

# ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

Sp. zn. OSR-09296/2022-ERU  
Č. j. 09296-12/2022-ERU

V Praze dne 13. července 2022

## 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 (dále jen „energetický zákon“), 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-09296/2022-ERU s obviněným z přestupků, kterým je

společnost **Pražská plynárenská, a.s.**,

se sídlem Praha 1 – Nové město, Národní 37, PSČ 11000, IČO: 601 93 492,

ve věci podezření ze spáchání 3 přestupků podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, rozhodl

**t a k t o :**

### I.

**Obviněný z přestupků**, společnost **Pražská plynárenská, a.s.**, se sídlem Praha 1 – Nové město, Národní 37, PSČ 11000, IČO: 601 93 492 (dále také „obviněný“), **se uznává vinným ze spáchání 3 přestupků podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona**, kterých se dopustil tím, že jako držitel licence č. 241218964 s předmětem podnikání obchod s plynem, v rozporu s § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona

- a) nedodržel při vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podané zákazníkem [REDAKCE] (dále také „zákazník“) standard lhůty pro vyřízení reklamace vyplývající z § 16 odst. 1 vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb (dále jen „vyhláška“), když nedodržel 15denní lhůtu pro vyřízení reklamace podané zákazníkem na vyúčtování, kterou přijal dne 14. února 2022 a vyřídil ji až 4. května 2022, tedy po 79 dnech,
- b) nedodržel při vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podané zákazníkem Společenstvím vlastníků Pod Lysinami 482 a 483, Praha 4, se sídlem Pod Lysinami 482/20, Hodkovičky, 147 00 Praha 4, IČO: 043 74 762 (dále také „zákazník“) standard lhůty pro vyřízení reklamace vyplývající z § 16 odst. 1 vyhlášky, když nedodržel 15denní lhůtu pro vyřízení reklamace podané zákazníkem na vyúčtování, kterou přijal dne 4. ledna 2022 a vyřídil ji až 13. února 2022, tedy po 40 dnech,
- c) nedodržel při vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podané zákazníkem [REDAKCE] (dále také „zákazník“) standard lhůty pro vyřízení reklamace vyplývající z § 16 odst. 1 vyhlášky, když nedodržel 15denní lhůtu pro vyřízení reklamace podané zákazníkem na vyúčtování, kterou přijal dne 12. ledna 2022 a vyřídil ji až 25. února 2022, tedy po 44 dnech.

### II.

Podle § 91 odst. 14 písm. b) energetického zákona se obviněnému za spáchání 3 přestupků podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona ukládá úhrnná **pokuta ve výši**

**20 000 Kč** (slovy: dvacet 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 20022.

## Odůvodnění

- [1] Správní řízení je zahajováno na základě vlastních zjištění Energetického regulačního úřadu (dále také „Úřad“ či „správní orgán“) obsažených ve spisech šetření sp. zn. 09296/2022-ERU, 00512/2022-ERU a 05820/2022-ERU, které byly dne 3. června 2022 a 10. června 2022 vloženy do správního spisu, který je nadále veden pod jednotnou sp. zn. OSR-09296/2022-ERU.
- [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 k přestupku uvedenému pod bodem I. a) výroku tohoto příkazu bylo zjištěno, že:
- obviněný zahájil dne 17. října 2021 do odběrného místa zákazníka [REDACTED] [REDACTED] dodávku plynu v režimu dodavatele poslední instance a plyn do tohoto odběrného místa dodával do 10. ledna 2022,
  - dne 25. ledna 2022 vystavil obviněný zákazníkovi fakturu – daňový doklad č. 4122138970 (dále také „vyúčtování“) za sdružené dodávky plynu za období od 17. října 2021 do 10. ledna 2022 s uvedením práva uplatnění reklamace zákazníka do 30 dnů od data doručení vyúčtování,
  - obviněný doručil zákazníkovi vyúčtování prostřednictvím České pošty, s. p. dne 11. února 2022. Zákazník dne 14. února 2022 poslal obviněnému prostřednictvím e-mailové pošty reklamaci vyúčtování s tím, že požádal obviněného o vysvětlení účtované částky, její přepočítání a opětovné vystavení správné faktury. Vzhledem k tomu, že obviněný na reklamaci nereagoval, zákazník dne 9. března 2022 prostřednictvím e-mailové pošty reklamaci urgoval. Když ani na tuto urgenci obviněný nereagoval, dne 7. dubna 2022 poslal právní zástupce zákazníka obviněnému prostřednictvím datové schránky další urgenci reklamace,
  - dne 4. května 2022 poslal obviněný prostřednictvím e-mailové pošty právnímu zástupci zákazníka sdělení, ve kterém vyslovil omluvu za opožděnou reakci na reklamaci, kterou zdůvodnil technickými problémy, reklamaci zákazníka zamítl a vyzval zákazníka k úhradě dlužné částky do 10 dnů od odeslání vyrozumění.
  - z výše uvedeného vyplývá, že obviněný přijal zákazníkem podanou reklamaci dne 14. února 2022 a o jejím vyřízení informoval zákazníka dne 4. května 2022.
- [4] V rámci šetření k přestupku uvedenému pod bodem I. b) výroku tohoto příkazu bylo zjištěno, že:
- dne 6. listopadu 2020 uzavřel zákazník Společenství vlastníků Pod Lysinami 482 a 483, Praha 4, se sídlem Pod Lysinami 482/20, Hodkovičky, 147 00 Praha 4, IČO: 043 74 762, s obviněným dodatek ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. 3000051638 pro odběrné místo EIC 27ZG100Z00008633, na adrese Pod Lysinami 482 a 483, 140 00 Praha 4. Uzavřeným dodatkem byla zákazníkovi na období od 1. ledna 2021 do 31. prosince 2022 garantována cena za dodávku plynu 510 Kč/MWh bez DPH,
  - dne 15. října 2021 byl obviněným vystaven daňový doklad č. 1221230711 s vyúčtováním dodávky plynu zákazníkovi za období od 10. října 2020 do 8. října 2021 s účtovanou cenou dodávaného plynu od 1. ledna 2021 za částku 805,33 Kč/MWh bez DPH, s celkovou účtovanou částkou 358 010,29 Kč bez DPH. Zákazník uplatnil dne 4. ledna 2022 prostřednictvím zákaznického portálu obviněného reklamaci vyúčtování z důvodu nesouladu smluvené a účtované částky. Obviněný téhož dne reklamaci přijal,
  - dne 13. února 2022 zaslal obviněný zákazníkovi sdělení k uplatněné reklamaci, ve kterém se zákazníkovi omluvil za chybně zpracovaný dodatek ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu a dne 3. března 2022 zákazníkovi doručil opravný daňový doklad a své vyjádření k reklamaci.
- [5] V rámci šetření k přestupku uvedenému pod bodem I. c) výroku tohoto příkazu bylo zjištěno, že:

- dne 12. ledna 2022 podal zákazník ██████████ prostřednictvím zákaznického portálu obviněného reklamaci řádného vyúčtování za dodávky plynu č. 1122105685,
  - obviněný na podanou reklamaci zákazníkovi odpověděl e-mailem dne 25. února 2022,
  - dne 25. února 2022 podal zákazník u obviněného v souladu s § 14 odst. 2 vyhlášky požadavek o náhradu škody za nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamace. Obviněný jako náhradu škody za nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamace vyplatil zákazníkovi částku 7 500 Kč.
- [6] Přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona se dopustí držitel licence tím, že poruší některou z povinností uvedených v § 61 odst. 2 energetického zákona spočívající v dodržování stanovených parametrů kvality dodávek a služeb. Ze shromážděných podkladů jednoznačně vyplývá, že obviněný nedodržel 15denní lhůtu pro vyřízení reklamace, která je dána § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky. V daném případě není na základě zjištěných okolností pochyb o tom, že to byl obviněný, kdo jako držitel licence na obchod s plynem tuto povinnost nedodržel.
- [7] S ohledem na výše uvedené lze konstatovat, že obviněný svým jednáním uvedeným ve výroku tohoto příkazu naplnil formální znaky 3 přestupků podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona. Správní orgán má za to, že jednání obviněného naplnilo rovněž znaky materiální stránky přestupků, neboť v jeho jednání lze shledat společenskou škodlivost, spočívající v porušení zájmu společnosti na ochraně práv odběratelů energií v možnosti uplatnění reklamací vůči jejich dodavateli a práva odběratelů energií na jejich včasné vyřízení.
- [8] Za přestupek podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona lze uložit podle § 91 odst. 14 písm. b) energetického zákona pokutu až do výše 50 000 000 Kč.
- [9] Při souběhu přestupků správní orgán podle § 41 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky ukládá pokutu za přestupek nejpřísněji trestný, případně za ten nejzávažnější. Za nejzávažnější z projednávaných přestupků považuje správní orgán přestupek uvedený v bodě I. a) výroku tohoto příkazu, a to s ohledem na délku nevyřízení reklamace.
- [10] Při stanovení výše uložené pokuty hodnotil správní orgán jako okolnost zvyšující závažnost přestupku délku nevyřízení reklamace, která činila po opětovných urgencích zákazníka 79 dní u jednoho z dílčích jednání přestupku a skutečnost, že obviněný spáchal 3 přestupky.
- [11] Při stanovení výše uložené pokuty správní orgán rovněž přihlédl k tomu, že obviněný byl již v minulosti uznán vinným ze spáchání dvou obdobných přestupků rozhodnutím č. j. 07677-9/2021-ERU ze dne 14. února 2021 pro porušení § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona, za které mu byla uložena úhrnná pokuta ve výši 5 000 Kč. Tato okolnost vedla správní orgán ke zvýšení ukládané pokuty.
- [12] 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 Pražská plynárenská, a.s.