

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

Sp. zn. KO-06600/2015-ERU

V Ostravě dne 29. července 2015

Č. j. 06600-3/2015-ERU

P Ř Í K A Z

Energetický regulační úřad jako věcně příslušný správní orgán dle ust. § 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 dle ust. § 150 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), vedeném pod sp. zn. KO-06600/2015-ERU s účastníkem řízení, kterým je společnost **RWE Energie, s.r.o.**, se sídlem Limuzská 3135/12, Strašnice, 108 00 Praha 10, IČ: 499 03 209, ve věci podezření ze spáchání správního deliktu dle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, rozhodl

takto:

I. Účastník řízení, společnost RWE Energie, s.r.o., se sídlem Limuzská 3135/12, Strašnice, 108 00 Praha 10, IČ: 499 03 209 (dále jen „účastník řízení“), se tím, že jakožto držitel licence na obchod s plynem č. 240404240 v rozporu s ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona nedodržel parametry kvality dodávek plynu a souvisejících služeb, neboť zákazníkovi paní ██████████ zaslal informaci o výsledku přezkoušení měřicího zařízení, a to plynoměru výrobní č. ██████████, o 55 dnů později, než je lhůta stanovená právním předpisem, když místo nejpozději do 17. dubna 2013 zaslal informaci dne 11. června 2013, čímž nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace měření dodávky plynu ve smyslu ust. § 13 odst. 1 písm. b) ve spojení s ust. § 3 odst. 2 vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, **dopustil spáchání správního deliktu dle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona.**

II. Podle ust. § 91 odst. 13 písm. b) energetického zákona se účastníkovi řízení za spáchání správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) téhož zákona ukládá **pokuta ve výši 15 000 Kč** (slovy: patnáct tisíc korun českých), která je splatná do 15 dnů od nabytí právní moci tohoto příkazu na účet Energetického regulačního úřadu vedený u České národní banky, č. ú. 19-2421001/0710, variabilní symbol 23415.

III. Podle ust. § 79 odst. 5 správního řádu ve spojení s ust. § 6 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, se účastníkovi řízení ukládá povinnost uhradit **náklady řízení ve výši paušální částky 1 000 Kč** (slovy: jeden tisíc korun českých). Náklady řízení jsou splatné do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí, a to na účet Energetického regulačního úřadu vedený u České národní banky, č. ú. 19-2421001/0710, variabilní symbol 23415.

Odůvodnění

Dne 2. března 2015 zahájil Energetický regulační úřad (dále jen „Úřad“) kontrolu ve věci dodržování ust. § 11 odst. 1 písm. h) a ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona. Na základě získaných podkladů vyhotovil kontrolní orgán dne 15. června 2015 Protokol o kontrole č. K023715, č. j. 02023-13/2015-ERU. Vůči kontrolnímu zjištění uvedenému v protokole o kontrole neuplatnil účastník řízení žádné námítky.

Po prostudování podkladů obsažených v kontrolním spise sp. zn. 02023/2015-ERU, který byl převzat do správního spisu dne 27. července 2015, dospěl správní orgán k závěru, že není pochyb o tom, že se předmětného jednání dopustil účastník řízení a že jsou dostatečně zjištěny i ostatní skutečnosti, a proto přistoupil v souladu s ust. § 150 správního řádu k vydání tohoto příkazu.

Společnosti SMP Net, s.r.o., se sídlem Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolní 3314/38, PSČ 702 00, IČ: 277 68 961 (dále jen „společnost SMP Net, s.r.o.“), byla Úřadem udělena licence na distribuci plynu č. 220604930 s termínem zahájení licencované činnosti ke dni 1. ledna 2007. Dne 1. listopadu 2013 uvedená licence zanikla z důvodu zániku této společnosti bez likvidace, a to fúzí sloučením. Nástupnickou společností byla společnost RWE GasNet, s.r.o., se sídlem Ústí nad Labem, Klíšská 940, PSČ 401 17, IČ: 272 95 567 (dále jen „společnost RWE GasNet, s.r.o.“), přičemž došlo k přechodu jmění zanikající společnosti na její nástupnickou společnost. Společnost RWE GasNet, s.r.o., byla již v této době držitelem licence na distribuci plynu č. 220604925 s termínem zahájení licencované činnosti od 1. ledna 2007. Počínaje dnem 1. listopadu 2013 byl seznam vymezených území v licenci společnosti RWE GasNet, s.r.o., rozšířen o vymezená území po zaniklé společnosti SMP Net, s.r.o.

Úřad udělil společnosti Severomoravská plynárenská, a.s., se sídlem Ostrava - Moravská Ostrava, Plynární 2748/6, PSČ 702 72, IČ: 476 75 748 (dále jen „právní předchůdce účastníka řízení“), licenci na obchod s plynem č. 240203774 s termínem zahájení licencované činnosti ke dni 1. ledna 2005. Dne 1. ledna 2014 tato licence zanikla z důvodu zániku této společnosti bez likvidace, a to fúzí sloučením. Nástupnickou společností byl účastník řízení, přičemž došlo k přechodu jmění zanikající společnosti (právního předchůdce účastníka řízení) na účastníka řízení. Účastník řízení byla na základě jeho žádosti Úřadem udělena licence na obchod s plynem č. 240404240 s termínem zahájení licencované činnosti ke dni 1. ledna 2005.

Správní orgán uvádí, že byly uděleny tyto plné moci na dobu neurčitou s tím, že platí do odvolání zmocnitele a zmocněnec je oprávněn v plném rozsahu dále zmocnit třetí osobu:

- a) plná moc ze dne 30. června 2010, kterou účastník řízení jako zmocnitel udělil společnosti RWE Zákaznické služby, s.r.o., se sídlem Plynární 2748/6, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČ: 279 35 221 (dále jen „společnost RWE Zákaznické služby, s.r.o.“), jako zmocněnci k jeho zastupování a jednání při uzavírání a správě smluv o dodávce plynu a elektřiny a smluv o sdružených službách dodávky plynu a elektřiny s třetími osobami (jeho zákazníky) a při uplatňování práv ze smluv zákazníky vůči němu (reklamace),
- b) plná moc ze dne 13. prosince 2010, kterou společnost RWE GasNet, s.r.o., jako zmocnitel udělila společnosti RWE Zákaznické služby, s.r.o., jako zmocněnci k jednání a činění všech uvedených právních a jiných úkonů za ni směřujících

- k uzavírání a správě smluv o distribuci plynu s třetími osobami (jejími zákazníky) a při uplatňování práv ze smluv zákazníky vůči ní (reklamace),
- c) plná moc ze dne 13. prosince 2010, kterou společnost RWE GasNet, s.r.o., jako zmocnitel udělila společnosti RWE Zákaznické služby, s.r.o., jako zmocněnci k jednání a činění všech uvedených právních a jiných úkonů za ni směřujících k uzavírání a správě smluv o připojení s třetími osobami (jejími zákazníky),
 - d) plná moc ze dne 30. června 2011, kterou účastník řízení jako zmocnitel udělil společnosti RWE Zákaznické služby, s.r.o., jako zmocněnci k jeho zastupování a jednání při uzavírání a správě smluv o sdružených službách a smluv o dodávce plynu a elektřiny s třetími osobami (jeho zákazníky) a při uplatňování práv ze smluv zákazníky vůči němu (reklamace),
 - e) plná moc ze dne 30. června 2011, kterou právní předchůdce účastníka řízení jako zmocnitel udělil společnosti RWE Zákaznické služby, s.r.o., jako zmocněnci k jeho zastupování a jednání při uzavírání a správě smluv o sdružených službách a smluv o dodávce plynu a elektřiny s třetími osobami (jejími zákazníky) a při uplatňování práv ze smluv zákazníky vůči němu (reklamace).

Na základě uvedených plných mocí je zmocněnec oprávněn činit za zmocnitele zejména tyto úkony: uzavírat smlouvy, sjednávat a uzavírat změny smluv a ukončovat smlouvy. Při vyřizování reklamací je zmocněnec oprávněn zejména přijímat reklamace či stížnosti zákazníka, sdělovat zákazníkovi informace o průběhu stavu vyřizování jeho reklamace či stížnosti a sdělit zákazníkovi rozhodnutí zmocnitele k jím uplatněné reklamaci či stížnosti (v případě plné moci ze dne 13. prosince 2010 týkající se uzavírání a správy smluv o připojení se třetími osobami i řešit a rozhodovat a následně zákazníka o výsledku informovat).

V rámci kontroly bylo zjištěno, že paní [REDAKCE], nar. [REDAKCE], bytem [REDAKCE], [REDAKCE] (dále jen „Zákazník“), uzavřela dne 30. listopadu 2012 s právním předchůdcem účastníka řízení jako obchodníkem s plynem Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu, na základě které se obchodník s plynem zavázal zajistit Zákazníkovi zemní plyn a jeho přepravu, distribuci a uskladnění a Zákazník se zavázal za to zaplatit sjednanou cenu. Smlouva byla uzavřena na dobu určitou, a to 23 měsíců ode dne účinnosti (od 4. prosince 2012) s možností opakovaného prodloužení o dalších 23 měsíců.

Téhož dne uzavřel Zákazník se společností SMP Net, s.r.o., jako provozovatelem distribuční soustavy Smlouvu o připojení k distribuční soustavě č. [REDAKCE], kdy předmětem smlouvy byl závazek společnosti SMP Net, s.r.o., připojit odběrné místo Zákazníka na adrese [REDAKCE], [REDAKCE], místo spotřeby: [REDAKCE], odběrné místo: [REDAKCE], [REDAKCE] (dále jen „Odběrné místo“), ke své distribuční soustavě a zajistit mu požadovanou kapacitu, a to za podmínek, které byly touto smlouvou a jejími obchodními podmínkami dále stanoveny. Hodnota předpokládaného ročního odběru plynu byla dohodnuta ve výši [REDAKCE] kWh.

V důsledku vzniku smluvního vztahu bylo dne 5. prosince 2012 v Odběrném místě Zákazníka namontováno měřidlo, a to plynoměr, výrobní číslo [REDAKCE], s počátečním stavem počítadla [REDAKCE] [m³] (viz Protokol o montáži, demontáži měřidla ze dne 5. prosince 2012). Montáž provedla společnost SMP Net, s.r.o., zastoupená společností RWE Distribuční služby, s.r.o., se sídlem Brno, Plynárenská 499/1, PSČ 657 02, IČ: 279 35 311 (dále jen „společnost RWE Distribuční služby, s.r.o.“).

Pan [REDACTED], manžel Zákazníka (dále jen „Zástupce Zákazníka“), dne 13. ledna 2013 v cca 13:50 hod. telefonicky kontaktoval zákaznickou linku provozovanou společností RWE Zákaznické služby, s.r.o. (dále jen „Zákaznická linka“), kdy kontakt na ni byl uveden jak ve Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu ze dne 30. listopadu 2012, tak ve Smlouvě o připojení k distribuční soustavě č. [REDACTED] ze dne 30. listopadu 2012, ve věci vysoké spotřeby plynu v Odběrném místě Zákazníka za období od montáže plynoměru do 13. ledna 2013, a to ve výši [REDACTED]. Zaměstnanec Zákaznické linky doporučil Zástupci Zákazníka provést základní zkoušku funkčnosti plynoměru vypnutím všech plynových spotřebičů připojených k Odběrnému místu a po dobu dvou až tří hodin sledovat, zda nedochází k načítání spotřeby plynu na plynoměru.

Téhož dne v cca 13:56 hod. kontaktoval Zástupce Zákazníka Zákaznickou linku s dotazem na poslední měsíční spotřebu plynu v Odběrném místě a na cenu plynu. Zaměstnankyně Zákaznické linky sdělila Zástupci Zákazníka, že takové aktuální informace nemá k dispozici, neboť spotřeba plynu v odběrných místech je zjišťována na základě ročních odečtů. Zástupce Zákazníka dále uvedl informace o vysoké spotřebě plynu v Odběrném místě ([REDACTED]) od namontování plynoměru a o prozatímním neprovedení doporučené základní zkoušky funkčnosti plynoměru z důvodu návštěvy.

Téhož den v cca 17:55 hod. Zástupce Zákazníka opětovně telefonicky kontaktoval Zákaznickou linku a sdělil zaměstnankyni Zákaznické linky výsledek základní zkoušky funkčnosti plynoměru s tím, že po dobu vypnutí všech plynových spotřebičů připojených v Odběrném místě nedocházelo k načítání spotřeby plynu na číselníku předmětného plynoměru. Zaměstnankyně Zákaznické linky konstatovala pravděpodobnou závadu plynoměru a zadala do interního systému společnosti RWE Zákaznické služby, s.r.o., pracovní příkaz k výměně plynoměru (servisní zakázka č. [REDACTED]). Na den 18. ledna 2013 mezi 7. a 9. hodinou byla dohodnuta návštěva technika v Odběrném místě.

Dne 18. ledna 2013 demontovala společnost SMP Net, s.r.o., zastoupená společností RWE Distribuční služby, s.r.o., v Odběrném místě plynoměr, výrobní číslo [REDACTED]. Z Protokolu o montáži, demontáži měřidla ze dne 18. ledna 2013 vyplývá, že stav počítadla demontovaného měřidla byl [REDACTED] m³ a byl vyměněn z důvodu poruchy (protáčení) za nový plynoměr, výrobní číslo [REDACTED], se stavem počítadla [REDACTED] [m³].

Dne 26. ledna 2013 kontaktoval Zástupce Zákazníka Zákaznickou linku, kdy předmětem hovoru byl požadavek Zástupce Zákazníka na navýšení měsíčních záloh na plyn z [REDACTED] Kč na [REDACTED] Kč a dotaz na stav reklamace. Zaměstnanec Zákaznické linky sdělil Zástupci Zákazníka, že plynoměr byl vyměněn z důvodu poruchy, neboť se protácel, a že stav reklamace v tuto chvíli nezná a Zákazník bude ve lhůtě do 30 dnů vyzooměn o jejím výsledku.

Dne 9. března 2013 se Zástupce Zákazníka opětovně dotazoval na Zákaznické lince na stav reklamace. Zaměstnankyně Zákaznické linky Zástupci Zákazníka sdělila, že lhůta na prověření (přezkoušení) plynoměru je 72 dnů s tím, že tato lhůta do tohoto dne ještě neuplynula.

Dne 7. května 2013 v cca 14:51 hod. kontaktoval Zástupce Zákazníka Zákaznickou linku a požadoval sdělení stavu reklamace. Zaměstnankyně Zákaznické linky přepojila Zástupce Zákazníka na specialistu pro ověření stavu reklamace.

Téhož dne v cca 15:44 hod. kontaktoval Zástupce Zákazníka opět Zákaznickou linku. Zaměstnankyně Zákaznické linky, paní [REDAKCE], mu potvrdila existenci zakázky na výměnu plynoměru a informaci o poruše (protáčení) demontovaného plynoměru a dále mu sdělila, že žádná reklamace v interním systému zadána nebyla a že demontovaný plynoměr byl zaslán na opravu a na kalibraci. Zástupce Zákazníka uvedl, že při demontáži plynoměru byl pracovníkem společnosti RWE Distribuční služby, s.r.o., informován, že tento plynoměr bude přezkoušen a následně bude Zákazníkovi zasláno v této věci vyjádření. Zaměstnankyně Zákaznické linky dále sdělila Zástupci Zákazníka, že vzhledem k poruše plynoměru měl pracovník, který demontáž prováděl, provést dopočet spotřeby plynu a uvést ho do Protokolu o montáži, demontáži měřidla ze dne 18. ledna 2013. Taková informace v protokolu uvedena nebyla, a proto zaměstnankyně Zákaznické linky zadala do interního systému reklamaci na dopočet spotřeby plynu v Odběrném místě Zákazníka.

Téhož dne obdržel Zákazník na svůj e-mail ([REDAKCE]) potvrzení od společnosti RWE Zákaznické služby, s.r.o., ([REDAKCE]) o zadání reklamace č. [REDAKCE] týkající se nesouhlasu s konečným stavem spotřebovaného plynu na demontovaném měřidle.

Dopisem ze dne 9. května 2013 sdělil provozovatel distribuční soustavy společnost SMP Net, s.r.o., zastoupená společností RWE Zákaznické služby, s.r.o., Zákazníkovi své stanovisko k reklamaci č. [REDAKCE], a to že demontovaný plynoměr bude na jeho náklady zaslán na přezkoušení do nezávislého autorizovaného metrologického střediska a že další postup bude stanoven na základě osvědčení o výsledku ověření. Dále informoval Zákazníka s odkazem na ust. § 13 vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, o prodloužení lhůty k vyřešení reklamace na 80 dní.

Dne 9. května 2013 byl vystaven dokument s názvem Dodací list, který obsahuje seznam sedmi měřidel určených k přezkoušení a ověření společností REOS, s.r.o., se sídlem Hodonín, Sacharovova 4274/39A, PSČ 69501, IČ: 255 50 411 (dále jen „REOS, s.r.o.“), mezi nimiž je uveden také demontovaný plynoměr z Odběrného místa. Jako vlastník plynoměrů je uvedena společnost SMP Net, s.r.o. Dne 20. května 2013 vystavila společnost REOS, s.r.o., Osvědčení o výsledku ověření, v němž je uvedeno, že měřidlo výrobní číslo [REDAKCE] splňuje požadavky stanovené certifikátem schválení typu a relevantním předpisem ČSN 25 7859, ČSN 25 7860, ČSN EN 1359, TPM 6810, OOP č. [REDAKCE], PNÚ 1430.2 pro ověření stanoveného měřidla.

Ve dnech 14. až 22. května 2013 proběhla mezi Zástupcem Zákazníka ([REDAKCE]) a zaměstnancem Zákaznické linky, paní [REDAKCE], ([REDAKCE]) e-mailová komunikace, z níž je zřejmé, že Zástupce Zákazníka dne 19. května 2015 kontaktoval Zákaznickou linku, kde mu zaměstnankyně Zákaznické linky sdělila, že reklamace byla zadána až dne 7. května 2013, s čímž Zástupce Zákazníka nesouhlasí a poukazuje na skutečnost, že k výměně plynoměru došlo již dne 18. ledna 2013 jako důsledku zjištěné vysoké spotřeby plynu za období od 5. prosince 2012 do 18. ledna 2013. Na uvedené bylo Zástupci Zákazníka sděleno, že je nutné vyčkat na vyjádření provozovatele distribuční soustavy a že o výsledku bude písemně informován.

Dopisem ze dne 22. května 2013 informoval provozovatel distribuční soustavy společnost SMP Net, s.r.o., zastoupenou společností RWE Zákaznické služby, s.r.o., Zákazníka, že jeho požadavek bude řešen v rámci reklamace č. [REDAKCE] přijaté dne

7. května 2013, že bude provedeno přezkoumání plynoměru a že na vyřízení reklamace má dle zákona 90 dnů.

Dopisem ze dne 22. května 2013 informoval právní předchůdce účastníka řízení zastoupený společností RWE Zákaznické služby, s.r.o., Zákazníka, že dne 7. května 2013 přijal reklamaci č. [REDAKCE] týkající se měření dodávky z důvodu nesouhlasu Zákazníka se spotřebou.

Dopisem ze dne 29. května 2013 sdělil provozovatel distribuční soustavy, společnost SMP Net, s.r.o., zastoupená společností RWE Distribuční služby, s.r.o., právnímu předchůdci účastníka řízení k reklamaci č. [REDAKCE], že demontované měřidlo, výrobní číslo [REDAKCE], bylo zasláno na přezkoušení do autorizovaného metrologického střediska, kde bylo zjištěno, že splňuje požadavky stanovené typovou zkouškou, a proto trvá na správnosti fakturovaného množství plynu.

Dopisem ze dne 11. června 2013 informoval právní předchůdce účastníka řízení zastoupený společností RWE Zákaznické služby, s.r.o., Zákazníka o stavu reklamace č. [REDAKCE], kdy uznal pochybení zaměstnanců Zákaznické linky během telefonních hovorů dne 26. ledna 2013 a 9. března 2013, a o výsledku přezkoušení demontovaného plynoměru. Sdělil, že bylo přezkoumáno i sdělení technika dne 18. ledna 2013, že plynoměr bude odeslán na přezkoušení, nicméně pro časový odstup si technik již tuto slovní komunikaci nepamatuje. Právní předchůdce účastníka řízení uzavřel, že s ohledem na zjištěné skutečnosti trvá na správnosti fakturovaného množství plynu.

Z e-mailu Zástupce Zákazníka ([REDAKCE]) ze dne 6. listopadu 2014 zaslaného společnosti RWE Zákaznické služby, s.r.o., (info@rwe.cz) je zřejmé, že vysoká spotřeba plynu byla způsobena skrytými vadami nemovitosti (Odběrného místa), kterou si Zákazník a Zástupce Zákazníka v prosinci 2012 koupili, a v důsledku průtahů při řešení reklamace nemohli vůči prodávajícímu uplatnit tyto skryté vady ve stanovené lhůtě. Zástupce Zákazníka vyčíslil škodu na částku 300 000 Kč.

Dne 28. ledna 2015 byla kontrolnímu orgánu doručena e-mailová zpráva od společnosti RWE GasNet, s.r.o., ([REDAKCE]) jako reakce na Žádost o poskytnutí informací a podkladů ze dne 5. prosince 2014, č. j. 11416-2/2014-ERU, adresovaná účastníku řízení, což je zřejmé z předmětu e-mailové zprávy, s vyjádřením se k věci.

Společnost RWE GasNet, s.r.o., uvedla, že zaměstnankyně Zákaznické linky, která hovořila se Zástupcem Zákazníka dne 13. ledna 2013 v cca 17.55 hod., nesprávně vyhodnotila zjištěné skutečnosti a řešila se Zástupcem Zákazníka pouze poruchu plynoměru, na základě čehož vygenerovala servisní zakázku na výměnu plynoměru. Uvedenou chybu následně převzali i další zaměstnanci Zákaznické linky, když předpokládali správnost tvrzení o poruše plynoměru. Správně měla být nastalá situace řešena tak, že již dne 13. ledna 2013 mělo být Zástupci Zákazníka sděleno, že pokud plynoměr po vypnutí spotřebičů nenačítá spotřebu, pak je v pořádku. Pokud by Zástupce Zákazníka i následně požadoval jeho prověření, byl by nutný písemný souhlas Zákazníka s případnou úhradou nákladů a byla by založena reklamace. Následně by zaměstnanci Zákaznické linky ve dnech 26. ledna 2013 a 9. března 2013 prověřovali stav reklamace, nikoliv servisní zakázky.

Dle vyjádření se pochybení dopustila i zaměstnankyně Zákaznické linky, která hovořila se Zástupcem Zákazníka dne 9. května 2013, když mu sdělila, že plynoměr byl odeslán

na opravu poruchy, přitom běžnou praxí je, že plynoměr je ponechán 2 až 4 měsíce ve skladu pro případ uplatnění reklamace zákazníkem.

Dále společnost RWE GasNet, s.r.o., uvedla, že v důsledku dílčích chyb zaměstnanců Zákaznické linky při komunikaci se Zástupcem Zákazníka, došlo k odchýlení způsobu řešení reklamace od standardních postupů a tím i k delší době zpracování reklamace Zákazníka, za což se Zákazníkovi dostalo dopisem ze dne 11. června 2013 omluvy. Současně bylo provedeno opětovné proškolení zaměstnanců Zákaznické linky tak, aby k těmto nedorozuměním již nedocházelo.

Součástí e-mailu bylo i vyjádření společnosti RWE GasNet, s.r.o., jako provozovatele distribuční soustavy ke spotřebě plynu Zákazníkem, v němž je konstatováno, že byl proveden propočet spotřeby ve smyslu přílohy č. 2 vyhlášky č. 108/2011 Sb., o měření plynu a o způsobu stanovení náhrady škody při neoprávněném odběru, neoprávněné dodávce, neoprávněném uskladňování, neoprávněné přepravě nebo neoprávněné distribuci plynu, ve znění pozdějších předpisů, za období od instalace plynoměru do jeho výměny (tj. od 5. prosince 2012 do 18. ledna 2013) a od instalace plynoměru do data odečtu (tj. od 5. prosince 2012 do 5. července 2013), který reálnost spotřeby evidované plynoměrem, výrobní č. [REDAKCE], potvrdil.

Dne 3. dubna 2015 zaslal účastník řízení kontrolnímu orgánu e-mailem ([REDAKCE]) podklady a vyjádření, z něhož mimo jiné vyplývá, že dne 13. ledna 2013 se zaměstnankyně Zákaznické linky dopustila pochybení, když k servisní zakázce nezaložila také reklamaci Zákazníka týkající se výše spotřeby plynu.

Správního deliktu dle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona se dopustí držitel licence na obchod s plynem tím, poruší některou z povinností uvedených v ust. § 61 odst. 2 téhož zákona.

V rámci příkazního řízení se správní orgán zabýval správním deliktem dle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona v návaznosti na porušení povinnosti vyplývající z ust. § 61 odst. 2 písm. h) téhož zákona, z něhož plyne, že obchodník s plynem je povinen dodržovat parametry a zveřejňovat ukazatele kvality dodávek plynu a souvisejících služeb.

Z výkladu ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona vyplývá, že postačí, aby účastník řízení buď porušil (nesplnil) povinnost dodržovat parametry kvality dodávek plynu a souvisejících služeb, nebo porušil (nesplnil) povinnost zveřejňovat ukazatele kvality dodávek plynu a souvisejících služeb.

Parametry kvality dodávek plynu ve smyslu uvedeného ustanovení jsou stanoveny jako standardy vyhláškou č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů (dál jen „Vyhláška“), která stanovuje 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.

Ust. § 13 odst. 1 písm. b) Vyhlášky stanovuje, že standardem lhůty pro vyřízení reklamace měření dodávky plynu je sjednání termínu prohlídky a uskutečnění prohlídky odběrného místa za účelem odstranění problémů s měřením a případně výměna měřicího zařízení a zajištění jeho přezkoušení, o kterém rozhodne provozovatel přepravní

nebo distribuční soustavy nebo o něj požádá zákazník tak, aby ve lhůtě do 90 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace provozovatel přepravní nebo distribuční soustavy informoval zákazníka, dodavatele nebo dodavatele sdružené služby o výsledku přezkoušení měřicího zařízení.

Dle ust. § 3 odst. 2 Vyhlášky může zákazník, který má s dodavatelem sdružených služeb sjednanou smlouvu o sdružených službách dodávky plynu, uplatnit standardy, a to i standard uvedený v ust. § 13 Vyhlášky, u dodavatele sdružené služby. V takovém případě se lhůta pro splnění standardů prodlužuje o 2 pracovní dny pro dodavatele sdružené služby, které slouží pro zajištění přenosu informací mezi dodavatelem sdružené služby a provozovatelem příslušného plynárenského zařízení.

V příkazním řízení bylo zjištěno a prokázáno, že Zákazník uzavřel dne 30. listopadu 2012 s právním předchůdcem účastníka řízení jako obchodníkem s plynem Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu. Plnou mocí ze dne 30. června 2011 zmocnil právní předchůdce účastníka řízení jako zmocnitel společnost RWE Zákaznické služby, s.r.o., jako zmocněnce mimo jiné i k jeho zastupování a jednání při uplatňování práv ze smluv zákazníky (reklamací). Jelikož je účastník řízení nástupnickou společností, která vstoupila do právního postavení zaniklé společnosti Severomoravská plynárenská, a.s., (tj. právního předchůdce účastníka řízení) přešla na něj také odpovědnost za případný správní delikt.

Účastník řízení je držitelem licence na obchod s plynem č. 240404240 s termínem zahájení licencované činnosti ke dni 1. ledna 2005.

V příkazním řízení bylo dále zjištěno a prokázáno, že dne 13. ledna 2013 se na Zákaznickou linku obrátil Zástupce Zákazníka s reklamací výše spotřebovaného plynu udávané plynoměrem, výrobní č. [REDAKCE], nainstalovaným v Odběrném místě. Situace byla zaměstnankyní Zákaznické linky nesprávně vyhodnocena, když tato shledala vadu (přetáčení) plynoměru a zadala do interního systému pouze servisní zakázku k výměně nainstalovaného plynoměru pro domnělou poruchu a nikoliv i reklamaci výše spotřebovaného plynu.

Správní orgán konstatuje, že dne 13. ledna 2013 byl právním předchůdcem účastníka řízení prostřednictvím Zákaznické linky společnosti RWE Zákaznické služby, s.r.o., řádně doručena reklamace Zákazníka, a to s ohledem na skutečnost, že právní předchůdce účastníka řízení udělil společnosti RWE Zákaznické služby, s.r.o., dne 30. června 2011 plnou moc mimo jiné i k přijímání reklamací svých zákazníků. Ode dne 13. ledna 2013 tak běžela lhůta 90 dnů pro informování Zákazníka o výsledku přezkoušení měřicího zařízení. Tato lhůta uběhla dne 15. dubna 2013 a po prodloužení ve smyslu ust. § 3 odst. 2 Vyhlášky dne 17. dubna 2013.

Dne 18. ledna 2013 proběhla prohlídka Odběrného místa za účelem odstranění problémů s měřením, které byly vyřešeny výměnou plynoměru, výrobní č. [REDAKCE], za plynoměr nový, výrobní č. [REDAKCE]. S ohledem na pochybení zaměstnankyně Zákaznické linky, která dne 13. ledna 2013 nezdala do interního systému reklamaci Zástupce Zákazníka a tedy nezajistila ani písemný souhlas Zákazníka s úhradou nákladů na přezkoušení v případě, že by plynoměr byl bez závady, rozhodl o přezkoušení plynoměru, výrobní č. [REDAKCE], dne 7. května 2013 provozovatel distribuční soustavy (společnost SMP Net, s.r.o.), a to na základě požadavku společnosti RWE Distribuční služby, s.r.o., (tj. reklamace č. [REDAKCE]).

Své rozhodnutí sdělila společnost SMP Net, s.r.o., zastoupená společností RWE Zákaznické služby, s.r.o., Zákazníkovi dopisem ze dne 9. května 2013 a zaslala mimo jiné i plynoměr, výrobní č. [REDAKCE], k ověření ve smyslu zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění pozdějších předpisů, společnosti REOS, s.r.o., jako autorizovanému metrologickému středisku pro ověřování stanovených měřidel. Uvedená společnost dne 20. května 2013 vystavila Osvědčení o výsledku ověření, č. j. [REDAKCE], z něhož je zřejmé, že plynoměr, výrobní č. [REDAKCE], splňuje stanovené požadavky pro ověření měřidla.

Zákazník byl o výsledku přezkoušení demontovaného plynoměru vyrozuměn právním předchůdcem účastníka řízení zastoupeným společností RWE Zákaznické služby, s.r.o., až dopisem ze dne 11. června 2013. Jelikož lhůta pro informování Zákazníka o výsledku přezkoušení měřicího zařízení uplynula již dne 17. dubna 2013 a až dopisem ze dne 11. června 2013 byl Zákazník o výsledku fakticky informován, byl standard lhůty pro vyřízení reklamace měření dodávky plynu tímto překročen o 55 dnů.

Správní orgán pro úplnost konstatuje, že v současné době nemá k dispozici doklad o doručení dopisu ze dne 11. června 2013 Zákazníkovi, a proto pracuje s datem vyhotovení dopisu jako s datem doručení dopisu Zákazníkovi. Tento postup správní orgán vyhodnocuje jako postup ve prospěch účastníka řízení, a tedy i v souladu s právní zásadou *in dubio pro reo*, neboť datum doručení dopisu může být stejné, spíše ovšem pozdější (nikoliv však dřívější), než datum vyhotovení.

Charakteristickým znakem tzv. správních deliktů právnických osob a podnikajících fyzických osob je to, že odpovědnost těchto osob je založena porušením právních povinností bez ohledu na zavinění. Jedná se o tzv. objektivní odpovědnost, kdy je věcí účastníka řízení, aby si při výkonu svých činností počínal tak, aby neporušil povinnosti dané energetickým zákonem a nepoškodil zákonem chráněné zájmy. To v praxi znamená, že v případě jakékoliv pracovní činnosti či administrativních postupů je nutno tyto konat tak, aby nedošlo k porušení zákonem stanovených povinností.

Správní orgán se také zabýval tím, zda nedošlo k některé ze skutečností, které se nepovažují za nedodržení standardů ve smyslu ust. § 2 odst. 1 Vyhlášky. S ohledem na zjištěný a výše popsany skutkový stav má správní orgán za prokázané, že žádný ze stanovených důvodů při vyřizování reklamace Zákazníka nenastal.

Správní orgán tedy prokázal, že právní předchůdce účastníka řízení jakožto držitel licence na obchod s plynem č. 240203774 v rozporu s ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona nedodržel parametry kvality dodávek plynu a souvisejících služeb, neboť Zákazníkovi nezaslal informaci o výsledku přezkoušení měřicího zařízení výrobní č. [REDAKCE] do 17. dubna 2013, tj. ve lhůtě 90 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace a prodloužené o dva pracovní dny, ale až o 55 dnů později, čímž nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace měření dodávky plynu ve smyslu ust. § 13 odst. 1 písm. b) Vyhlášky.

Jak již správní orgán uvedl výše, přešla na účastníka řízení jakožto nástupnickou společnost právního předchůdce účastníka řízení také odpovědnost za případný správní delikt svého právního předchůdce. Uvedené správní orgán dovozuje z ust. § 91d odst. 6 energetického zákona, které výslovně stanovuje, že odpovědnost právnické osoby za správní delikt přechází na kteréhokoliv jejího právního nástupce.

Existuje-li nástupnická společnost, která od zaniklé společnosti nabyla hmotné a osobní složky podnikání, pokračuje v ekonomických aktivitách zaniklé společnosti a v činnosti, jež byla předmětem podnikání zaniklé společnosti, je dle názoru správního orgánu možné takovému nástupci přisoudit odpovědnost za protiprávní jednání jeho právního předchůdce a uložit mu sankci.

Na základě výše uvedeného správní orgán dospěl k závěru, že na účastníka řízení přešla odpovědnost právního předchůdce účastníka řízení za správní delikt, a proto konstatuje, že byly naplněny formální znaky správního deliktu dle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, za který je odpovědný účastník řízení jakožto držitel licence na obchod s plynem č. 240404240. V této souvislosti se správní orgán musel zabývat také otázkou naplnění materiální stránky uvedeného správního deliktu.

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. Upravují-li zásady soudního trestání situaci, v níž formálně trestný skutek nelze považovat za trestný čin, je-li jeho společenská nebezpečnost (škodlivost) nižší než nepatrná, musí obdobná pravidla platit i pro správní delikty. Podstatou správních deliktů je postih za jednání v rozporu s právem. K jeho trestnosti však nepostačuje, že jednání po formální stránce vykazuje znaky skutkové podstaty deliktu, pokud zároveň není jedním společensky nebezpečným (škodlivým). Jinými slovy, aby mohlo být určité protiprávní jednání kvalifikováno jako správní delikt, musí být kromě formálních znaků deliktního jednání naplněna i materiální stránka deliktu a jednání musí vykazovat určitou míru společenské nebezpečnosti (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.

Z hlediska materiální stránky správního deliktu je třeba zejména vycházet ze skutečnosti, že každá skutková podstata správního deliktu implicitně zakotvuje obecnou míru společenské škodlivosti nežádoucího jednání. V opačném případě by ostatně zákonodárce porušení právních norem nesankcionoval jako správní delikt. V daném případě tato obecná společenská škodlivost spočívala v narušení veřejného zájmu na ochraně práv spotřebitele, neboť 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.

V tomto případě je dána i konkrétní společenská škodlivost spočívající v porušení zájmu na ochraně spotřebitele a ve vyřízení reklamace měření dodávky plynu Zákazníka o téměř dva měsíce později, čímž v konečném důsledku došlo také k promeškání lhůty Zákazníka pro uplatnění vad z uzavřené soukromoprávní smlouvy. Správní orgán má však za to, že promeškání lhůty není možné bez dalšího přičítat za vinu pouze účastníku řízení, neboť v případě, že by byl Zákazník bdělým, lhůtu pro uplatnění vad z uzavřené soukromoprávní smlouvy by nepromeškal. Uvedené skutečnosti sice poukazují na existenci konkrétní společenské škodlivosti jednání, nicméně však také na nižší závažnost vytýkaného jednání, což správní orgán zohlednil při ukládání pokuty.

Správní orgán tak má na základě výše uvedeného za prokázané, že byl naplněn i materiální znak správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, a uzavírá, že účastník řízení je odpovědný za uvedený správní delikt.

Správní orgán se dále zabýval otázkou, zda jsou naplněny podmínky uvedené v ust. § 91d odst. 1 energetického zákona, tedy zda účastník řízení za správní delikt neodpovídá, jestliže prokáže, že vynaložil veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby porušení právní povinnosti zabránil. Z podkladů, které měl správní orgán k dispozici, nevyplývá, že by nastala objektivní zákonem předvídaná situace, která by umožnila liberaci účastníka řízení. Správní orgán proto přistoupil k uložení pokuty.

Za správní delikt dle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona lze uložit podle ust. § 91 odst. 13 písm. b) téhož zákona pokutu až do výše 50 000 000 Kč nebo 1 % z čistého obratu dosaženého držitelem licence za poslední účetní období.

Při stanovení výše pokuty přihlédl správní orgán ke všem zjištěným skutečnostem, zejména přihlížel ve smyslu ust. § 91d odst. 2 energetického zákona k závažnosti správního deliktu, ke způsobu jeho spáchání a jeho následkům, době trvání a okolnostem, za nichž byl správní delikt spáchán. V neposlední řadě přihlédl správní orgán též k osobě pachatele.

Správní orgán se nejprve zabýval závažností spáchaného správního deliktu, kdy zejména přihlédl k opakovanému uvádění Zástupce Zákazníka v omyl zaměstnanci Zákaznické linky o stavu reklamace Zákazníka, v důsledku čehož došlo k prodloužení doby, než byl Zákazník vyrozuměn o výsledku přezkoušení měřicího zařízení. Tato okolnost zvyšuje závažnost správního deliktu. Správní orgán také přihlédl k celkově nižší konkrétní společenské škodlivosti vytykaného jednání (jelikož bezodkladně došlo k výměně plynoměru a reklamace nakonec byla vyřešena, byť v rozporu se zákonem stanovenou lhůtou) jako k výrazné polehčující okolnosti.

Správní orgán si je vědom skutečnosti, že k celé situaci došlo v důsledku chybného postupu zaměstnanců Zákaznické linky. Pokud tak jde o způsob spáchání předmětného správního deliktu má správní orgán za to, že toto jednání nebylo nejspíše vedeno úmyslně, ale bylo spácháno nedbalostně, což zohlednil při stanovení výše pokuty jako polehčující okolnost.

Dále se správní orgán zabýval zjištěnou délkou trvání protiprávního stavu. Protiprávní stav trval 55 dnů, což správní orgán posoudil jako okolnost přitěžující.

Jako výrazně polehčující okolnost posoudil správní orgán snahu účastníka řízení o zamezení obdobných jednání, a to opětovným proškolením svých zaměstnanců a zaměstnanců Zákaznické linky, a omluvu Zákazníkovi.

Při stanovení výše pokuty je nutné také zohledňovat opakovanost porušování zákona účastníky řízení, ať už z pohledu neustálého porušování totožných ustanovení a právních předpisů, nebo celkové nedisciplinovanosti při jejich dodržování v celém jejich spektru. Účastník řízení již v minulosti byl uznán vinným ze spáchání správního deliktu ve věcné působnosti Úřadu, a to ve správním řízení vedeném pod sp. zn. KO-16182/2012-ERU, k čemuž správní orgán přihlédl jako k přitěžující okolnosti.

Správní orgán se také zabýval otázkou majetkových poměrů účastníka řízení. Platí, že správní orgán při zjišťování osobních a majetkových poměrů vychází z údajů předložených samotným účastníkem řízení, případně z těch, které vyplynuly z dosavadního průběhu správního řízení či které si opatří samostatně bez součinnosti s účastníkem řízení. Zároveň však platí, že nelze-li takto získat přesné informace, je správní orgán oprávněn (nikoliv

povinen) stanovit je v nezbytném rozsahu odhadem. Z výroční zprávy účastníka řízení uveřejněné ve sbírce listin obchodního rejstříku vyplývá, že v roce 2014 dosáhl účastník řízení výsledku hospodaření před zdaněním ve výši ██████████ Kč.

Co se týče osoby pachatele správního deliktu, správní orgán vycházel při stanovení výše pokuty ze závěrů dostupné judikatury Nejvyššího správního soudu (např. rozsudek Nejvyššího správního soudu sp. zn. I As 9/2008-133), z níž vyplývá, že správní orgán ukládající pokutu za správní delikt 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.

Vzhledem k tomu, že uložení pokuty ve výši 1 % z čistého obrátu dosaženého účastníkem řízení za poslední účetní období by bylo ve zřejmém rozporu se závažností vytýkaného jednání, uložil správní orgán účastníkovi řízení pokutu ve výměře do 50 000 000 Kč.

Jelikož správní orgán stanovil pokutu ve výši uvedené ve výroku II. příkazu, tj. u samotné spodní hranice zákonného rozpětí pokuty, nelze v případě správního trestání právnické osoby uvažovat o tom, že by taková výše pokuty mohla mít na účastníka řízení likvidační dopad. Správní orgán považuje stanovenou výši pokuty za zcela přiměřenou míře a významu chráněného společenského zájmu upraveného energetickým zákonem a zároveň ji považuje za odstrašující, a může tak plnit jak represivní, tak preventivní funkci.

Nadto správní orgán poznamenává, že pokuta udělená ve výši tak, jak je uvedeno ve výroku II. tohoto příkazu, byla uložena v souladu s ust. § 2 odst. 4 správního řádu, tedy ve výši odpovídající rozhodovací praxi Úřadu v obdobných nebo shodných případech.

Souběžně je výrokem III. ukládána povinnost úhrady nákladů řízení, neboť správní orgán je podle ust. § 79 odst. 5 správního řádu povinen účastníkovi, který řízení vyvolal porušením své právní povinnosti, uložit náhradu nákladů řízení paušální částkou. Podle ustanovení § 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, činí paušální částka 1 000 Kč.

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.

-Otisk úředního razítka-

Mgr. Vanda Zichová, v. r.
oprávněná úřední osoba
odbor správních řízení