

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

Sp. zn. OSR-18924/2022-ERU
Č. j. 18924-6/2022-ERU

V Praze dne 18. dubna 2023

PŘÍKAZ

Energetický regulační úřad jako věcně příslušný správní orgán podle § 18 zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů, v příkazním řízení podle § 90 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o odpovědnosti za přestupky“), a § 150 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), vedeném pod sp. zn. OSR-18924/2022-ERU s obviněným z přestupku, kterým je

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

se sídlem Limuzská 3135/12, Strašnice, 108 00 Praha 10, IČO: 499 03 209,

ve věci podezření ze spáchání přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) 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 účinném do 30. září 2022 (dále jen „energetický zákon“), rozhodl

t a k t o :

I.

Obviněný z přestupku, společnost **innogy Energie, s.r.o.**, se sídlem Limuzská 3135/12, Strašnice, 108 00 Praha 10, IČO: 499 03 209 (dále jen „obviněný“), **se uznává vinným ze spáchání přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona**, kterého se dopustil tím, že jako držitel licence č. 240404240 s předmětem podnikání obchod s plynem, v rozporu s § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona nedodržel při vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu do odběrného místa

standard lhůty pro vyřízení reklamace vyplývající z § 16 odst. 1 vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, když nedodržel 15denní lhůtu pro vyřízení reklamace podané zákazníkem na vyúčtování, kterou přijal dne 23. srpna 2022 a vyřídil ji 23. září 2022, tedy 15 dnů po uplynutí uvedené lhůty.

II.

Podle § 91 odst. 15 písm. b) energetického zákona se obviněnému za spáchání přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona ukládá **pokuta ve výši**

10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých),

která je splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto příkazu na účet Energetického regulačního úřadu vedený u České národní banky, č. ú. 19-2421001/0710, variabilní symbol 10923.

III.

Podle § 95 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky ve spojení s § 79 odst. 5 správního řádu 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 obviněnému ukládá povinnost uhradit **náklady řízení ve výši paušální částky**

1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých).

Náklady řízení jsou splatné do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto příkazu na účet Energetického regulačního úřadu vedený u České národní banky, č. ú. 19-2421001/0710, variabilní symbol 10923.

Odůvodnění

- [1] Správní řízení je zahajováno na základě vlastních zjištění Energetického regulačního úřadu (dále také „Úřad“ či „správní orgán“) obsažených ve spisu sp. zn. 18924/2022-ERU a obsahu dokumentů zaslaných zákazníkem [REDAKCE] dále jen „zákazník“).
- [2] Po prostudování podkladů obsažených ve spisu dospěl správní orgán k závěru, že není pochyb o tom, že se předmětného jednání dopustil obviněný, a že jsou dostatečně zjištěny všechny okolnosti daného případu se zjištěním stavu věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti ve smyslu § 3 správního řádu, a proto přistoupil v souladu s § 150 správního řádu a § 90 zákona o odpovědnosti za přestupky k vydání tohoto příkazu.
- [3] V rámci šetření bylo zjištěno, že:
- obviněný je držitelem licence č. 240404240 na obchod s plynem,
 - dne 7. března 2007 uzavřel obviněný, ještě pod původním názvem společnosti Severočeská plynárenská a.s., se zákazníkem v odběrném místě [REDAKCE] smlouvu o sdružených službách dodávky plynu,
 - dne 22. srpna 2022 zákazník obdržel od obviněného vyúčtování č. [REDAKCE] za sdružené služby dodávky plynu za období od 7. srpna 2021 do 12. srpna 2022 do tohoto odběrného místa,
 - dne 22. srpna 2022 zákazník odeslal obviněnému reklamaci tohoto vyúčtování, neboť nesouhlasil s navýšením ceny dodávané komodity, kterou obviněný přijal dne 23. srpna 2022,
 - dne 23. září 2022, tedy 30 dní od přijetí reklamace, obviněný doručil zákazníkovi její vyřízení.
- [4] Přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona se dopustí držitel licence na obchod s plynem tím, že poruší některou z povinností vyplývajících z § 61 odst. 2 energetického zákona.
- [5] Podle § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona je obchodník s plynem povinen dodržovat stanovenou kvalitu dodávek a služeb.
- [6] Jednou ze stanovené kvality dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství je podle vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu stanovený § 16 odst. 1 téže vyhlášky. Standardem lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování je podle písm. a) této vyhlášky zaslání písemného vyřízení reklamace do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, nebo podle písm. b) této vyhlášky vypořádání rozdílu v platbách zákazníka způsobeného nesprávným vyúčtováním do 30 kalendářních dnů, pokud je uplatněná reklamace posouzena jako oprávněná.
- [7] V projednávaném případě obviněný nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování, neboť nezaslal zákazníkovi do 15 kalendářních dnů vyřízení reklamace, kterou posoudil jako neoprávněnou. Reklamaci zákazníka na vyúčtování přijal dne 23. srpna 2022 a vyřídil ji dne 23. září 2022, tedy po 30 dnech.
- [8] Obviněný se dne 13. dubna 2023 písemně vyjádřil k oznámení o zahájení správního řízení ve věci projednávaného přestupku, které bylo obviněnému doručeno dne 28. března 2023. Ve svém vyjádření zejména podrobně hodnotil obsah zákaznickem podané reklamace vyúčtování, jejímž obsahem je opakované zvýšení ceny dodávané komodity, o jejímž navýšování podle tvrzení zákazníka, nebyl zákazník adresně informován, neboť oznámení o zvýšení ceny mu nebylo obviněným doručeno písemně na adresu jeho trvalého pobytu. Telefonickou informací o změnách podmínek smlouvy a sdělení pomocí e-mailu zákazník nepovažuje za adresně vyrozumění, neboť při uzavření smlouvy uvedl jako jediný kontakt pro doručování adresu svého trvalého bydliště. Obviněný ve svém vyjádření uvedl, že reklamaci vyhodnotil jako stížnost, čímž snížil prioritu řešení případu z 15 dní na 30 dní. Obviněný vyslovil domněnku, že se na podanou reklamaci nevztahuje vyhláška č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, neboť předmět reklamace zákazníka spočívá v otázce, zda došlo, či nikoliv k řádnému oznámení změny ceny, pokud tato skutečnost byla zákazníkovi oznámena formou

e-mailové zprávy, nehledě na to, že tato otázka byla zákazníkem reklamována již dříve, a proto se podle názoru obviněného na opakované reklamace lhůty stanovené vyhláškou č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství nevztahují.

- [9] Správní orgán k vyjádření obviněného ze dne 13. dubna 2023 konstatuje, že předmětem vedeného správního řízení není spor mezi obviněným a zákazníkem o adresnosti a prokazatelné informovanosti zákazníka o změně v cenách poskytovaných služeb, nýbrž jen toliko lhůta pro vyřízení reklamace vyúčtování vyplývající z vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, která činí 15 dní a kterou obviněný prokazatelně překročil. Správní orgán nehodnotí, co bylo příčinou podané reklamace vyúčtování, stejně tak nehodnotí, zda informovanost zákazníka o změně ceny formou e-mailové zprávy je dostatečně adresná a v souladu s § 11a odst. 2 energetického zákona. Zákazník jednoznačně reklamoval ve vyúčtování navýšení ceny služeb, na které neměl podle názoru zákazníka obviněný právo. Pro naplnění skutkové podstaty projednávaného přestupku rovněž není rozhodující, zda obviněný reklamaci zákazníka již v minulosti řešil. Vzhledem k tomu, že obviněný vyhodnotil reklamaci zákazníka jako neoprávněnou, zákon stanoví lhůtu k vyřízení takové reklamace 15 dní. Správní orgán se zabýval otázkou, zda existovaly skutečnosti, které by obviněnému bránily ve vyřízení reklamace do 15 dnů ode dne jejího přijetí. Takové skutečnosti však správní orgán nezjistil, a ani obviněný žádné takové skutečnosti nezmiňuje.
- [10] S ohledem na výše uvedené lze konstatovat, že obviněný svým jednáním uvedeným ve výroku tohoto příkazu naplnil formální znaky přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona. Správní orgán má za to, že jednání obviněného naplnilo rovněž znaky materiální stránky přestupku, neboť v jeho jednání lze shledat společenskou škodlivost, spočívající v porušení zájmu společnosti na ochraně práv zákazníků na kvalitu dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, zejména práv zákazníků na včasné vyřízení reklamací vyúčtování plateb za tyto dodávky.
- [11] Podle § 91 odst. 15 písm. b) energetického zákona lze obviněnému za spáchání přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona uložit pokutu až do výše 50 000 000 Kč nebo 1 % z čistého obratu dosaženého držitelem licence za poslední ukončené účetní období.
- [12] Při stanovení výše uložené pokuty správní orgán přihlédl k tomu, že obviněný byl již v minulosti uznán vinným ze spáchání obdobného přestupku příkazem č. j. 17895-3/2022-ERU ze dne 10. listopadu 2022 pro porušení § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona, za který mu byla uložena pokuta ve výši 5 000 Kč, dále uznán vinným ze spáchání obdobného přestupku příkazem č. j. 14805-3/2022-ERU ze dne 12. října 2022, za který mu byla uložena pokuta ve výši 3 000 Kč, uznán vinným ze spáchání přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele rozhodnutím č. j. 05063-6/2022-ERU ze dne 2. května 2022, za který mu byla uložena pokuta ve výši 15 000 Kč, a uznán vinným ze spáchání přestupku podle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona rozhodnutím č. j. 09085-7/2019-ERU ze dne 6. dubna 2020, za který mu byla uložena pokuta ve výši 3 000 Kč. Tato skutečnost z hlediska hodnocení osoby obviněného vedla ke zvýšení ukládané pokuty.
- [13] Správní orgán dospěl k závěru, že nebyly naplněny zákonné podmínky podmíněného upuštění od správního trestu, podle § 42, upuštění od uložení správního trestu, podle § 43 a mimořádného snížení výměry pokuty podle § 44 zákona o odpovědnosti za přestupky.
- [14] Správní orgán k výši uložené pokuty uvádí, že se jedná o pokutu, která nepřesahuje 1 % z maximální zákonné výše pokuty. Vzhledem k tomu, že obviněnému byla uložena pokuta u samé spodní hranice zákonného rozpětí pokuty, nelze v případě správního trestání právnické osoby uvažovat o tom, že by taková výše pokuty mohla mít na obviněného likvidační dopad. Zároveň správní orgán poznamenává, že pokuta byla uložena v souladu s § 2 odst. 4 správního řádu, tedy ve výši odpovídající rozhodovací praxi Úřadu v obdobných nebo shodných případech.

Poučení

Proti tomuto příkazu lze podle ust. § 150 odst. 3 správního řádu podat odpor ve lhůtě 8 dnů od jeho doručení, a to jeho podáním Energetickému regulačnímu úřadu. Lhůta pro podání odporu se počítá ode dne následujícího po doručení příkazu, nejpozději však po uplynutí desátého dne ode dne, kdy byl nedoručený a uložený příkaz připraven k vyzvednutí.

Mgr. Jaroslav Hausknecht

oprávněná úřední osoba
odbor sankčních řízení

Obdrží: Společnost innogy Energie, s.r.o.