. Lhůta pro podání rozkladu se počítá ode dne následujícího po doručení rozhodnutí, nejpozději však po uplynutí desátého dne ode dne, kdy bylo nedoručené a uložené rozhodnutí připraveno k vyzvednutí.

Mgr. Adriana Hlušítková, v. r.
oprávněná úřední osoba
Odbor sankčních řízení

Obdrží: innogy Energie, s.r.o.

příloha rozhodnutí č. j. 12776-30/2024-ERU

Tabulka č. 1

	EAN	zahájení dodávek od innogy Energie, s.r.o. dne	Id požadavku v systému CDS	Datum založení workflow	zákazník	smlouva uzavřena dne	požadavek v OTE na pozastavení původním dodavatelem dne	zadáno v OTE potvrzení souhlasu zákazníka se změnou dodavatele ze dne	písemný souhlas zákazníka se změnou dodavatele i přes případnou sankci původního obchodníka ze dne
1.		01.01.2024		23.11.2023			29.11.2023	04.12.2023	nedoloženo
2.		01.01.2024		27.11.2023			01.12.2023	06.12.2023	nedoloženo
3.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
4.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
5.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
6.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
7.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
8.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
9.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
10.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
11.		01.01.2024		01.11.2023			08.11.2023	13.11.2023	nedoloženo
12.		01.01.2024		01.11.2023			08.11.2023	13.11.2023	nedoloženo
13.		01.01.2024		24.11.2023			30.11.2023	05.12.2023	nedoloženo
14.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
15.		01.01.2024		02.11.2023			09.11.2023	14.11.2023	nedoloženo
16.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
17.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
18.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
19.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
20.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
21.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
22.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
23.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
24.		01.01.2024		23.11.2023			30.11.2023	05.12.2023	nedoloženo
25.		01.01.2024		24.11.2023			30.11.2023	05.12.2023	nedoloženo
26.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
27.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
28.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
29.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
30.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
31.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
32.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
33.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
34.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
35.		01.01.2024		11.12.2023			18.12.2023	21.12.2023	nedoloženo
36.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
37.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
38.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
39.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
40.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
41.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
42.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
43.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
44.		01.01.2024		16.11.2023			24.11.2023	28.11.2023	nedoloženo
45.		01.01.2024		16.11.2023			24.11.2023	28.11.2023	nedoloženo
46.		01.01.2024		16.11.2023			24.11.2023	28.11.2023	nedoloženo

47.		01.01.2024		16.11.2023			24.11.2023	28.11.2023	nedoloženo
48.		01.01.2024		16.11.2023			24.11.2023	28.11.2023	nedoloženo
49.		01.01.2024		16.11.2023			24.11.2023	28.11.2023	nedoloženo
50.		01.01.2024		16.11.2023			24.11.2023	28.11.2023	nedoloženo
51.		01.01.2024		16.11.2023			24.11.2023	28.11.2023	nedoloženo
52.		01.01.2024		16.11.2023			24.11.2023	28.11.2023	nedoloženo
53.		01.01.2024		16.11.2023			24.11.2023	28.11.2023	nedoloženo
54.		01.01.2024		16.11.2023			24.11.2023	28.11.2023	nedoloženo
55.		01.01.2024		16.11.2023			24.11.2023	28.11.2023	nedoloženo
56.		01.01.2024		23.11.2023			29.11.2023	04.12.2023	nedoloženo
57.		01.01.2024		12.12.2023			18.12.2023	21.12.2023	nedoloženo

Tabulka č. 2

	EIC	zahájení dodávek od innogy Energie, s.r.o. dne	ID Workflow	Datum založení workflow	zákazník	smlouva uzavřena dne	požadavek v OTE na pozastavení původním dodavatelem dne	zadáno v OTE potvrzení souhlasu zákazníka se změnou dodavatele ze dne	písemný souhlas zákazníka se změnou dodavatele i přes případnou sankci původního obchodníka ze dne
1.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
2.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
3.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
4.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
5.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
6.		01.01.2024		13.12.2023			20.12.2023	27.12.2023	nedoloženo
7.		01.01.2024		13.12.2023			19.12.2023	22.12.2023	nedoloženo
8.		01.01.2024		13.12.2023			19.12.2023	22.12.2023	nedoloženo
9.		01.01.2024		08.12.2023			14.12.2023	19.12.2023	nedoloženo
10.		01.01.2024		08.12.2023			14.12.2023	19.12.2023	nedoloženo
11.		01.01.2024		08.12.2023			14.12.2023	19.12.2023	nedoloženo
12.		01.01.2024		08.12.2023			14.12.2023	19.12.2023	nedoloženo
13.		01.01.2024		08.12.2023			14.12.2023	19.12.2023	nedoloženo
14.		01.01.2024		08.12.2023			14.12.2023	19.12.2023	nedoloženo
15.		01.01.2024		08.11.2023			14.11.2023	20.11.2023	nedoloženo
16.		01.01.2024		08.12.2023			14.12.2023	19.12.2023	nedoloženo