

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

Sp. zn. OSR-02907/2021-ERU
Č. j. 02907-8/2021-ERU

V Ostravě dne 14. července 2021

ROZHODNUTÍ

Energetický regulační úřad jako věcně příslušný správní orgán podle 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, a ust. § 23 odst. 11 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, ve společném správním řízení vedeném pod sp. zn. OSR-02907/2021-ERU s obviněným z přestupků a správních deliktů, kterým je

společnost **ČEZ Prodej, a.s.**,
se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 14053, IČO: 272 32 433,

ve věci podezření ze spáchání pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů, ve znění účinném do 31. prosince 2018, správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů, ve znění účinném do 5. června 2017, pokračujícího přestupku podle ust. § 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, ve znění účinném do 31. prosince 2018, správního deliktu podle ust. § 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, ve znění účinném do 5. června 2017, pokračujícího správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů, ve znění účinném do 5. června 2017, pokračujícího správního deliktu podle ust. § 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, ve znění účinném do 5. června 2017, přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. e) zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů, ve znění účinném do 31. prosince 2018 (dále všechna znění jen „energetický zákon“), pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění účinném do 15. července 2019, správního deliktu podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění účinném do 30. června 2017 a přestupku podle ust. § 24 odst. 7 písm. k) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 14. dubna 2020 (dále všechna znění jen „zákon o ochraně spotřebitele“), rozhodl

t a k t o :

I.

Obviněný z přestupků, společnost ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 14053, IČO: 272 32 433 (dále jen „účastník řízení“), **se uznává vinným ze spáchání pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona**, kterého se dopustil tím, že jakožto obchodník s elektřinou (držitel licence na obchod s elektřinou č. 141734603) **421 dílčími útoky** v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny uvedl nepravdivé informace, když

- a) v období od 23. dubna 2018 do 27. dubna 2018 v případech 420 odběrných míst specifikovaných v Příloze č. 1 tohoto rozhodnutí (dále jen „Příloha č. 1“) v informačním systému operátora trhu uvedl nepravdivou informaci, že mezi ním a zákazníky specifikovanými v Příloze č. 1 nebyla řádně ukončena smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny;

- b) dne 20. prosince 2018 v případě odběrného místa EAN [REDAKCE] na adrese [REDAKCE], v informačním systému operátora trhu uvedl nepravdivou informaci, že disponuje písemným vyjádřením zákazníka (paní [REDAKCE], nar. [REDAKCE]), ze kterého je zřejmé, že tento zákazník hodlá změnit dodavatele.

II.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona, kterého se dopustil tím, že jakožto obchodník s elektřinou (držitel licence na obchod s elektřinou č. 141015905) v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny uvedl nepravdivé informace, když dne 12. ledna 2017 v případě odběrného místa EAN [REDAKCE], v informačním systému operátora trhu uvedl nepravdivou informaci, že mezi ním a zákazníkem **ZO ČSOP Vlašim**, se sídlem Pláteníkova 264, 258 01 Vlašim, IČO: 185 95 677, byla uzavřena smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny.

III.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, kterého se dopustil tím, že jakožto obchodník s plynem (držitel licence na obchod s plynem č. 241734602) **253 dílčími útoky** v rozporu s ust. § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele plynu uvedl nepravdivé informace, když v období od 23. dubna 2018 do 27. dubna 2018 v případech 253 odběrných míst specifikovaných v Příloze č. 2 tohoto rozhodnutí (dále jen „Příloha č. 2“) v informačním systému operátora trhu uvedl nepravdivou informaci, že mezi ním a zákazníky specifikovanými v Příloze č. 2 nebyla řádně ukončena smlouva o sdružených službách dodávky plynu.

IV.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, kterého se dopustil tím, že jakožto obchodník s plynem (držitel licence na obchod s plynem č. 240908082) v rozporu s ust. § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele plynu uvedl nepravdivé informace, když dne 14. prosince 2016 v případě odběrného místa EIC [REDAKCE], v informačním systému operátora trhu uvedl nepravdivou informaci, že disponuje písemným vyjádřením zákazníka [REDAKCE], nar. [REDAKCE], bytem [REDAKCE], ze kterého je zřejmé, že tento zákazník hodlá změnit dodavatele.

V.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání pokračujícího správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 5. června 2017, kterého se dopustil tím, že jakožto obchodník s elektřinou (držitel licence na obchod s elektřinou č. 141015905) **11 dílčími útoky** v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když

- a) nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 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 a souvisejících služeb“), neboť
- nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi – panu [REDAKCE], odběrné místo na adrese [REDAKCE] – písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pro odběrné místo EAN [REDAKCE], doručené účastníkovi řízení dne 16. prosince 2016, jelikož účastník řízení písemně vyřídil reklamaci až dne 2. března 2017, tj. za 29 kalendářních dnů, nikoliv nejpozději dne 16. února 2017;
 - nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi – panu [REDAKCE], odběrné místo na adrese [REDAKCE] – písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pro odběrné místo EAN [REDAKCE], doručené účastníkovi řízení dne 17. ledna 2017, jelikož účastník

řízení písemně vyřídil reklamaci až dne 21. února 2017, tj. za 35 kalendářních dnů, nikoliv nejpozději dne 1. února 2017;

- nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi – panu [REDACTED], odběrné místo na adrese [REDACTED] – písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pro odběrné místo EAN [REDACTED], doručené účastníkovi řízení dne 7. února 2017, jelikož účastník řízení písemně vyřídil reklamaci až dne 29. března 2017, tj. za 50 kalendářních dnů, nikoliv nejpozději dne 22. února 2017;
 - nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi – paní [REDACTED], odběrné místo na adrese [REDACTED] – písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pro odběrné místo EAN [REDACTED], doručené účastníkovi řízení dne 2. března 2017, jelikož účastník řízení písemně vyřídil reklamaci až dne 7. dubna 2017, tj. za 36 kalendářních dnů, nikoliv nejpozději dne 17. března 2017;
 - nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi – panu [REDACTED], odběrné místo na adrese [REDACTED] – písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pro odběrné místo EAN [REDACTED], doručené účastníkovi řízení dne 14. prosince 2016, jelikož účastník řízení písemně vyřídil reklamaci až dne 6. února 2017, tj. za 54 kalendářních dnů, nikoliv nejpozději dne 29. prosince 2016;
 - nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi – panu [REDACTED], odběrné místo na adrese [REDACTED] – písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pro odběrné místo EAN [REDACTED], doručené účastníkovi řízení dne 16. prosince 2016, jelikož účastník řízení písemně vyřídil reklamaci až dne 8. února 2017, tj. za 54 kalendářních dnů, nikoliv nejpozději dne 2. ledna 2017;
 - nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi – panu [REDACTED], odběrné místo na adrese [REDACTED] – písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pro odběrné místo EAN [REDACTED], doručené účastníkovi řízení dne 30. ledna 2017, jelikož účastník řízení písemně vyřídil reklamaci až dne 15. března 2017, tj. za 40 kalendářních dnů, nikoliv nejpozději dne 20. února 2017;
 - nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi – paní [REDACTED], odběrné místo na adrese [REDACTED] – písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pro odběrné místo EAN [REDACTED], doručené účastníkovi řízení dne 10. ledna 2017, jelikož účastník řízení písemně vyřídil reklamaci až dne 10. března 2017, tj. za 59 kalendářních dnů, nikoliv nejpozději dne 25. ledna 2017;
 - nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi – paní [REDACTED], odběrné místo na adrese [REDACTED] – písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pro odběrné místo EAN [REDACTED], doručené účastníkovi řízení dne 15. ledna 2017, jelikož účastník řízení písemně vyřídil reklamaci až dne 19. dubna 2017, tj. za 94 kalendářních dnů, nikoliv nejpozději dne 30. ledna 2017;
 - nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi – panu [REDACTED], odběrné místo na adrese [REDACTED] – písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pro odběrné místo EAN [REDACTED], doručené účastníkovi řízení dne 14. ledna 2017, jelikož účastník řízení písemně vyřídil reklamaci až dne 15. března 2017, tj. za 60 kalendářních dnů, nikoliv nejpozději dne 30. ledna 2017; a dále
- b) nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, jelikož nepochybně

do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace (reklamace doručena dne 14. ledna 2017), která byla účastníkem řízení posouzená jako oprávněná, rozdíl v platbách zákazníka – pana [REDAKCE], odběrné místo na adrese [REDAKCE] – způsobený nesprávným vyúčtováním, když účastník řízení vypořádal rozdíl v platbách až dne 15. března 2017, tj. za 60 kalendářních dnů, nikoliv nejpozději dne 13. února 2017.

VI.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání pokračujícího správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 5. června 2017, kterého se dopustil tím, že jakožto obchodník s plynem (držitel licence na obchod s plynem č. 240908082) **4 dílčími útoky** v rozporu s ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona ve znění účinném do 5. června 2017 porušil povinnost dodržovat stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když

- a) nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle ust. § 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 dodávek plynu a souvisejících služeb“), neboť
- nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi – panu [REDAKCE], odběrné místo na adrese [REDAKCE], písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu pro jeho odběrné místo EIC [REDAKCE], doručené účastníkovi řízení dne 19. listopadu 2016, jelikož účastník řízení písemně vyřídil reklamaci až dne 25. ledna 2017, tj. za 67 kalendářních dnů, nikoliv nejpozději dne 5. prosince 2016;
 - nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi – panu [REDAKCE], odběrné místo na adrese [REDAKCE] – písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu pro odběrné místo EIC [REDAKCE], doručené účastníkovi řízení dne 7. září 2016, jelikož účastník řízení písemně vyřídil reklamaci až dne 19. října 2016, tj. za 36 kalendářních dnů, nikoliv nejpozději dne 29. září 2016;
 - nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi – panu [REDAKCE], odběrné místo na adrese [REDAKCE] – písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu pro odběrné místo EIC [REDAKCE], doručené účastníkovi řízení dne 14. ledna 2017, jelikož účastník řízení písemně vyřídil reklamaci až dne 23. května 2017, tj. za 129 kalendářních dnů, nikoliv nejpozději dne 30. ledna 2017; a dále
- b) nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle ust. § 16 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, jelikož nevypořádal do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace (reklamace doručena dne 14. ledna 2017), která byla účastníkem řízení posouzená jako oprávněná, rozdíl v platbách zákazníka – pana [REDAKCE], odběrné místo na adrese [REDAKCE] – způsobený nesprávným vyúčtováním, když účastník řízení vypořádal rozdíl v platbách až dne 23. května 2017, tj. za 129 kalendářních dnů, nikoliv nejpozději dne 13. února 2017.

VII.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. e) energetického zákona, kterého se dopustil tím, že jakožto obchodník s elektřinou (držitel licence na obchod s elektřinou č. 141734603) v rozporu s ust. § 30 odst. 1 písm. d) energetického zákona zadal dne 11. října 2018 provozovateli distribuční soustavy požadavek na přerušení dodávky elektřiny, v důsledku čehož dne 16. října 2018 přerušil dodávku elektřiny zákazníkovi panu [REDAKCE] do jeho odběrného místa EAN [REDAKCE], přestože v tomto odběrném místě nedocházelo k neoprávněnému odběru elektřiny podle ust. § 51 odst. 1 energetického zákona.

VIII.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se dopustil tím, že jakožto prodávající **3 dílčími**

útoky užil v rozporu s ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele a ust. § 4 odst. 3 věty druhé téhož zákona ve spojení s ust. písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu agresivní obchodní praktiku, neboť po spotřebiteli panu [REDAKCE], nar. [REDAKCE], požadoval

- a) za období od 3. dubna 2020 do 9. května 2020 platby za sdružené služby dodávky elektřiny do odběrného místa EAN [REDAKCE], které mu účastník řízení dodal i přesto, že si je od něj spotřebitel neobjednal, a to formou Konečného vyúčtování za elektřinu ze dne 17. července 2020 (daňový doklad č. [REDAKCE]);
- b) za období od 3. dubna 2020 do 9. května 2020 platby za sdružené služby dodávky elektřiny do odběrného místa EAN [REDAKCE], které mu účastník řízení dodal i přesto, že si je od něj spotřebitel neobjednal, a to formou Konečného vyúčtování za elektřinu ze dne 17. července 2020 (daňový doklad č. [REDAKCE]);
- c) za období od 10. dubna 2020 do 11. května 2020 platby za sdružené služby dodávky plynu do odběrného místa EIC [REDAKCE], které mu účastník řízení dodal i přesto, že si je od něj spotřebitel neobjednal, a to formou Konečného vyúčtování za plyn ze dne 17. července 2020 (daňový doklad č. [REDAKCE]).

IX.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se dopustil tím, že jakožto prodávající **709 dílčími útoky** užil v rozporu s ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele a s ust. § 4 odst. 3 věty druhé téhož zákona ve spojení s ust. písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu agresivní obchodní praktiku, neboť

- a) požadoval po 673 spotřebitelích specifikovaných v Příloze č. 3 tohoto rozhodnutí (dále jen „Příloha č. 3“) prostřednictvím faktur specifikovaných Příloze č. 3 platby za sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu, které jim účastník řízení konkrétně v období od 1. května 2018 do 7. května 2018 dodal i přesto, že si je od něj daní spotřebitelé neobjednali;
- b) požadoval po 36 spotřebitelích uvedených v Příloze č. 4 tohoto rozhodnutí (dále jen „Příloha č. 4“) prostřednictvím faktur specifikovaných v Příloze č. 4 platby za sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu, které jim účastník řízení v období od 1. června 2018 do data uvedeného v Příloze č. 4 ve sloupci „Dle OTE, a.s. zákazník u společnosti ČEZ Prodej, a.s. do“ dodal i přesto, že si je od něj daní spotřebitelé neobjednali.

X.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání správního deliktu podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se dopustil tím, že jakožto prodávající užil v rozporu s ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele a ust. § 4 odst. 3 věta druhá téhož zákona ve spojení s ust. písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu agresivní obchodní praktiku, neboť požadoval po spotřebiteli paní [REDAKCE], nar. [REDAKCE], bytem [REDAKCE] (odběrné místo: EIC [REDAKCE]), za období od 2. ledna 2017 do 15. února 2017 platby za sdružené služby dodávky plynu, které mu účastník řízení dodal i přesto, že si je od něj spotřebitel neobjednal, a to prostřednictvím faktury (daňového dokladu) č. [REDAKCE] ze dne 27. února 2017.

XI.

Podle ust. § 91 odst. 14 písm. b) energetického zákona se účastníkovi řízení za spáchání výše uvedených přestupků a správních deliktů ukládá **úhrnná pokuta ve výši**

4 000 000 Kč (slovy: čtyři miliony 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 27921.

XII.

Podle ust. § 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 ust. § 79 odst. 5 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 ust. § 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**

1 000 Kč (slovy: jeden tisíc 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 27921.

XIII.

Společné správní řízení vedené Energetickým regulačním úřadem s účastníkem řízení pod sp. zn. OSR-02907/2021-ERU se v části podezření ze spáchání přestupku podle ust. § 24 odst. 7 písm. k) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se měl účastník řízení dopustit tím, že jakožto prodávající poskytl informaci o ceně v rozporu s ust. § 12 zákona o ochraně spotřebitele, když zákazník ██████████, OPM EAN ██████████, informoval o zvýšení ceny za dodávku elektřiny dne 9. září 2019 e-mailovou zprávou, nezaslal mu však nové úplné ceníky ve smyslu ust. § 13 odst. 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, tj. ceníky s cenami včetně veškerých daní, cel a poplatků,

v souladu s ust. § 86 odst. 1 písm. a) zákona o odpovědnosti za přestupky

z a s t a v u j e,

neboť skutek, o němž se vede řízení, není přestupkem.

Odůvodnění

I. Zjištění předcházející správnímu řízení

- [1] Energetický regulační úřad (dále také „ERÚ“ či „správní orgán“) zahájil správní řízení s účastníkem řízení na základě podkladů shromážděných v rámci
- provedených kontrol sp. zn. 07393/2018-ERU (ZO ČSOP Vlašim), sp. zn. 02526/2017-ERU (██████████) a sp. zn. 01210/2019-ERU (██████████) – přerušení dodávky elektřiny),
 - provedených šetření sp. zn. 07502/2019-ERU (36 spotřebitelů uvedených v Příloze č. 4), sp. zn. 06535/2019-ERU (██████████), sp. zn. 10974/2019-ERU (██████████), sp. zn. 04625/2020-ERU (██████████ – agresivní obchodní praktiky), sp. zn. 10843/2018-ERU (420 odběrných míst elektřiny uvedených v Příloze č. 1, 253 odběrných míst plynu uvedených v Příloze č. 2, 673 spotřebitelů uvedených v Příloze č. 3), a sp. zn. 02126-1/2019-ERU (██████████).

II. Průběh správního řízení

- [2] Společné řízení sp. zn. OSR-12337/2018-ERU bylo s účastníkem řízení zahájeno dne 6. května 2019. Dne 23. ledna 2020 vydal správní orgán rozhodnutí č. j. 12337-14/2018-ERU. Rozhodnutím Rady Energetického regulačního úřadu ze dne 23. února 2021 bylo uvedené prvostupňové rozhodnutí zrušeno, část správního řízení zastavena a zbývající část vrácena k novému projednání.

- [3] Společné řízení sp. zn. OSR-06762/2020-ERU bylo s účastníkem řízení vedeno jako společné řízení správních řízení sp. zn. OSR-04312/2020-ERU (zahájené doručením příkazu ze dne 19. května 2020, proti němuž podal účastník řízení odpor) a OSR-05605/2020-ERU (zahájené doručením oznámení o zahájení správního řízení ze dne 2. července 2020).
- [4] Společné řízení sp. zn. OSR-01904/2021-ERU bylo s účastníkem řízení zahájeno dne 15. března 2021 doručením oznámení o zahájení správního řízení z téhož dne, č. j. 01904-3/2021-ERU.
- [5] Usnesením ze dne 31. března 2021, č. j. 02907-1/2021-ERU, bylo rozhodnuto o spojení výše uvedených správních řízení vedených s účastníkem řízení a o vedení společného řízení sp. zn. OSR-02907/2021-ERU, o čemž byl účastník řízení rovněž dne 31. března 2021 vyrozuměn.
- [6] Účastníkovi řízení byla v souladu s ust. § 36 odst. 3 správního řádu dána možnost vyjádřit se k podkladům rozhodnutí před vydáním rozhodnutí ve věci a doložit správnímu orgánu doklady svědčící o jeho aktuálních majetkových poměrech, a to v prodloužené lhůtě do 24. května 2021.
- [7] Účastník řízení se v rámci společného správního řízení vyjádřil přípisem ze dne 24. května 2021.
- [8] Správní orgán s ohledem na průběh správního řízení a v souladu s ust. § 3 správního řádu dospěl k závěru, že veškeré podklady, které měl k dispozici k vedení správního řízení a následné 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 ust. § 2 správního řádu.

III. Popis skutkového stavu

- [9] Účastník řízení je držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141734603 s termínem zahájení licencované činnosti ode dne 31. srpna 2017 a licence na obchod s plynem č. 241734602 s termínem zahájení licencované činnosti ode dne 31. srpna 2017.
- [10] Před změnou právní formy byl účastník řízení držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141015905 s termínem zahájení licencované činnosti ode dne 2. září 2010 a licence na obchod s plynem č. 240908082 s termínem zahájení licencované činnosti ode dne 17. července 2009.
- [11] Účastník řízení provedl v průběhu měsíců září a října 2016 změnu svého zákaznického informačního systému. Za tímto účelem byla od 15. září 2016, od 23:00 hod., do 8. října 2016, do 8:00 hod., provedena odstávka stávajícího zákaznického systému, v němž byly zpracovávány jednotlivé zákaznické požadavky, a to z důvodu zahájení procesu přechodu starého zákaznického systému na nový zákaznický systém, kdy klíčovou součástí přechodu na nový systém byla migrace všech zákaznických dat do nově implementovaného zákaznického systému.
- [12] Podle vyjádření účastníka řízení se tento přechod neobešel bez dočasného snížení úrovně zákaznického servisu, způsobeného především větším počtem nezpracovaných požadavků z doby odstavení systému. Následné dopracování těchto požadavků v kombinaci se zaučující se obsluhou a běžnými provozními problémy nového systému způsobilo prodloužení realizačních časů a zvýšenou chybovost zpracování zákaznických požadavků, což se mimo jiné projevilo i zvýšeným počtem stížností a reklamací.

III. I. Nepravdivé informace (výrok I. až IV. tohoto rozhodnutí)

Zákazníci uvedení v Příloze č. 1 a v Příloze č. 2

- [13] V rámci provedeného šetření sp. zn. 10843/2018-ERU bylo zjištěno, že obchodníci s elektřinou a plynem, společnosti BOHEMIA ENERGY entity s.r.o., IČO: 273 86 732, COMFORT ENERGY s.r.o., IČO: 283 93 538, Europe Easy Energy a.s., IČO: 248 17 872, IČO: 286 03 001,

a X Energie, s.r.o., IČO: 248 17 872 (dále společně jen „společnosti skupiny BOHEMIA ENERGY“), v zastoupení zákazníků, jejichž odběrná místa jsou uvedena na CD přiloženém k Podnětu k zahájení správního řízení o uložení sankce, č. j. 10843-1/2018-ERU, zaslali účastníkovi řízení odstoupení od smluv s předmětem dodávek elektřiny a/nebo plynu uzavřených mezi těmito zákazníky a účastníkem řízení. Předmětná odstoupení od smluv byla účastníku řízení zaslána e-mailovými zprávami dne 10. dubna 2018 u 385 odběrných míst elektřiny a 244 odběrných míst plynu a dne 16. dubna 2018 u 37 odběrných míst elektřiny a 9 odběrných míst plynu z vybraného vzorku.

- [14] V předmětných e-mailových zprávách bylo uvedeno, že společnosti skupiny BOHEMIA ENERGY odstupují na základě zmocnění zákazníků od smluv o sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo plynu a to v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona z důvodu změny jiných smluvních podmínek, přičemž plné moci byly zaslány prostřednictvím příloh uložených na datovém nosiči CD na adresu účastníka řízení. Dále bylo v e-mailových zprávách uvedeno, že odstoupení je účinné podle ust. § 11a odst. 6 energetického zákona k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno dodavateli, nebo při doručení méně než 10 dnů před koncem daného měsíce k poslednímu dni měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno dodavateli.
- [15] Takto zasláná odstoupení byla přijata k dalšímu zpracování účastníkem řízení ve dnech 11. dubna 2018, 16. dubna 2018 a 19. dubna 2018. Pod dalším zpracováním si lze podle vyjádření účastníka řízení představit namátkovou kontrolu podpisů na plných mocích doložených společnostmi skupiny BOHEMIA ENERGY s podpisem na smlouvách o sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo plynu uzavřených s účastníkem řízení, a to z důvodu větší chybovosti u předkládaných odstoupení, než u jiných dodavatelů. Dále byly ze strany účastníka řízení nastaveny postupy, které měly údajně zajistit minimalizaci dopadů pro zákazníky, kteří nevěděli, že v jejich zastoupení došlo k odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo plynu. Dále ve svém vyjádření účastník řízení uvedl, že z důvodu postupné validace byl nucen individualizovat termín změny dodavatele v závislosti na okamžiku, ke kterému k validaci došlo, aby ochránil zákazníka před případným rizikem vzniku neoprávněného odběru na jeho straně, pokud by nebyla včas podána žádost o změnu dodavatele prostřednictvím operátora trhu novým dodavatelem. Při validaci se, podle svého vyjádření, účastník řízení snažil postupovat co nejrychleji s respektováním jednoho podstatného pravidla, a to aby každý zákazník, který řádně odstoupí od smlouvy, nebyl zákazníkem účastníka řízení ode dne 1. června 2018, kdy nabýly účinnosti nové VOP.
- [16] Po ověření, zda je odstoupení v pořádku, tj. zda plná moc je opravdu podepsána zákazníkem, resp., zda odstoupení a všechny přílohy byly formálně správné, účastník řízení potvrdil akceptaci odstoupení, o čemž následně prostřednictvím e-mailu informoval společnost skupiny BOHEMIA ENERGY.
- [17] Společnosti skupiny BOHEMIA ENERGY podaly žádost o změnu dodavatele elektřiny a/nebo plynu v systému operátora trhu dne 20. dubna 2018 po 10.00 hodině, kdy ust. § 33 odst. 4 vyhlášky č. 408/2015 Sb., o Pravidlech trhu s elektřinou (dále jen „vyhláška o pravidlech trhu s elektřinou“), a ust. § 110 odst. 4 vyhlášky č. 349/2015 Sb., o Pravidlech trhu s plynem (dále jen „vyhláška o pravidlech trhu s plynem“), uvádí, že pokud byla žádost o změnu dodavatele podána později než v 10:00 hod., platí, že byla podána následující den.
- [18] V návaznosti na podanou žádost o změnu dodavatele bylo ve dnech od 23. dubna 2018 do 27. dubna 2018 v informačním systému operátora trhu zažádáno stávajícím dodavatelem, tj. účastníkem řízení, o pozastavení procesu změny dodavatele, a to z důvodu, že nedošlo k ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem. Účastník řízení uvedl, že systém, v jehož rámci provádí jednotlivé úkony při změně dodavatele, automaticky generuje pozastavení změny dodavatele v případech, kdy je žádáno o změnu dodavatele k dřívějšímu datu, než je datum nastavené v jeho informačním systému. Účastník řízení každého obchodníka o tomto informoval, s uvedením data, ke kterému bude ukončena smlouva.

Zákazník paní [REDACTED]

- [19] Do odběrného místa EAN [REDACTED] zákaznice paní [REDACTED] (zde dále také „zákazník“) dodávala elektřinu v období ode dne 1. ledna 2017 do 1. ledna 2019 na základě Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDACTED] ze dne 28. října 2016 společnost X Energie, s.r.o. Účastník řízení uzavřel pro předmětné odběrné místo se zákazníkem Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítě NN č. [REDACTED] dne 26. dubna 2018 a následně dne 7. května 2018 uplatnil u právnické osoby X Energie, s.r.o. požadavek na ukončení smlouvy o sdružených službách elektřiny k datu 1. ledna 2019. Společnost X Energie, s.r.o. tento požadavek k výše uvedenému datu akceptovala. Následně dne 26. září 2018 uzavřel zákazník prostřednictvím zprostředkovatele (společnost Aukce energií s.r.o., IČO: 032 18 937, dnes AE servisní s.r.o.) Dodatek č. 2 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDACTED] se společností X Energie, s.r.o., kterým je mj. mezi smluvními stranami sjednáno zpětvzetí případně učiněné výpovědi zákazníkem před datem sjednání dodatku smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny (č. [REDACTED]), která je tím považována za nadále platnou a účinnou.
- [20] Účastník řízení zadal dne 11. prosince 2018 v informačním systému operátora trhu požadavek na změnu dodavatele elektřiny u předmětného odběrného místa EAN [REDACTED], a to s požadovaným zahájením dodávek elektřiny dne 2. ledna 2019. V průběhu procesu této změny dodavatele podal dne 17. prosince 2018 stávající dodavatel žádost o pozastavení změny dodavatele, a to z důvodu, že nebyla řádně ukončena stávající smlouva. Následně dne 20. prosince 2018 účastník řízení v rámci této probíhající změny dodavatele uvedl, že disponuje písemným vyjádřením zákazníka, ze kterého je zřejmé, že zákazník hodlá změnit dodavatele, a tím požadavek stávajícího dodavatele na pozastavení změny dodavatele přebil. Požadovaná změna dodavatele na účastníka řízení v dotčeném odběrném místě byla tedy s účinností ode dne 2. ledna 2019 realizována.
- [21] Účastník řízení nedoložil dokument, na jehož základě v rámci požadavku na změnu dodavatele elektřiny v informačním systému operátora trhu dne 20. prosince 2018 uvedl, že disponuje písemným vyjádřením zákazníka, ze kterého je zřejmé, že zákazník hodlá změnit dodavatele.
- [22] Účastník řízení dodával elektřinu do odběrného místa zákazníka ode dne 2. ledna 2019 minimálně do dne 17. března 2020 (den sepsání interního sdělení č. j. 06535-7/2019-ERU).

Zákazník ZO ČSOP Vlašim

- [23] V rámci provedené kontroly sp. zn. 07393/2018-ERU bylo zjištěno, že účastník řízení uzavřel jako obchodník s elektřinou s právnickou osobou ZO ČSOP Vlašim, se sídlem Pláteníkova 264, 258 01 Vlašim, IČO: 185 95 677, jako zákazníkem dne 16. února 2015 smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítě VVN a VN, č. [REDACTED], a to na dobu určitou ode dne 18. února 2015 do dne 31. prosince 2016. Předmětem této smlouvy byly sdružené služby dodávky elektřiny do odběrného místa zákazníka EAN [REDACTED], na adrese [REDACTED].
- [24] Právnické osobě ZO ČSOP Vlašim byly ze strany účastníka řízení v dubnu 2016 zaslány návrhy smluv, jejichž předmětem byly sdružené služby dodávky elektřiny do dotčeného odběrného místa na rok 2017. Předmětné návrhy smluv však nebyly ze strany zákazníka akceptovány, resp. vráceny zpět podepsané.
- [25] Z výpisu z informačního systému operátora trhu (dále také „IS OTE“) mj. vyplývá, že žádný držitel licence na obchod s elektřinou, případně na výrobu elektřiny, nepodal pro dotčené odběrné místo EAN [REDACTED] žádost o změnu dodavatele s požadovaným datem zahájení dodávek elektřiny ode dne 1. ledna 2017. Pro dotčené odběrné místo tedy nebyly počínaje dnem 1. ledna 2017 zajištěny dodávky elektřiny a od tohoto data probíhal v dotčeném odběrném místě odběr elektřiny bez právního důvodu (uzavřené smlouvy, jejímž předmětem je dodávka elektřiny), resp. odběr bez smlouvy o zúčtování odchylek nebo smlouvy, jejímž předmětem je přenesení odpovědnosti za odchylku na subjekt zúčtování.

- [26] Dne 9. ledna 2017 kontaktoval zástupce účastníka řízení prostřednictvím e-mailu zástupce právnické osoby ZO ČSOP Vlašim. V tomto e-mailu se zástupce účastníka řízení odkazoval na předchozí telefonickou domluvu a v příloze zasílal pro dotčené odběrné místo EAN [REDACTED] smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítě VVN a VN č. [REDACTED], a to pro období ode dne 1. ledna 2017 do dne 31. prosince 2017. Předmětná smlouva, jejímž předmětem byly dodávky elektřiny do odběrného místa EAN [REDACTED], nebyla právnickou osobou ZO ČSOP Vlašim uzavřena, tj. nebyla podepsána a zaslána zpět účastníkovi řízení.
- [27] Právnická osoba ZO ČSOP Vlašim dne 11. ledna 2017 uzavřela pro odběrné místo EAN [REDACTED] smlouvu o sdružených službách dodávky elektrické energie se společností ENWOX ENERGY s.r.o., IČO: 026 39 564 (ode dne 18. ledna 2018 SCP first payment of receivables s.r.o.), a to na 24 měsíců od data zahájení dodávky elektřiny do odběrného místa.
- [28] Z výpisu z informačního systému operátora trhu (č. l. 10 kontrolního spisu sp. zn. 07393/2018-ERU) mj. vyplývá, že společnost ENWOX ENERGY s.r.o. dne 11. ledna 2017 v čase 11:13:32 hod. podala v informačním systému operátora trhu žádost o změnu dodavatele elektřiny pro odběrné místo EAN [REDACTED], a to s požadovaným zahájením dodávek (účinnosti změny dodavatele) dnem 13. ledna 2017.
- [29] Z výpisu z informačního systému operátora trhu (č. l. 11 kontrolního spisu sp. zn. 07393/2018-ERU) dále mj. vyplývá, že účastník řízení dne 12. ledna 2017 v čase 9:28:38 hod. podal v informačním systému operátora trhu žádost o změnu dodavatele elektřiny pro odběrné místo EAN [REDACTED], a to s požadovaným zahájením dodávek (účinnosti změny dodavatele) dnem 13. ledna 2017.
- [30] Z uvedeného vyplývá, že žádost o uskutečnění změny dodavatele elektřiny v odběrném místě EAN [REDACTED] podali dva dodavatelé se stejným požadovaným datem zahájení dodávek (účinnosti změny dodavatele). Vyhláška o pravidlech trhu s elektřinou mj. stanovuje termíny a postup při volbě a změně dodavatele elektřiny včetně registrace odběrných a předávacích míst. Postup pro situaci, která nastala v dotčeném odběrném místě, je konkrétně upraven v ust. § 38 odst. 6 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou, podle kteréžto podá-li žádost o uskutečnění změny dodavatele pro totéž odběrné místo nebo předávací místo se shodným požadovaným datem účinnosti změny dodavatele více dodavatelů, operátor trhu zaregistruje změnu dodavatele podle žádosti o uskutečnění změny dodavatele, kterou obdržel jako poslední. V takovém případě operátor trhu informuje o plánovaném uskutečnění změny dodavatele a oznámí registraci změny dodavatele všem dodavatelům a subjektům zúčtování, kteří jsou změnou dodavatele podle předešlé věty dotčeni.
- [31] Vzhledem ke skutečnosti, že žádost o uskutečnění změny dodavatele pro dotčené odběrné místo podal později (poslední) účastník řízení, operátor trhu zaregistroval změnu dodavatele podle jeho žádosti, tj. jako dodavatel elektřiny byl ke dni 13. ledna 2017 pro dotčené odběrné místo zaregistrován účastník řízení.
- [32] Účastník řízení dále dne 13. ledna 2017 podal v informačním systému operátora trhu žádost o zpětný posun počátku platnosti a to od 1. ledna 2017, tj. na období, kdy pro dotčené odběrné místo nebyl v informačním systému operátora trhu evidován dodavatel elektřiny ani subjekt zúčtování.
- [33] Z výpisu z informačního systému operátora trhu tedy vyplývá, že v dotčeném období, tj. od 1. ledna 2017 do 13. září 2017 byl dodavatelem elektřiny do dotčeného odběrného místa EAN [REDACTED] účastník řízení. Z e-mailové komunikace mezi zástupcem účastníka řízení a právnickou osobou ZO ČSOP Vlašim dále vyplývá, že dne 1. února 2017 zástupce účastníka řízení urgoval u právnické osoby ZO ČSOP Vlašim zpětné zaslání podepsané smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, která byla právnické osobě ZO ČSOP Vlašim zaslána dne 9. ledna 2017. Na urgenci zaslání podepsané smlouvy právnická osoba ZO ČSOP Vlašim reagovala týž den sdělením, že ve věci dodávek elektřiny do dotčeného odběrného místa se obrátili na jiného dodavatele. V následující e-mailové komunikaci zástupce účastníka řízení i ve vazbě na telefonickou komunikaci,

kteřá je zde zmiňována, právníckou osobu za ČSOP Vlašim upozorňuje, že je v rámci informačního systému operátora trhu pro dotčené odběrné místo jako dodavatel registrován on a že je nutné dořešit smluvní vztah (viz e-mailové zprávy ze dne 19. května 2017 a ze dne 11. září 2017, č. 1. 21 kontrolního spisu sp. zn. 07393/2018-ERU). Právnícká osoba ZO ČSOP Vlašim na uvedené reagovala tím, že má pro předmětné období pro dotčené odběrné místo uzavřenu smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny se společností ENWOX ENERGY s.r.o., že smlouvu zpětně s účastníkem řízení uzavírat nebude a že bude urgovat vystavení vyúčtování sdružených služeb dodávky elektřiny u společnosti ENWOX ENERGY s.r.o. (viz e-mailová zpráva ze dne 9. října 2017, č. 1. 22 kontrolního spisu sp. zn. 07393/2018-ERU).

- [34] Z výpisu z informačního systému operátora trhu dále vyplývá, že s účinností od 14. září 2017 byla v dotčeném odběrném místě EAN [REDAKCE] realizována změna dodavatele z účastníka řízení na společnost innogy Energie, s.r.o., IČO: 499 03 209.

Zákazník paní [REDAKCE]

- [35] Dne 22. dubna 2016 uzavřel účastník řízení se zákaznicí paní [REDAKCE] (zde dále také „zákazník“) Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítě NN (na dobu určitou – 24 měsíců ode dne zahájení dodávky) pro odběrné místo EAN [REDAKCE] na adrese [REDAKCE], a Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu (na dobu určitou – 36 měsíců ode dne zahájení dodávky s automatickou prodloužením vždy o 12 měsíců) pro odběrné místo EIC [REDAKCE] na téže adrese. Součástí smluv byly informace o stávajícím dodavateli, kterým byl v případě obou komodit obchodník CENTROPOL ENERGY, a.s., přičemž smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny byla s obchodníkem CENTROPOL ENERGY, a.s. sjednána na dobu určitou do 10. února 2017 a smlouva o sdružených službách dodávky plynu byla s obchodníkem CENTROPOL ENERGY, a.s. sjednána na dobu neurčitou. Součástí každé smlouvy uzavřené mezi účastníkem řízení a zákazníkem byly plné moci udělené pro účastníka řízení k úkonům souvisejícím se změnou dodavatele. Podle Vyjádření účastníka řízení ze dne 7. listopadu 2018 byly výše uvedené smlouvy se zákaznicí uzavřeny distančním způsobem – přímým prodejem prostřednictvím externí agentury.
- [36] Dne 24. září 2016, tedy v době odstávky zákaznického systému, účastník řízení, resp. jeho zmocněnec ČEZ Zákaznické služby, s.r.o., se sídlem Plzeň, Guldenerova 2577/19, PSČ 32600, IČO: 263 76 547, obdržel od zákazníka dopis „Ukončení smlouvy o dodávkách elektřiny a/nebo zemního plynu“, ze dne 19. září 2016, ve kterém zákazník projevil vůli odstoupit od smluv, pokud ještě neuplynula 14denní lhůta podle ust. § 11a odst. 2 energetického zákona, alternativně pak tyto smlouvy vypovědět podle ust. § 11a odst. 3 energetického zákona, a dále odvolal udělenou plnou moc a deklaroval vůli pokračovat ve smluvním vztahu s obchodníkem CENTROPOL ENERGY, a.s. Smlouvy, jichž se odstoupení týkalo, byly identifikovány adresou a kódy EAN a EIC odběrných míst. Uvedený dopis zákazníka poskytl účastník řízení v rámci svého Vyjádření ze dne 21. července 2017, kde dále uvedl, že účastník řízení tento dopis nepracoval a následně dne 4. října 2016 zaslal obchodníkovi CENTROPOL ENERGY, a.s. „storno ukončení smlouvy“.
- [37] Postup účastníka řízení ve věci dodávky plynu vyplývá jak z jeho Vyjádření ze dne 21. července 2017 včetně příloh, tak i z Výpisu z IS OTE ze dne 5. září 2017, ze kterého je patrné, že dne 14. prosince 2016 v 0:29 hod. podal v IS OTE žádost o standardní změnu dodavatele na období od 2. ledna 2017 do 31. prosince 9999 (tj. na dobu neurčitou) a potvrdil souhlas s přiřazením odpovědnosti za odchylku. Téhož dne v 0:31 hod. obchodník CENTROPOL ENERGY, a.s. podal v IS OTE žádost o pozastavení změny dodavatele ze strany stávajícího dodavatele (tj. úkon podle ust. § 111 odst. 3 vyhlášky č. 349/2015, o Pravidlech trhu s plynem, ve znění účinném do 31. prosince 2016, podle kterého může stávající dodavatel plynu prostřednictvím informačního systému operátora trhu požádat o pozastavení standardní změny dodavatele plynu, 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), s tím že jako důvod uvedl „Písemná vůle zákazníka“. Téhož dne v 12:51 hod. účastník

řízení v IS OTE potvrdil, že zákazník souhlasí se změnou dodavatele (tj. úkon podle ust. § 112 odst. 3 vyhlášky č. 349/2015, o Pravidlech trhu s plynem, ve znění účinném do 31. prosince 2016, podle kterého pokud stávající dodavatel plynu požádal o zastavení standardní změny dodavatele plynu podle ust. § 111 odst. 3 této vyhlášky, 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), kdy jako důvod uvedl rovněž „Písemná vůle zákazníka“.

- [38] Ve Vyjádření ze dne 7. listopadu 2018 účastník řízení uvedl, že dne 14. prosince 2016 na základě písemného souhlasu ve spodní části smlouvy o sdružených službách dodávky plynu v informačním systému operátora trhu potvrdil souhlas zákazníka se změnou dodavatele plynu. Spodní část listiny Smlouva o sdružených službách dodávky plynu představuje plnou moc pro účastníka řízení ke všem úkonům směřujícím k zajištění dodávek plynu do odběrného místa EIC [REDACTED], avšak tuto plnou moc zákazník odvolal dopisem „Ukončení smlouvy o dodávkách elektřiny a/nebo zemního plynu“, ze dne 19. září 2016, doručeným účastníkovi řízení dne 24. září 2016.
- [39] Dne 16. ledna 2017 účastník řízení obdržel od zákazníka dopis „Výpověď smlouvy podle ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona“, ze dne 14. ledna 2017, týkající se odběrného místa plynu, součástí dopisu byla také žádost o písemné potvrzení ukončení smluvního vztahu. Dne 18. ledna 2017 účastník řízení obdržel výpověď podle téhož ustanovení energetického zákona rovněž od obchodníka CE jakožto zmocněnce zákazníka, přičemž ji s ohledem na přiloženou plnou moc týkající se odběrného místa elektřiny posoudil jako výpověď pouze smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny.
- [40] Dne 19. ledna 2017 odeslal účastník řízení zákazníkovi dopis „Žádost o ukončení odběru plynu“, ve kterém s odkazem na dopis zákazníka ze dne 14. ledna 2017 žádal o zaslání formulářů pro ukončení odběru plynu. Podle vyjádření účastníka řízení ze dne 21. července 2017 byl tento dopis odeslán chybně.
- [41] Dne 30. ledna 2017 účastník řízení obdržel od zákazníka vyplněný formulář „Žádost o ukončení smlouvy o sdružených službách dodávky plynu“, ze dne 30. ledna 2017, s uvedením důvodu „změna obchodníka – výpověď smlouvy“ a požadovaného data ukončení dodávky plynu 15. února 2017.
- [42] Účastník řízení ve svém Vyjádření ze dne 20. září 2017 k důvodu, proč nebyl dopis zákazníka „Ukončení smlouvy o dodávkách elektřiny a/nebo zemního plynu“, ze dne 19. září 2016 (tj. výpověď podle ust. § 11a odst. 3 energetického zákona a odvolání plné moci), který byl účastníkovi řízení doručen dne 24. září 2016, zpracován, uvedl, že zpracování požadavku zákazníka spadalo do doby odstávky zákaznických systémů, kdy přijaté požadavky od zákazníků byly evidovány v náhradní aplikaci určené pro zápis a evidenci zákaznických požadavků, dále že některé procesy byly v čase odloženy a zpracovávány po spuštění nového systému a po odstávce byla veškerá data z náhradní aplikace postupně migrována do nového systému a otevřené požadavky byly následně dopracovány.
- [43] Účastník řízení tedy nezohlednil zákazníkovi výpověď smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu podle ust. § 11a odst. 3 energetického zákona ze dne 19. září 2016, doručenou mu dne 24. září 2016. Z výše uvedeného vyplývá, že obě smlouvy, tj. Smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítě NN i Smlouva o sdružených službách dodávky plynu, uzavřené se zákazníkem dne 22. dubna 2016, byly na základě této doručené výpovědi ukončeny dne 15. října 2016.
- [44] Z výše uvedeného je tedy zřejmé, že ve vztahu ke smlouvě o sdružených službách dodávky plynu účastník řízení provedl dne 14. prosince 2016 úkony v IS OTE směřující k zahájení dodávky plynu do odběrného místa zákazníka, a to i přes podaný nesouhlas stávajícího dodavatele CENTROPOL ENERGY, a.s., a tyto dodávky dne 2. ledna 2017 zahájil. Účastník řízení dne 14. prosince 2016 v IS OTE uvedl, že zákazník souhlasí se změnou dodavatele, a tento souhlas odůvodnil

písemnou plnou mocí, která byla součástí smlouvy o sdružených službách dodávky plynu, ačkoliv dne 24. září 2016 od zákazníka obdržel spolu s výpovědí smlouvy také odvolání této plné moci.

III. II. Nedodržení stanovené kvality dodávek a služeb (výroky V. a VI. tohoto rozhodnutí)

Zákazník pan [REDACTED]

- [45] Dne 13. listopadu 2016 vystavil účastníka řízení panu [REDACTED] (zde dále také „zákazník“), odběrné místo EAN [REDACTED], na adrese [REDACTED], Periodickou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny č. [REDACTED] za fakturační období od 12. listopadu 2015 do 9. listopadu 2016 na doplatek [REDACTED] Kč, s datem splatnosti dne 28. listopadu 2016 se zaznamenaným stavem spotřeby elektřiny [REDACTED] MWh.
- [46] Dne 16. prosince 2016 byla operátorem zákaznické linky účastníka řízení přijata reklamáce pana [REDACTED], ve které nesouhlasil s nárůstem spotřeby elektřiny z [REDACTED] MWh (spotřeba za fakturační období od 8. listopadu 2014 do 11. listopadu 2015) na [REDACTED] MWh (spotřeba, která byla uvedena v Periodické faktuře za sdružené služby dodávky elektřiny č. [REDACTED] za fakturační období od 12. listopadu 2015 do 9. listopadu 2016).
- [47] Dne 16. prosince 2016 odeslal účastník řízení prostřednictvím informačního systému příslušnému provozovateli distribuční soustavy informaci o podané reklamaci nárůstu spotřeby elektřiny (nárůst z [REDACTED] MWh na [REDACTED] MWh) v odběrném místě EAN [REDACTED], na adrese [REDACTED].
- [48] V tomto případě dodavatel, tj. účastník řízení, v rámci řešení reklamáce zákazníka uplatnil reklamaci vyúčtování distribuce elektřiny u PDS. Ve smyslu ust. § 20 odst. 2 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb po dobu vyřizování reklamáce vyúčtování distribuce elektřiny lhůty pro vyřízení reklamáce zákazníka dodavateli neběží.
- [49] Dne 31. ledna 2017 zaslal PDS účastníkovi řízení prostřednictvím informačního systému vyjádření k reklamaci ze dne 16. prosince 2016, ve které uvedl, že závada na elektroměru pouze ovlivnila rozložení celkové spotřeby mezi vysokým a nízkým tarifem. PDS v Odpovědi na žádost o poskytnutí podkladů ve věci spotřeby elektřiny v odběrném místě zákazníka [REDACTED], EAN [REDACTED], ze dne 10. srpna 2017, uvedl, že dne 1. února 2017 vystavil opravnou fakturu za období od 12. listopadu 2015 do 9. listopadu 2016 a mimořádnou fakturu za období od 10. listopadu 2016 do 31. prosince 2016.
- [50] Účastníkem řízení byly faktury přijaty bez výhrad. Tímto dnem mu jako dodavateli začala běžet zbylá část lhůty pro vyřízení reklamáce, která v tomto případě činila 15 dní, neboť dodavatel předal reklamaci PDS téhož dne, kdy ji od zákazníka obdržel. Uvedená lhůta tedy uplynula dne 16. února 2017.
- [51] Na základě opravených dat od PDS byl účastníkem řízení vystaven dne 2. března 2017 Opravný daňový doklad za sdružené služby dodávky elektřiny, ev. č. dokladu [REDACTED], na doplatek [REDACTED] Kč za fakturační období od 12. listopadu 2015 do 9. listopadu 2016, fakturovaná spotřeba činila [REDACTED] MWh.
- [52] Účastník řízení tak vyřídil reklamaci vyúčtování dodávky elektřiny, která byla podána panem [REDACTED] dne 16. prosince 2016, až po 29 dnech od jejího podání (i s přihlédnutím k tomu, že po dobu řešení reklamáce PDS tato lhůta dodavateli neběžela).

Zákazník pan [REDACTED]

- [53] Dne 27. října 2016 požádal zákazník účastníka řízení pan [REDACTED] (zde dále také „zákazník“) na zákaznickém centru v [REDACTED] o přepis odběrného místa EAN [REDACTED], na adrese

██████████, na nového zákazníka a o ukončení svého stávajícího smluvního vztahu s účastníkem řízení z důvodu prodeje nemovitosti, zároveň doložil i předávací protokol k datu 26. října 2016, jak dokládá Vyjádření ombudsmana ČEZ ze dne 8. března 2017. Účastník řízení dne 7. prosince 2016 zákazníkovi vystavil pravidelné roční vyúčtování spotřeby elektřiny za období od 1. prosince 2015 do 6. prosince 2016. Dne 12. ledna 2017 pak účastník řízení vystavil zákazníkovi konečné vyúčtování spotřeb elektřiny za období od 7. prosince 2016 do 29. prosince 2016.

- [54] Dále z vyjádření ombudsmana ČEZ vyplývá, že zákazník nesouhlasil s těmito vyúčtováními, kdy podle jeho názoru mělo být vystaveno vyúčtování pouze jedno, a to konečné vyúčtování se stavy hlášenými účastníkovi řízení předávacím protokolem ze dne 26. října 2016. Dále z vyjádření ombudsmana ČEZ vyplývá, že doklady potřebné pro provedení přepisu odběrného místa zákazník doložil účastníkovi řízení dne 27. října 2016 a standardní lhůta pro provedení přepisu v této době činila 18 pracovních dní a tedy pokud by nedošlo k žádné prodlevě, mělo k realizaci přepisu, resp. k ukončení smlouvy zákazníka dojít nejpozději dne 25. listopadu 2016, avšak k ukončení smluvního vztahu došlo až dne 29. prosince 2016. K důvodu této prodlevy účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 3. července 2017 uvedl, že zákazník požádal o přepis dne 27. října 2016, podklady nového zákazníka pro přepis odběrného místa byly přijaty dne 1. listopadu 2016. Požadavek na přepis byl přijat v období po odstávce zákaznického systému, kdy byly zpracovávány také některé požadavky, které nemohly být vyřízeny v době odstávky zákaznického systému.
- [55] Z vyjádření účastníka řízení ze dne 5. června 2017 vyplývá, že zákazníkovi byla za prodlevy ve vyřízení požadavku na ukončení smluvního vztahu účastníkem řízení vyplacena kompenzace ve výši ████████ Kč a že dne 17. ledna 2017 zákazník reklamoval výše uvedená vyúčtování. Dále bylo doloženo, že dne 19. února 2017 zákazník zaslal účastníkovi řízení dotaz, ve kterém uvedl, že stále neobdržel vyrozumění o vyřízení reklamace podané dne 17. ledna 2017. Na tento dotaz účastník řízení reagoval dne 21. února 2017 e-mailovou zprávou odeslanou zákazníkovi, ve kterém zákazníka informoval o vyřízení reklamace citací vyjádření PDS. K tomuto vyřízení reklamace účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 3. července 2017 uvedl, že reklamaci vyúčtování předal k vyjádření PDS dne 20. ledna 2017, který téhož dne uvedl, že požadavek na opravu stavů ke dni 29. prosince 2016 nemůže akceptovat z důvodu nenavazujících stavů, nabídl však pro opravu použít přímý odečet ████████ kWh na VT ze dne 8. prosince 2016. Z vyjádření účastníka řízení je evidentní, že PDS své vyjádření k reklamaci vyřídil téhož dne, avšak účastník řízení zákazníka nikterak o vyřízení reklamace neinformoval. Zákazník byl o vyřízení reklamace informován účastníkem řízení v e-mailové zprávě zasláné dne 21. února 2017 a dále dopisem ze dne 23. února 2017. V obou těchto vyrozuměních je citováno stanovisko PDS ze dne 20. ledna 2017.
- [56] Z výše uvedeného je patrné, že písemné vyřízení reklamace zákazníka trvalo účastníkovi řízení 35 dní (reklamace přijata dne 17. ledna 2017, vyřízena dne 21. února 2017, PDS reklamaci vyřešil během téhož dne, kdy ji obdržel). K nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 3. července 2017 uvedl, že písemné vyřízení reklamace do 15 dnů od doručení reklamace nebylo zasláno chybou lidského faktoru.
- [57] Zákazník podal dne 14. března 2017 účastníkovi řízení žádost o náhradu ve smyslu vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, kterou účastník řízení uznal jako oprávněnou a zákazníkovi poukázal náhradu ve výši ████████ Kč.

Zákazník pan ██████████

- [58] Dne 25. října 2016 podal zákazník pan ██████████ (zde dále také „zákazník“) účastníkovi řízení žádost o ukončení smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny do svého odběrného místa EAN ██████████, na adrese ██████████, na základě které byl smluvní vztah mezi účastníkem řízení a zákazníkem ukončen ke dni 29. prosince 2016, jak vyplývá z vyjádření účastníka řízení ze dne 9. května 2018.

- [59] Dne 9. ledna 2017 účastník řízení vystavil daňový doklad č. [REDAKCE], kterým byla zákazníkovi vyúčtována spotřeba za období od 8. září 2016 do 28. prosince 2016. Zákazník následně dne 7. února 2017 zaslal účastníkovi řízení e-mailovou zprávu, ve které výše uvedené vyúčtování reklamoval. Účastník řízení potvrdil přijetí reklamace dne 7. února 2017.
- [60] Zákazník byl dne 29. března 2017 vyzván k doložení předávacího protokolu, aby mohla být reklamace uplatněna u distributora. Protokol byl zaslán dne 12. dubna 2017, opravná faktura na přeplatek [REDAKCE] Kč byla vystavena dne 21. dubna 2017. Zákazník požádal o náhradu podle vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb. Tato žádost o náhradu byla z podatelny účastníka řízení omylem předána distributorovi. V dopise ze dne 24. května 2017 adresovaném zákazníkovi účastník řízení uvedl, že písemné vyřízení podané reklamace, tj. e-mailovou výzvu k doplnění údajů, zákazníkovi odeslal až dne 29. března 2017, tedy s prodlením 35 dnů a zákazníkovi přiznal náhradu škody v souladu s vyhláškou o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb.
- [61] Z výše uvedeného je patrné, že písemné vyřízení reklamace trvalo účastníkovi řízení 50 dní (reklamace přijata dne 7. února 2017, vyřízena dne 29. března 2017). K nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 3. července 2017 uvedl, že důvodem zaslání výzvy k doložení předávacího protokolu až dne 29. března 2017 byla chyba lidského faktoru.

Zákazník paní [REDAKCE]

- [62] Dne 20. února 2017 vystavil účastník řízení svému zákazníkovi paní [REDAKCE] (zde dále také „zákazník“) pro odběrné místo EAN [REDAKCE], na adrese [REDAKCE], Mimořádnou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny – konečný účet, č. [REDAKCE], kterou zákazníkovi vyúčtoval spotřeba za období od 29. dubna 2016 do 6. února 2017, kdy konečný stav měřidla byl stanoven odečtem dodavatele. Dne 2. března 2017 přijal účastník řízení zákazníkem podanou reklamaci tohoto vyúčtování ze dne 28. února 2017.
- [63] Dne 7. března 2017 byla reklamace předána PDS, který ji téhož dne vrátil s tím, že není doložena příloha a není zřejmé, o co se jedná. Dne 29. března 2017 byla založena nová reklamace, na kterou PDS odpověděl dne 30. března 2017. Tuto odpověď účastníka řízení zpracoval dne 4. dubna 2017. Dne 7. dubna 2017 bylo vystaveno opravné vyúčtování. Ze sdělení účastníka řízení nevyplývá, že v době mezi vrácením původní reklamace PDS dne 7. března 2017 a opětovným podáním reklamace PDS dne 29. března 2017 činil v této věci jakékoliv úkony.
- [64] Z výše uvedeného je patrné, že písemné vyřízení reklamace trvalo účastníkovi řízení 36 dní (reklamace přijata dne 2. března 2017, vyřízena dne 7. dubna 2017, PDS reklamaci vyřešil během téhož dne, kdy ji obdržel). Zákazník účastníkovi řízení žádost o náhradu ve smyslu vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb nepodal. K nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 3. července 2017 uvedl, že písemné vyřízení reklamace do 15 dnů od doručení reklamace nebylo zasláno chybou lidského faktoru.

Zákazník pan [REDAKCE]

- [65] Dne 15. listopadu 2016 zákazník pan [REDAKCE] (zde dále také „zákazník“) urgoval u účastníka řízení e-mailovou zprávou vystavení konečného vyúčtování a vyřízení přepisu odběrného místa EAN [REDAKCE], na adrese [REDAKCE]. Následně účastník řízení vystavil dne 1. prosince 2016 Mimořádnou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny – konečný účet, daňový doklad č. [REDAKCE], kterým zákazníkovi vyúčtoval sdružené služby dodávky elektřiny za období od 20. června 2016 do 21. listopadu 2016, kdy konečný stav ([REDAKCE] kWh) byl určen odhadem. Zákazník dne 14. prosince 2016 zaslal e-mailovou zprávou reklamaci výše uvedeného vyúčtování, které reklamoval s tím, že v žádosti o ukončení smlouvy byl uveden konečný stav elektroměru, který se neshoduje se stavem stanoveným odhadem na výše uvedeném vyúčtování a zároveň reklamoval zúčtovací období. S PDS reklamace nebyla řešena, oprava

vyúčtování proběhla v rámci účastníka řízení formou odúčtování spotřeby a stálých platů původnímu zákazníkovi a jejich naúčtování novému zákazníkovi.

- [66] Dne 6. února 2017 vyzval účastník řízení zákazníka k doložení předávacího protokolu se stavy elektroměru. Následně zaslal účastník řízení zákazníkovi dne 15. února 2017 dopis, ve kterém mj. uvedl, že dne 14. září 2016 zaevidoval požadavek na sjednání nového smluvního vztahu do předem určeného odběrného místa a dne 11. září 2016 žádost o ukončení smlouvy. Předpokládaný termín zahájení dodávky elektřiny pro nového zákazníka, s ohledem na lhůty dané platnou právní úpravou, byl stanovený do 27. října 2016, služby však byly ukončeny až k datu 21. listopadu 2016. Na základě výše uvedeného a stavu vypsání v předávacím protokolu byly zákazníkovi odúčtovány platby za období od 27. října 2016 do 21. listopadu 2016 a spotřebu od stavu [REDAKCE] kWh.
- [67] Z výše uvedeného je patrné, že písemné vyřízení reklamace trvalo účastníkovi řízení 54 dní (reklamace přijata dne 14. prosince 2016, vyřízena dne 6. února 2017). Zákazník účastníkovi řízení žádost o náhradu ve smyslu vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb nepodal. K nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 3. července 2017 uvedl, že písemné vyřízení reklamace do 15 dnů od doručení reklamace nebylo zasláno chybou lidského faktoru.

Zákazník pan [REDAKCE]

- [68] Dne 20. září 2016 obdržel účastník řízení Dohodu o úpravě smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, ze dne 14. září 2016, od svého zákazníka pana [REDAKCE] (zde dále také „zákazník“), pro odběrné místo EAN [REDAKCE], na adrese [REDAKCE], s požadavkem na užití produktu UNIVERSAL 24 s účinností od doručení podepsaného dokumentu. Tento požadavek účastník řízení podle svého vyjádření ze dne 7. března 2017 chybně zpracoval, v důsledku čehož vystavil dne 14. prosince 2016 zákazníkovi roční vyúčtování, přičemž pro období od 3. listopadu 2016 do 12. prosince 2016 byl zákazníkovi účtován méně výhodný produkt UNIVERSAL.
- [69] Z důvodu chybného nastavení produktu podal zákazník dne 16. prosince 2016 účastníkovi řízení reklamaci tohoto vyúčtování. Dne 3. ledna 2017 a dne 13. ledna 2017 zákazník vyřízení podané reklamace urgoval. Účastník řízení zákazníka vyrozuměl dopisem ze dne 8. února 2017 o tom, že reklamaci shledal oprávněnou a informoval jej o způsobu vyřízení reklamace.
- [70] Z výše uvedeného je patrné, že písemné vyřízení reklamace trvalo účastníkovi řízení 54 dní (reklamace přijata dne 16. prosince 2016, vyřízena dne 8. února 2017). K nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 3. července 2017 uvedl, že písemné vyřízení reklamace do 15 dnů od doručení reklamace nebylo zasláno chybou lidského faktoru.
- [71] Zákazník podal dne 25. února 2017 účastníkovi řízení žádost o náhradu ve smyslu vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, kterou účastník řízení uznal jako oprávněnou a zákazníkovi poukázal náhradu ve výši [REDAKCE] Kč.

Zákazník pan [REDAKCE]

- [72] Dne 29. září 2016 zaslal zákazník pan [REDAKCE] (zde dále také „zákazník“) účastníkovi řízení prostřednictvím elektronické pošty žádost o ukončení smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny do odběrného místa EAN [REDAKCE], na adrese [REDAKCE], s přepisem odběrného místa. Přepis byl účastníkem řízení zrealizován ke dni 17. ledna 2017. Dne 29. ledna 2017 vystavil účastník řízení zákazníkovi Mimořádnou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny – konečný účet, č. [REDAKCE], kterou zákazníkovi vyúčtoval sdružené služby dodávky elektřiny za období od 16. června 2016 do 16. ledna 2017, kdy konečný stav měřidla byl stanoven odhadem. Toto vyúčtování zákazník reklamoval dopisem ze dne 30. ledna 2017.

- [73] Účastník řízení zaevidoval reklamaci dne 30. ledna 2017 a téhož dne ji předal PDS. Odpověď PDS ve věci této reklamace obdržel účastník řízení dne 3. února 2017, kdy PDS uvedl, že provedl u elektroměru předmětného odběrného místa opravu stavu ke dni 16. ledna 2017 ze stavu VT [REDACTED] kWh na [REDACTED] kWh z důvodu odhadu spotřeby, a že reklamaci považuje za oprávněnou.
- [74] O vyřízení reklamace účastník řízení zákazníka informoval prostřednictvím aplikace ČEZ ON-LINE dne 15. března 2017 a téhož dne zákazníkovi zaslala Oznamení o zápočtu pohledávek.
- [75] Z výše uvedeného je patrné, že písemné vyřízení reklamace trvalo účastníkovi řízení 40 dní (reklamace přijata dne 30. ledna 2017, vyřízena dne 15. března 2017, PDS reklamaci řešil 4 dny). Zákazník účastníkovi řízení žádost o náhradu ve smyslu vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb nepodal. K nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 3. července 2017 uvedl, že písemné vyřízení reklamace do 15 dnů od doručení reklamace nebylo zasláno chybou lidského faktoru.

Zákazník paní [REDACTED]

- [76] Dne 10. ledna 2017 zaslal zákazník paní [REDACTED] (zde dále také „zákazník“), odběrné místo EAN [REDACTED], na adrese [REDACTED], účastníkovi řízení e-mailovou zprávou reklamaci zaokrouhlení konečného stavu elektroměru při převodu jednotek z kWh na MWh ve vyúčtování sdružených služeb dodávky elektřiny. Na tuto podanou reklamaci reagoval účastník řízení e-mailovou zprávou ze dne 20. ledna 2017, ve které zákazníka žádal o zaslání stavu odečtu, který účastníkovi řízení hlásil. Téhož dne zákazník odpověděl, že nereklamuje odečet, ale zaokrouhlení jednotek při převodu.
- [77] Účastník řízení předal tuto reklamaci k řešení PDS dne 30. ledna 2017, PDS se k reklamaci vyjádřil následujícího dne, tj. 31. ledna 2017. Zákazník e-mailovou zprávou ze dne 16. února 2017 urgoval vyřízení podané reklamace. Účastník řízení zaslal zákazníkovi vyřízení reklamace dopisem ze dne 10. března 2017.
- [78] Z výše uvedeného je patrné, že písemné vyřízení reklamace trvalo účastníkovi řízení 59 dní (reklamace přijata dne 10. ledna 2017, vyřízena dne 10. března 2017). Zákazník účastníkovi řízení žádost o náhradu ve smyslu vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb nepodal. podle vyjádření účastníka řízení ze dne 21. června 2018 byla reklamace s vyjádřením PDS ze dne 31. ledna 2017 chybou lidského faktoru nesprávně uzavřena bez odeslání písemného vyjádření.

Zákazník paní [REDACTED]

- [79] Dne 12. září 2016 zákazník účastníka řízení paní [REDACTED] (zde dále také „zákazník“), odběrné místo EAN [REDACTED], na adrese [REDACTED], osobně doložil podklady pro provedení přepisu odběrného místa na nového odběratele [REDACTED]. Následně dne 1. října 2016 účastník řízení obdržel zamítnutí žádosti o smlouvu o připojení ze strany PDS z důvodu nesouladu v adrese odběrného místa (v systému evidována adresa [REDACTED]), avšak v doložených dokladech byla uvedena adresa [REDACTED]). Dne 25. října 2016 účastník řízení evidoval informaci PDS o opravě adresy odběrného místa.
- [80] Dne 9. ledna 2017 účastník řízení zákazníkovi vystavil Mimořádnou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny – konečný účet, č. [REDACTED], za období od 31. července 2016 do 21. listopadu 2016. Zákazník e-mailovou zprávou zaslal účastníkovi řízení dne 15. ledna 2017 reklamaci výše uvedeného mimořádného vyúčtování, ve kterém reklamoval fakturační období. Podle vyjádření účastníka řízení ze dne 5. června 2017 nebyla tato reklamace správně zpracována a přiřazena pod zákaznické číslo zákazníka, a proto nebyla ze strany účastníka řízení dále řešena. Zákazník ve dnech 22. března 2017 a 5. dubna 2017 urgoval vyřízení reklamace. Na urgence reagoval účastník řízení e-mailovou zprávou, ve které mj. uvedl, že reklamace konečného vyúčtování byla

od distributora zamítnuta z důvodu nedoložení předávacího protokolu, a proto žádal o jeho zaslání. Na dotaz kontrolujících na období, ve kterém měl PDS tuto reklamaci v řešení, účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 21. června 2018 uvedl, že reklamační nebyla řešena přes distributora.

- [81] Dne 19. dubna 2017 účastník řízení zaslal zákazníkovi dopis, ve kterém mj. uvedl, že kompletní podklady pro uskutečnění změny zákazníka v odběrném místě obdržel dne 12. září 2016 a že přepis provedl s prodloužením s odhadnutými stavy elektroměru, jako projev omluvy a kompenzaci spotřeby elektřiny a stálých platů poskytl zákazníkovi bonus ve výši ■■■ Kč. Ve svém vyjádření ze dne 21. června 2018 účastník řízení uvedl, že předávací protokol nepatří mezi povinné doklady k tzv. přepisu, a dále, že stav elektroměru byl uveden na formuláři Žádost o ukončení smlouvy doloženém na zákaznickém centru ■■■■ dne 12. září 2016.
- [82] Z výše uvedeného je patrné, že písemné vyřízení reklamace trvalo účastníkovi řízení 94 dní (reklamace přijata dne 15. ledna 2017, vyřízena dne 19. dubna 2017). Zákazník účastníkovi řízení žádost o náhradu ve smyslu vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb nepodal. K nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 3. července 2017 uvedl, že písemné vyřízení reklamace do 15 dnů od doručení reklamace nebylo zasláno chybou lidského faktoru.

Zákazník pan ■■■■

- [83] Dne 2. listopadu 2016 inicioval nový zákazník ukončení smluvních vztahů na dodávku elektřiny a plynu do odběrných míst původního zákazníka pana ■■■■ (zde dále také „zákazník“), odběrné místo elektřiny EAN ■■■■ a odběrné místo plynu EIC ■■■■, na adrese ■■■■.
- [84] Na dotaz na stav přepisu smlouvy účastník řízení odpověděl zákazníkovi, že z důvodu plánované odstávky v měsíci září nedošlo k odhlášení odběrného místa a že přepis místa spotřeby proběhne za dodávku plynu ke dni 6. prosince 2016 a za dodávku elektřiny ke dni 20. prosince 2016.
- [85] Zákazníkovi byla dne 18. prosince 2016 vystavena Mimořádná faktura za sdružené služby dodávky plynu – konečný účet, č. ■■■■, a následně dne 4. ledna 2017 Mimořádná faktura za sdružené služby dodávky elektřiny – konečný účet, č. ■■■■, kdy v obou případech byly konečné stavy stanoveny odhadem. Zákazník obě tato vyúčtování dne 14. ledna 2017 reklamoval.
- [86] Reklamace konečného vyúčtování dodávky elektřiny byla předána distributorovi dne 2. března 2017, téhož dne byla přijata odpověď. U plynu byla reklamace předána distributorovi dne 6. března 2017 a opět téhož dne vyřízena. Účastník řízení zákazníka písemně vyznamenal o vyřízení reklamace konečného vyúčtování sdružených služeb dodávky elektřiny Opravným daňovým dokladem za sdružené služby dodávky elektřiny, č. ■■■■, ze dne 15. března 2017, a o vyřízení reklamace konečného vyúčtování sdružených služeb dodávky plynu Opravným daňovým dokladem ze sdružené služby dodávky plynu, č. ■■■■, ze dne 22. května 2017, který byl zákazníkovi odeslán dne 23. května 2017.
- [87] Podle vyjádření účastníka řízení ze dne 5. června 2017 bylo důvodem prodloužení vyřízení reklamace špatné zaevidování původní reklamace, ke kterému došlo podle vyjádření účastníka řízení ze dne 3. července 2017 chybou lidského faktoru.
- [88] Z výše uvedeného je patrné, že písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny reklamace trvalo účastníkovi řízení 60 kalendářních dnů (reklamace přijata dne 14. ledna 2017, vyřízena dne 15. března 2017) a vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu trvalo účastníkovi řízení 129 kalendářních dnů (reklamace přijata dne 14. ledna 2017, vyřízena dne 23. května 2017).

[89] Zákazníkovi byla vyplacena náhrada za porušení standardu podle ust. § 20 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb a podle ust. § 16 vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v [REDAKCE] výši u obou komodit.

Zákazník pan [REDAKCE]

[90] Dne 17. listopadu 2016 vystavil účastník řízení zákazníkovi panu [REDAKCE] (zde dále také „zákazník“), pro jeho odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], na adrese [REDAKCE], Periodickou fakturu za sdružené služby dodávky plynu, č. [REDAKCE], kterou zákazníkovi vyúčtoval spotřebu plynu za období od 6. září 2015 do 9. září 2016, kde jako produkt účtovaný zákazníkovi byl za celé období uveden produkt PRAKTIK.

[91] Zákazník následně dne 19. listopadu 2016 výše uvedené vyúčtování reklamoval s tím, že produkt PRAKTIK měl být účtován až od měsíce dubna 2016, nikoliv za celé období. Zákazník dne 1. prosince 2016 prostřednictvím služby ČEZ ONLINE urgoval vyřízení své reklamace, následně dne 8. prosince 2016 účastník řízení zákazníkovi prostřednictvím této aplikace sdělil, že reklamace je v řešení. Zákazník následně vyřízení své reklamace opakovaně urgoval. Dne 13. ledna 2017 účastník řízení vyrozuměl zákazníka e-mailovou zprávou o tom, že reklamace produktové řady zemního plynu ve fakturaci je v řešení a vyjádření mu bude zasláno v nejbližším možném termínu. Následně si dne 24. ledna 2017 zákazník opětovně stěžoval na nevyřízení reklamace. Dne 25. ledna 2017 účastník řízení zákazníkovi zaslal vyrozumění o vyřízení reklamace podané dne 19. listopadu 2016, podle které bylo období do 28. dubna 2016 účtováno řádně v souladu s ceníkem PLYN FIX 24 a jednalo se pouze o tiskovou chybu, která nastala vlivem odstávky zákaznického systému.

[92] Z výše uvedeného je patrné, že písemné vyřízení reklamace trvalo účastníkovi řízení 67 dní (reklamace přijata dne 19. listopadu 2016, vyřízena dne 25. ledna 2017). Zákazník účastníkovi řízení žádost o náhradu ve smyslu vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb nepodal. K nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 3. července 2017 uvedl, že písemné vyřízení reklamace do 15 dnů od doručení reklamace nebylo zasláno chybou lidského faktoru.

Zákazník pan [REDAKCE]

[93] Dne 7. září 2016 zákazník pan [REDAKCE] (zde dále také „zákazník“) telefonicky na zákaznické lince účastníka řízení reklamoval daňový doklad č. [REDAKCE], vyúčtování sdružených služeb dodávky plynu do odběrného místa EIC [REDAKCE], na adrese [REDAKCE], s tím, že stav měřidla k datu 22. srpna 2016 uvedený ve vyúčtování činí [REDAKCE] m³, avšak skutečný stav měřidla je [REDAKCE] m³.

[94] Téhož dne 7. září 2016 účastník řízení předal reklamaci příslušnému distributorovi, tj. společnosti GasNet, s.r.o., se sídlem Klíšská 940/96, Klíše, 400 01 Ústí nad Labem, IČO: 272 95 567, prostřednictvím jeho portálu. Distributor reagoval dne 13. září 2016, kdy účastníka řízení vyrozuměl o nedůvodnosti reklamace (tj. že stav [REDAKCE] m³ odpovídá periodickému odečtu provedenému dne 22. srpna 2016 a byla také provedena kontrola místa spotřeby).

[95] Dne 19. října 2016 účastník řízení zaslal zákazníkovi dopis, ve kterém reagoval na reklamaci ze dne 7. září 2016 tak, že zákazníkovi sdělil, že tuto reklamaci vyhodnotil jako neoprávněnou, a potvrdil platnost vystavené faktury.

[96] Ve svém vyjádření ze dne 4. dubna 2018 účastník řízení uvedl, že ode dne 13. září 2016 bylo možné evidovat požadavky zákazníků pouze do náhradní evidence, která byla zajištěna na dobu odstávky systému. K převedení tohoto požadavku po ukončení odstávky do nového systému došlo dne 9. října 2016, následně byl tento požadavek připraven k dořešení, dne 19. října 2016 byl zákazníkovi odeslán dopis. Požadavky evidované v náhradní evidenci byly zpracovávány

postupně. V období od 13. září 2016 do 19. října 2016 žádná další komunikace se zákazníkem nebo distributorem neproběhla.

- [97] Z výše uvedeného je patrné, že písemné vyřízení reklamace trvalo účastníkovi řízení 36 dní (reklamace přijata dne 7. září 2016, vyřízena dne 19. října 2017, i s přihlédnutím k tomu, že po dobu řešení reklamace distributorem tato lhůta dodavateli neběžela). Zákazník účastníkovi řízení žádost o náhradu ve smyslu vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb nepodal.

III. III. Přerušování dodávky elektřiny (zákazník pan [REDACTED])

- [98] V rámci kontroly sp. zn. 01210/2019-ERU bylo zjištěno, že dne 11. ledna 2018 uzavřel účastník řízení s panem [REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED] (zde dále také „zákazník“), Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítě NN č. [REDACTED] pro odběrné místo EAN [REDACTED] na adrese [REDACTED] (zde dále jen „odběrné místo“).
- [99] Dne 26. července 2018 vystavil účastník řízení zákazníkovi roční vyúčtování spotřeby elektřiny – daňový doklad č. [REDACTED], ve výši doplatku [REDACTED] Kč, toto vyúčtování nebylo zasláno na korespondenční adresu.
- [100] Dne 29. srpna 2018 vystavil účastník řízení Upomínku, ev. č. daňového dokladu [REDACTED], ve které bylo uvedeno, že zákazníkovi zbývá uhradit [REDACTED] Kč z vyúčtování za sdružené služby dodávky elektřiny a [REDACTED] Kč za vystavení Upomínky, Upomínka nebyla zákazníkovi doručena na korespondenční adresu.
- [101] Zákazník byl na splatnost pohledávky ve výši [REDACTED] Kč upozorněn pouze při návštěvě aplikace účastníka řízení a prostřednictvím e-mailů ze dne 20. srpna 2018 a dne 14. září 2018, v e-mailové zprávě ze dne 14. září 2018 byl také upozorňován na splatnost pohledávky ve výši [REDACTED] Kč za vystavení Upomínky.
- [102] Dne 11. října 2018 zadal účastník řízení v informačním systému místně příslušného provozovatele distribuční soustavy elektřiny požadavek na přerušování dodávky elektřiny do odběrného místa zákazníka s požadovaným termínem odpojení ke dni 16. října 2018.
- [103] Dne 7. listopadu 2018 zadal účastník řízení v informačním systému místně příslušného provozovatele distribuční soustavy elektřiny požadavek na opětovné zahájení dodávky elektřiny s požadovaným termínem připojení ke dni 8. listopadu 2018.

III. IV. Agresivní obchodní praktiky

Zákazník pan [REDACTED]

- [104] Účastník řízení uzavřel dne 10. ledna 2018 se zákazníkem [REDACTED] (zde dále také „zákazník“) Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítě NN č. [REDACTED] pro odběrné místo na adrese [REDACTED], EAN [REDACTED]. Smlouva byla sjednána na dobu 36 měsíců ode dne zahájení dodávky elektřiny s možností prolongace opětovně o 36 měsíců a nabyla platnosti dnem podpisu zákazníkem a účinnosti dnem zahájení dodávek, který byl ve smlouvě stanoven na 1. dubna 2018. Následně účastník řízení uzavřel dne 1. dubna 2020 se zákazníkem Dohodu o úpravě smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/dodávce elektřiny ze sítě NN č. [REDACTED], kterou se změnila doba trvání smlouvy na 24 měsíců od sjednání produktu, přičemž opět může dojít k prolongaci o 24 měsíců. Tato dohoda nabyla platnosti a účinnosti dnem, kdy po podpisu zákazníka byla doručena zpět do dispozice účastníka řízení, tj. dne 2. dubna 2018.
- [105] Účastník řízení dále uzavřel dne 10. ledna 2018 se zákazníkem Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítě NN č. [REDACTED] pro odběrné místo na adrese [REDACTED]

- ██████████, EAN ██████████. Smlouva byla sjednána na dobu 36 měsíců ode dne zahájení dodávky elektřiny s možností prolongace opětovně o 36 měsíců a nabyla platnosti dnem podpisu zákazníkem a účinnosti dnem zahájení dodávek, který byl ve smlouvě stanoven na 1. dubna 2018. Následně účastník řízení uzavřel dne 1. dubna 2020 se zákazníkem Dohodu o úpravě smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/dodávce elektřiny ze sítí NN č. ██████████, kterou se změnila doba trvání smlouvy na 24 měsíců od sjednání produktu, přičemž opět může dojít k prolongaci o 24 měsíců. Tato dohoda nabyla platnosti a účinnosti dnem, kdy po podpisu zákazníka byla doručena zpět do dispozice účastníka řízení tj. dne 2. dubna 2018.
- [106] Účastník řízení dále uzavřel dne 10. ledna 2018 se zákazníkem Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu oprávněnému zákazníkovi č. ██████████ pro odběrné místo na adrese ██████████, EIC ██████████. Smlouva byla sjednána na dobu 24 měsíců ode dne zahájení dodávky plynu s možností prolongace opětovně o 24 měsíců a nabyla platnosti dnem podpisu zákazníkem a účinnosti dnem zahájení dodávek, který byl ve smlouvě stanoven na 1. dubna 2018.
- [107] Ve všech výše uvedených smlouvách byla sjednána korespondenční adresa ██████████. Dále zde byly sjednány kontaktní údaje pro elektronickou komunikaci, tj. e-mail a telefon zákazníka.
- [108] Z výpisu z informačního systému operátora trhu, mj. vyplývá, že účastník řízení zahájil dodávku elektřiny do odběrného místa EAN ██████████ dne 1. dubna 2018, do odběrného místa EAN ██████████ dne 1. dubna 2018 a do odběrného místa EIC ██████████ dne 9. dubna 2018.
- [109] Zákazník sepsal dne 25. listopadu 2019 přípis (výpověď), ve kterém vyjadřuje vůli nepokračovat ve výše uvedených smluvních vztazích po uplynutí doby určité, kterou ve výpovědi specifikoval na den 1. dubna 2020. Zákazník dále žádal o písemnou odpověď na přijaté výpovědi a potvrzení ukončení smluv a dále určení data ukončení odběru, přičemž dále uvedl, že ve smlouvách je ochoten pokračovat při zachování cen v nich ujednaných.
- [110] Výše uvedená výpověď smluv byla doručena účastníkovi řízení dne 3. prosince 2019. Účastník řízení na tuto výpověď odpověděl e-mailovou zprávou dne 4. prosince 2019. V jeho vyjádření je mj. uvedeno, že smlouvy jsou fixované do dubna 2020, a že „[p]okud chcete přejít k jinému dodavateli, je přechod potřeba vyřídit u nového dodavatele. U Čezu není možné zadat ukončení smlouvy, mohlo by dojít k demontáži elektroměrů a plynoměru. Přechod kompletně vyřídí nový dodavatel, tak aby termíny navazovaly.“
- [111] Společnost BOHEMIA ENERGY entity s.r.o. podala dne 17. března 2020 v informačním systému operátora trhu žádost o standardní změnu dodavatele elektřiny i plynu, a to v případě předmětných odběrných míst elektřiny i plynu ke dni 1. dubna 2020. Účastník řízení ve všech třech případech podal žádost o pozastavení změny dodavatele ze strany stávajícího dodavatele z důvodu, že nebyla řádně ukončena stávající smlouva.
- [112] Na dotaz společnosti BOHEMIA ENERGY entity s.r.o. ohledně výše uvedeného postupu účastník řízení dne 17. dubna 2020 odpověděl e-mailem, že pro odběrná místa neneviduje výpověď smlouvy z důvodu změny dodavatele.
- [113] Společnost BOHEMIA ENERGY entity s.r.o. následně dne 21. dubna 2020 zaslala účastníkovi řízení žádost o ukončení dodávek do odběrných míst ke dni 9. května 2020.
- [114] Dodávky elektřiny, resp. plynu do odběrných míst zákazníka EAN ██████████, EAN ██████████ a EIC ██████████ byly ze strany účastníka řízení ukončeny realizací změny dodavatele na společnost BOHEMIA ENERGY entity s.r.o. K zahájení dodávek od nového dodavatele došlo u elektřiny od 10. května 2020 a u plynu od 12. května 2020.

- [115] Z výpisu z informačního systému operátora trhu vyplývá, že účastník řízení do odběrného místa zákazníka EAN [REDACTED] dodával elektřinu v období od 1. dubna 2018 do 9. května 2020. Za sdružené služby dodávky elektřiny do tohoto odběrného místa za období od 25. července 2019 do 9. května 2020 vystavil účastník řízení dne 17. července 2020 zákazníkovi Konečné vyúčtování za elektřinu, daňový doklad č. [REDACTED] s datem splatnosti ke dni 31. července 2020, kterým požadoval úhradu částky ve výši [REDACTED] Kč (včetně DPH), přijaté zálohy [REDACTED] Kč (včetně DPH), tj. rozdíl (nedoplatek) činil [REDACTED] Kč (včetně DPH). Od 3. dubna 2020 do 9. května 2020 je ve vyúčtování uvedena nová vyšší cena ([REDACTED] Kč). Za toto období účastník řízení zároveň ve vyúčtování odečetl stálé platby.
- [116] Z výpisu z informačního systému operátora trhu dále vyplývá, že účastník řízení do odběrného místa zákazníka EAN [REDACTED] dodával elektřinu v období od 1. dubna 2018 do 9. května 2020. Za sdružené služby dodávky elektřiny do tohoto odběrného místa za období od 25. března 2020 do 9. května 2020 vystavil účastník řízení dne 17. července 2020 zákazníkovi Konečné vyúčtování za elektřinu, daňový doklad č. [REDACTED] s datem splatnosti ke dni 31. července 2020, kterým požadoval úhradu částky ve výši [REDACTED] Kč (včetně DPH), přijaté zálohy [REDACTED] Kč (včetně DPH), tj. rozdíl (nedoplatek) činil [REDACTED] Kč (včetně DPH). Od 3. dubna 2020 do 9. května 2020 je ve vyúčtování uvedena nová vyšší cena ([REDACTED] Kč). Za toto období účastník řízení zároveň ve vyúčtování odečetl stálé platby.
- [117] Z výpisu z informačního systému operátora trhu rovněž vyplývá, že účastník řízení do odběrného místa zákazníka EIC [REDACTED] dodával plyn v období od 9. dubna 2018 do 11. května 2020. Za sdružené služby dodávky plynu do tohoto odběrného místa za období od 21. března 2020 do 11. května 2020 vystavil účastník řízení dne 17. července 2020 zákazníkovi Konečné vyúčtování za plyn, daňový doklad č. [REDACTED] s datem splatnosti ke dni 31. července 2020, kterým požadoval úhradu částky ve výši [REDACTED] Kč (včetně DPH), přijaté zálohy [REDACTED] Kč (včetně DPH), tj. rozdíl (nedoplatek) činil [REDACTED] Kč (včetně DPH). V tomto vyúčtování je uveden po celou dobu stejný produkt dodávky (tedy i po 9. dubnu 2020).

Spotřebitelé uvedení v Příloze č. 3

- [118] V rámci provedeného šetření bylo dále zjištěno, že podle odstoupení od smluv zaslaných společnostmi skupiny BOHEMIA ENERGY mělo dojít ze strany účastníka řízení k podání informace o ukončení smlouvy a žádosti o zkrácení dodávek v systému operátora trhu, a to ke dni 30. dubna 2018. Noví dodavatelé, tedy společnosti skupiny BOHEMIA ENERGY, si požádali v informačním systému operátora trhu o změnu dodavatele dne 20. dubna 2018, resp. podle vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou a vyhlášky o pravidlech trhu s plynem dne 21. dubna 2018, ke dni 8. května 2018, s tím, že by si následně požádali o prodloužení dodávek ke dni 1. května 2018, resp. k přiřazení subjektu zúčtování.
- [119] Účastník řízení dodával elektřinu a/nebo plyn do odběrných míst zákazníků do dne 7. května 2018. Za dodávku elektřiny a/nebo plynu, resp. sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu do odběrných míst zákazníků vystavil účastník řízení zákazníkům vyúčtování za sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu, kterými po nich požadoval úhradu částky uvedené v jednotlivých fakturách přiložených na CD k internímu sdělení č. j. 10843-1/2018-ERU.
- [120] Účastník řízení tedy po zákaznících požadoval platbu za sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu, které dodal zákazníkům i přesto, že si je od něj tito zákazníci po ukončení smluv o sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo plynu ke dni 30. dubna 2018 od 1. května 2018 do 7. května 2018 neobjednali.

Spotřebitelé uvedení v Příloze č. 4

- [121] Ve dnech 3. až 15. května 2018 zaslala společnost Energie ČS, a.s., IČO: 242 56 692, prostřednictvím e-mailových zpráv účastníkovi řízení odstoupení od smluv o sdružených službách dodávky elektřiny

a/nebo plynu uzavřených mezi zákazníky specifikovanými v Příloze č. 4 a účastníkem řízení. V předmětných e-mailech bylo uvedeno, že společnost Energie ČS, a.s. odstupuje na základě zplnomocnění zákazníků od smluv o sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo plynu a to v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona z důvodu změny jiných smluvních podmínek, přičemž plné moci byly zaslány prostřednictvím příloh těchto e-mailů. Účastníkem řízení provedená změna Všeobecných obchodních podmínek dodávky účinných od 1. června 2018 se týkala i dodávek elektřiny a plynu předmětným zákazníkům. Dále bylo v e-mailech uvedeno, že odstoupení je účinné ke dni 31. května 2018.

[122] Účastník řízení u všech předmětných odběrných míst odstoupení neakceptoval z důvodu neplatných plných mocí. Podle jeho vyjádření nebyla zpochybňována platnost plných mocí, ale bylo zohledněno časové hledisko udělení plných mocí. Účastník řízení dále uvedl, že, „[t]oto hledisko bylo relevantní zejména ve vazbě na posuzování jednotlivé dokumentace podle kritéria, zda nejsou využívány v minulosti udělené plné moci k jednání v zastoupení zákazníka, avšak k takovému jednání v minulosti nedošlo:

- u smluv uzavřených na dobu neurčitou bylo stanoveno konkrétní datum, od kterého byly všechny plné moci splňující zákonné požadavky přijímány;

- u smluv uzavřených na dobu určitou bylo při stanovení stejného kritéria přihlédnuto k možnosti využít udělenou plnou moc před automatickým prodloužením daného smluvního vztahu.

Ostatní plné moci byly v prvním kroku odmítány a zároveň byla akceptována individuální vysvětlení ze strany nového dodavatele. Tak tomu bylo i v případě Energie ČS, kdy na základě vysvětlení došlo k dokončení procesu změny dodavatele.“

[123] Ke změně obchodníka v předmětných odběrných místech na společnost Energie ČS, a.s. došlo k pozdějšímu než požadovanému datu. Společnost Energie ČS, a.s. nepodala v systému operátora trhu žádosti o změnu dodavatele v předmětných odběrných místech ke dni 1. června 2018.

[124] Účastník řízení dodával zákazníkům elektřinu a/nebo plyn až do data uvedeného v Příloze č. 4 ve sloupci „Dle OTE zákazník u ČEZ Prodej, a.s. do“. Za takto dodanou elektřinu a/nebo plyn účastník řízení požadoval platbu a to formou mimořádné (příp. periodické a mimořádné) faktury za sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu (v Příloze č. 4 je u jednotlivých odběrných míst uvedeno evidenční číslo daňového dokladu, datum vystavení faktury a fakturační období).

Zákazník paní [REDAKCE]

[125] Dne 22. dubna 2016 uzavřel účastník řízení se zákaznicí paní [REDAKCE] (zde dále také „zákazník“) Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítě NN (na dobu určitou – 24 měsíců ode dne zahájení dodávky) pro odběrné místo EAN [REDAKCE] na adrese [REDAKCE], a Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu (na dobu určitou – 36 měsíců ode dne zahájení dodávky s automatickou prolongací vždy o 12 měsíců) pro odběrné místo EIC [REDAKCE] na téže adrese.

[126] Jak již bylo popsáno výše v odstavcích [35] až [44] tohoto rozhodnutí, účastník řízení nezohlednil zákaznickou výpověď smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu podle ust. § 11a odst. 3 energetického zákona ze dne 19. září 2016, doručenou mu dne 24. září 2016. Z výše uvedeného vyplývá, že obě smlouvy, tj. Smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítě NN i Smlouva o sdružených službách dodávky plynu, uzavřené se zákazníkem dne 22. dubna 2016, byly na základě této doručené výpovědi ukončeny dne 15. října 2016.

[127] Podle Výpisu z IS OTE ze dne 5. září 2017 byl posledním dnem dodávky plynu od obchodníka CENTROPOL ENERGY, a.s. 1. leden 2017, a prvním dnem dodávky plynu od účastníka řízení 2. leden 2017, přičemž dodávka plynu od účastníka řízení trvala do 15. února 2017. Dne 3. ledna 2017

účastník řízení odeslal zákazníkovi poštou tzv. uvítací dopis – Informace o zahájení dodávek energií, ve kterém mu sdělil, že dodávky plynu byly zahájeny dne 2. ledna 2017 a výše měsíční zálohy činí [REDACTED] Kč, zároveň zákazníka vyzval k jejich úhradě prostřednictvím SIPO (tj. způsobem uvedeným ve Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu ze dne 22. dubna 2016).

- [128] Dne 27. února 2017 účastník řízení vystavil zákaznici Mimořádnou fakturu za sdružené služby dodávky plynu – konečný účet, ev. č. daňového dokladu [REDACTED], za období od 2. ledna 2017 do 15. února 2017. Celková částka za sdružené služby dodávky plynu v uvedeném období činila [REDACTED] Kč (při spotřebě [REDACTED] MWh), přičemž ve vyúčtování byla zohledněna platba ve výši [REDACTED] Kč přijatá dne 15. února 2018. Účastníkem řízení byl tedy po zákazníkovi požadován doplatek ve výši [REDACTED] Kč (po haléřovém zaokrouhlení) s datem splatnosti dne 29. března 2017.
- [129] Dále účastník řízení formou tzv. uvítacího dopisu dne 3. ledna 2017 požadoval po zákaznici úhradu záloh ve výši [REDACTED] Kč měsíčně a následně formou mimořádného vyúčtování sdružených služeb dodávky elektřiny dne 27. února 2017 požadoval po zákaznici úhradu doplatku ve výši [REDACTED] Kč.

III. V. Ceníky (spotřebitel pan [REDACTED])

- [130] Účastník řízení zaslal dne 9. září 2019 zákazníkovi [REDACTED] e-mail mj. ohledně zvýšení ceny elektřiny ode dne 1. listopadu 2019. E-mail obsahoval sdělení, že u produktů na dobu neurčitou dojde ke zvýšení ceny dne 1. listopadu 2019 a u produktů na dobu určitou k datu prodloužení smlouvy, s tím, že přehled původních a nových cen svých produktů zákazník může najít po kliknutí na uvedený odkaz „Elektřina na dobu neurčitou“. Dále bylo v e-mailu sdělení, že nový ceník a kalkulačku pro výpočet ceny se svou spotřebou zákazník najde po kliknutí na odkaz www.cez.cz/ceny2019.
- [131] Podle vyjádření účastníka řízení byla informace o nových cenách příslušného produktu všem obeslaným zákazníkům volně k dispozici prostřednictvím odkazu uvedeného bezprostředně pod nadpisem „Přehled původních cen svých produktů uvidíte zde:“ po kliknutí na odkaz „Elektřina na dobu neurčitou“. Po kliknutí na tento odkaz se zobrazila tabulka obsahující distribuční sazby D45d, D56d a D57d, u kterých byla uvedena cena včetně DPH u vysokého tarifu, nízkého tarifu a stálá platba, a to vždy v jednom řádku cena současná a cena nová, a pod tabulkou informace, že se jedná o zvýšení obchodní části ceny, kdy regulovanou složku stanovuje ERÚ a nový ceník a kalkulačku pro výpočet ceny se svou spotřebou zákazník najde na www.cez.cz/ceny2019. Podle sdělení účastníka řízení byl tento odkaz volně přístupný a nevyžadoval registraci zákazníka v aplikaci ČEZ ON-LINE. Zákazník [REDACTED] aplikaci ČEZ ON-LINE nevyužíval.

IV. Právní hodnocení

IV. I. Použitá právní úprava

- [132] Podle čl. 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.
- [133] Podle ust. § 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. Podle ust. § 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.
- [134] Podle ust. § 112 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky se odpovědnost za přestupky a dosavadní jiné správní delikty posoudí podle dosavadních zákonů, pokud k jednání zakládajícímu odpovědnost

došlo přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona, tj. před 1. červencem 2017. Podle tohoto zákona se posoudí jen tehdy, jestliže je to pro pachatele příznivější.

- [135] Z hlediska posouzení odpovědnosti účastníka řízení za vytýkaná jednání a uložení správního trest jsou rozhodnými právními úpravami zákon o odpovědnosti za přestupky, energetický zákon a zákon o ochraně spotřebitele. Všechny jmenované zákony byly několikrát novelizovány v mezidobí od spáchání vytýkaných jednání účastníkem řízení.
- [136] S ohledem na ust. § 2 odst. 1 a 6 zákona o odpovědnosti za přestupky proto správní orgán porovnal ustanovení těchto zákonů a jejich novelizovaných znění 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 nebo správního deliktu. 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. II. Obecný právní rámec

Energetický zákon a související předpisy

- [137] Přestupku (správního deliktu) ve smyslu ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona se držitel licence na obchod s elektřinou dopustí tím, že poruší některou z povinností uvedených v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.
- [138] Podle ust. § 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.
- [139] 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 a souvisejících služeb.
- [140] Podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb 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, a podle ust. § 20 odst. 1 písm. b) téže vyhlášky vypořádání rozdílu v platbách zákazníka způsobeného nesprávným vyúčtováním nebo měřením dodávek elektřiny, a to do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, je-li reklamace podle písmene a) posouzena jako oprávněná; je-li vypořádání plateb provedeno prostřednictvím provozovatele poštovní služby, považuje se lhůta za splněnou, je-li v této lhůtě provozovatelem distribuční soustavy příslušná částka ve prospěch dodavatele, dodavatele sdružené služby nebo zákazníka poukázána.
- [141] Ust. § 20 odst. 2 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb stanoví, že spočívá-li důvod reklamace vyúčtování dodávky elektřiny ve vyúčtování distribuce elektřiny a dodavatel nebo dodavatel sdružené služby ve lhůtě podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) reklamuje vyúčtování distribuce elektřiny podle ust. § 17 téže vyhlášky, lhůty podle ust. § 20 odst. 1 po dobu vyřizování reklamace vyúčtování distribuce elektřiny neběží.
- [142] Podle ust. § 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).

- [143] Postup při změně dodavatele elektřiny upravovala vyhláška o pravidlech trhu s elektřinou.
- [144] Přestupku (správního deliktu) ve smyslu ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona se držitel licence na obchod s plynem dopustí tím, že poruší některou z povinností uvedených v ust. § 61 odst. 2 téhož zákona.
- [145] Podle ust. § 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 způsobem umožňujícím dálkový přístup.
- [146] 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 a souvisejících služeb.
- [147] Podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb 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, nebo podle ust. § 16 odst. 1 písm. b) téže vyhlášky vypořádání rozdílu v platbách zákazníka způsobeného nesprávným vyúčtováním dodávek plynu do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, je-li reklamace podle písmene a) posouzena jako oprávněná; je-li vypořádání plateb provedeno prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, považuje se lhůta za splněnou, je-li v této lhůtě příslušná částka dodavatelem nebo dodavatelem sdružené služby ve prospěch zákazníka poukázána.
- [148] Ust. § 16 odst. 2 vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb stanoví, spočívá-li důvod reklamace vyúčtování dodávky plynu ve vyúčtování přepravy, distribuce nebo uskladňování plynu a dodavatel nebo dodavatel sdružené služby ve lhůtě podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) reklamuje vyúčtování přepravy, distribuce nebo uskladňování plynu podle ust. § 14 téže vyhlášky, lhůty podle ust. § 16 odst. 1 po dobu vyřizování reklamace vyúčtování přepravy, distribuce nebo uskladňování plynu neběží.
- [149] Podle ust. § 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 ERÚ předložit údaje a podklady sloužící k jejich ověření (v rámci tohoto správního řízení se pak správní orgán zaměřil na povinnost obchodníka s plynem uvádět pravdivé informace při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele plynu).
- [150] Postup při změně dodavatele plynu upravovala vyhláška o pravidlech trhu s plynem.
- [151] Přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. e) energetického zákona se dopustí držitel licence na obchod s elektřinou tím, že přeruší nebo ukončí dodávku elektřiny zákazníkovi v rozporu s ust. § 30 odst. 1 písm. d) energetického zákona.
- [152] Obchodník s elektřinou má podle ust. § 30 odst. 1 písm. d) energetického zákona právo ukončit nebo přerušit dodávku elektřiny zákazníkům při neoprávněném odběru elektřiny.
- [153] Neoprávněným odběrem elektřiny z elektrizační soustavy je podle ust. § 51 odst. 1 písm. b) energetického zákona odběr při opakovaném neplnění smluvených platebních povinností nebo platebních povinností, vyplývajících z náhrady škody způsobené neoprávněným odběrem elektřiny, které nejsou splněny ani po upozornění.

Zákon o ochraně spotřebitele

- [154] Přestupku (správního deliktu) ve smyslu ust. § 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.
- [155] Podle ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele se užívání nekalých obchodních praktik před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování a po učinění rozhodnutí zakazuje.
- [156] Podle ust. § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele se nekalou obchodní praktikou rozumí zejména klamavé konání podle ust. § 5 nebo klamavé opomenutí podle ust. § 5a a agresivní obchodní praktika podle ust. § 5b. Obchodní praktiky, které se považují za nekalé za všech okolností, jsou uvedeny v příloze č. 1 a 2 tohoto zákona.
- [157] Podle písm. f) přílohy č. 2 zákona o ochraně spotřebitele jsou obchodní praktiky vždy považovány za agresivní, pokud prodávající požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které mu dodal, ačkoliv si je spotřebitel neobjednal nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dodávku podle předem uzavřené smlouvy.
- [158] Z výkladu ust. § 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).
- [159] Podle ust. § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele se prodávajícím rozumí podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.
- [160] Podle ust. § 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.
- [161] 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 praktiky), musí vnitrostátní orgán při zjišťování, zda je obchodní praktika zakázaná podle 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 žádné ze zakázaných praktik uvedených v příloze č. 1 a č. 2 zákona o ochraně spotřebitele, tak posuzuje, zda je obchodní praktika zakázána podle ust. § 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 praktiky podle ust. § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.
- [162] 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 člancích 6 až 9 směrnice o nekalých obchodních praktikách a v ust. § 5, ust. § 5a a ust. § 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 člancích 6 až 9 směrnice o nekalých obchodních praktikách a v ust. § 5, ust. § 5a a ust. § 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 naplňuje pojmové znaky generální klauzule nekalých obchodních praktik podle ust. § 4 zákona o ochraně spotřebitele či podle článku 5 odst. 2 směrnice o nekalých obchodních praktikách.

- [163] Přestupku podle ust. § 24 odst. 7 písm. k) zákona o ochraně spotřebitele se dopustí prodávající tým, že informaci o ceně poskytuje v rozporu s ust. § 12 zákona o ochraně spotřebitele.
- [164] Prodávající je podle ust. § 12 zákona o ochraně spotřebitele povinen informovat v souladu s cenovými předpisy (tj. zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů) a přímo použitelným předpisem Evropských společenství spotřebitele o ceně prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit.

IV. III. Právní posouzení skutků

IV. III. I. Nepravdivé informace – výrok I. tohoto rozhodnutí (420 OPM v Příloze č. 1 a paní [redacted])

Právní posouzení – výrok I. písm. a) – 420 odběrných míst specifikovaných v Příloze č. 1

- [165] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení je držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141734603 s termínem zahájení licencované činnosti ode dne 31. srpna 2017. Na účastníka řízení se tedy vztahují povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.
- [166] Noví dodavatelé, tedy společnosti skupiny BOHEMIA ENERGY, si požádali v informačním systému operátora trhu o změnu dodavatele dne 20. dubna 2018, resp. podle vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou dne 21. dubna 2018, ke dni 8. května 2018, s tím, že by si následně požádali o prodloužení dodávek ke dni 1. května 2018, resp. k přiřazení subjektu zúčtování.
- [167] Podle ust. § 36 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou může stávající dodavatel podat žádost o pozastavení procesu změny dodavatele do 18.00 hod. pátého pracovního dne ode dne předání informací podle ust. § 33 odst. 6 téže vyhlášky, 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.
- [168] V rámci správního řízení bylo zjištěno a prokázáno, že účastník řízení, jakožto stávající dodavatel elektřiny, ve dnech od 23. dubna 2018 do 27. dubna 2018 ve všech 420 případech odběrných míst specifikovaných v Příloze č. 1 tohoto rozhodnutí požádal v informačním systému operátora trhu o pozastavení procesu změny dodavatele podle ust. § 36 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou a jako důvod uvedl, že nebyly řádně ukončeny stávající smlouvy.
- [169] V rámci správního řízení bylo dále prokázáno, že ke dni 8. května 2018, tj. ke dni zamýšlené změny dodavatele, účastník řízení neměl se zákazníky specifikovanými v Příloze č. 1 tohoto rozhodnutí řádně uzavřeny smlouvy o sružených službách dodávky elektřiny, když odstoupení od těchto smluv bylo účinné již ke dni 30. dubna 2018.
- [170] Účastník řízení tedy při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny uvedl u 420 odběrných míst specifikovaných v Příloze č. 1 tohoto rozhodnutí v informačním systému operátora trhu nepravdivou informaci, že mezi ním a dotčenými zákazníky nebyla řádně ukončena smlouva o sružených službách dodávky elektřiny.

- [171] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení je držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141734603 s termínem zahájení licencované činnosti ode dne 31. srpna 2017. Na účastníka řízení se tedy vztahují povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.
- [172] Z výše popsaného skutkového stavu vyplývá, že stávající dodavatel požádal o zastavení procesu změny dodavatele z důvodu, že nedošlo k ukončení smlouvy. Z ust. § 37 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou pro tento případ vyplývá, že úkonem v rámci změny dodavatele nezbytným pro pokračování procesu změny dodavatele je potvrzení žádosti o změnu dodavatele v informačním systému operátora trhu, který provádí nový dodavatel na základě opětovného písemného vyjádření zákazníka, ze kterého je zřejmé, že zákazník hodlá změnit dodavatele. Potvrdí-li v uvedeném případě nový dodavatel žádost o změnu dodavatele v informačním systému operátora trhu, podává tímto zároveň informaci, že disponuje opětovným písemným vyjádřením (vůlí) zákazníka, ze kterého je zřejmé, že zákazník hodlá změnit dodavatele.
- [173] Účastník řízení, aniž by však disponoval písemným vyjádřením (vůlí) paní [REDAKCE], ze kterého je zřejmé, že tato hodlá změnit dodavatele, potvrdil dne 20. prosince 2020 v informačním systému operátora trhu žádost o změnu dodavatele, tj. uvedl, že disponuje opětovným písemným vyjádřením, ze kterého je zřejmé, že tento zákazník hodlá změnit dodavatele. Účastník řízení ERÚ souhlas v rámci kontroly ani navazujícího správního řízení nedoložil. Účastník řízení rovněž nebyl oprávněn si opětovný písemný souhlas paní [REDAKCE] sám vyhotovit v jejím zastoupení, když pro takový úkon plná moc udělena nebyla.
- [174] Účastník řízení tedy v případě paní [REDAKCE] v reakci na žádost stávajícího dodavatele o zastavení procesu změny dodavatele (tj. v rámci provádění nezbytných úkonů k uskutečnění změny dodavatele elektřiny) postupoval v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona, když v rámci informačního systému operátora trhu uvedl dne 20. prosince 2020 nepravdivou informaci, že disponuje jejím písemným vyjádřením, ze kterého je zřejmé, že hodlá změnit dodavatele.

Formální a materiální stránka přestupku

- [175] Správní orgán má na základě výše uvedeného k pokračujícímu přestupku podle výroku I. tohoto rozhodnutí za prokázané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona, když účastník řízení 421 dílčími útoky v informačním systému operátora trhu při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny uvedl nepravdivé informace.
- [176] K právní kvalifikaci jednání účastníka řízení specifikovaného ve výroku I. tohoto rozhodnutí jako pokračujícího přestupku správní orgán uvádí, že na posouzení odpovědnosti za přestupek se užije definice obsažená v ust. § 7 zákona o odpovědnosti za přestupky, ve kterém se uvádí, že pokračováním v přestupku se rozumí takové jednání, jehož (i.) jednotlivé dílčí útoky (ii.) vedené jednotným záměrem (iii.) naplňují skutkovou podstatu stejného přestupku, (iv.) jsou spojeny stejným nebo podobným způsobem provedení, blízkou souvislostí časovou a souvislostí v předmětu útoku.
- [177] Správní orgán konstatuje, že všechny podmínky pokračování v přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona má za kumulativně splněné, když
- (i.) se jedná o 421 dílčích útoků, kdy jednotlivé skutky spočívají v uvedení nepravdivých informací v systému operátora trhu,
 - (ii.) tyto dílčí útoky byly vedeny jednotným záměrem ve snaze získat, resp. udržet zákazníka ve svém portfoliu zákazníků,
 - (iii.) tyto dílčí útoky naplňují stejnou skutkovou podstatu přestupku, tj. přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona,

(iv.) tyto dílčí útoky byly provedeny stejným způsobem, tj. zadáním nepravdivých informací v systému operátora trhu, jsou spojeny blízkou souvislostí časovou (blízké časové rozestupy mezi jednotlivými dílčími útoky spáchanými v roce 2018), jakož i souvislostí v předmětu útoku (vůči informačnímu systému operátora trhu a veřejnému zájmu na pravdivosti tam uvedených informací).

- [178] Správní orgán má na základě výše uvedeného za prokázané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona, když účastník řízení vůči zákazníkům uvedeným Příloze č. 1 a paní [REDAKCE] porušil povinnost uvedenou v ust. § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona. Správní orgán se nicméně musel zabývat také materiální stránkou uvedeného přestupku.
- [179] 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 (přestupky). Podstatou správních deliktů (přestupků) je postih za jednání v rozporu s právem. K jeho trestnosti však nepostačuje, že jednání po formální stránce vykazuje znaky skutkové podstaty správního deliktu (přestupku), pokud zároveň není jednáním společensky nebezpečným (škodlivým). Jinými slovy, aby mohlo být určité protiprávní jednání kvalifikováno jako správní delikt (přestupek), musí být kromě formálních znaků deliktního jednání naplněna i materiální stránka správního deliktu (přestupku) 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.
- [180] Ust. § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona má význam jako právní nástroj umožňující efektivní kontrolu (s případnou možností postihu), zda dodavatel při procesu změny dodavatele plní své povinnosti. Účastník řízení však v posuzovaném případě uvedl prostřednictvím systému operátora trhu nepravdivé informace, že mezi ním a zákazníky specifikovanými v Příloze č. 1 tohoto rozhodnutí nebyly řádně ukončeny smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, přestože dotčené smlouvy byly v souladu s došlými odstoupeními řádně ukončeny ke dni 30. dubna 2018, a že disponuje písemným vyjádřením paní [REDAKCE], ze kterého je zřejmé, že tato hodlá změnit dodavatele, přestože jím nedisponoval.
- [181] V jednání účastníka řízení je tedy možné shledat jistou společenskou škodlivost spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků (konkrétně byla narušena jejich svobodná vůle a zákonem stanovené právo týkající se výběru dodavatele elektřiny), 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 práv zákazníků.
- [182] Správní orgán navíc podotýká, že již skutečnost, že zákonodárce porušení určitého zákazu označil za přestupek, vyjadřuje určitou minimální typovou míru společenské škodlivosti, kterou je nutno takovému jednání přičítat. Lze tedy obecně vycházet z toho, že jednání, jehož formální znaky jsou označeny zákonem za přestupek, naplňuje v běžně se vyskytujících případech materiální znak přestupku, neboť porušuje či ohrožuje určitý zájem společnosti. V daném případě jsou naplněny formální znaky přestupku, zároveň je přítomen i materiální znak ve formě minimálně nepatrné a teprve při stanovení sankce bude správní orgán materiální stránku posuzovat a sankci individualizovat právě s ohledem na „míru“ materiální stránky. Takový postup plně koresponduje rovněž s preventivně-ochrannou funkcí správního trestu.
- [183] Výše uvedené tedy poukazuje na existenci konkrétní společenské škodlivosti jednání účastníka řízení dosahující takové míry intenzity, která odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).

Vypořádání námitek účastníka řízení ke skutku ve výroku I. písm. b)

- [184] Účastník řízení namítal, že postupoval v souladu se stanoviskem ERÚ ze dne 24. února 2014 k podnětu účastníka č. j. 09197-55/2013-ERU, ve kterém se mimo jiné konstatuje: „Ve všech případech bylo zjištěno, že zákazník odebírající elektřinu v příslušném odběrném místě uzavřel pro toto odběrné místo s některou ze společností skupiny BOHEMIA ENERGY entity smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny a zároveň ji udělil plnou moc k zastupování při procesu změny dodavatele, lze tedy dle názoru ERÚ konstatovat, že z takového jednání je zřejmé, že zákazník hodlá změnit dodavatele a společnost disponující touto smlouvou a plnou mocí je při procesu změny dodavatele v interním systému operátora trhu oprávněna zadat s odvoláním na ustanovení § 30a odst. 3 vyhlášky č. 541/2005 Sb. příznak "Potvrzení souhlasu zákazníka se změnou dodavatele", a to bez zákaznickova dalšího souhlasu s takovýmto úkonem.“
- [185] Správní orgán k této námitce konstatuje, že se nejedná o totožné případy a jeho postup tedy není nepředvídatelný. V mezidobí se, jak poznamenal i účastník řízení, rovněž změnila právní úprava, kdy oproti tehdy účinné vyhlášce o pravidlech trhu s elektřinou je v současném znění zakotvena nutnost opětovného souhlasu, ze které vyplývá nutnost obstarat písemný souhlas zákazníka až po odporu ze strany stávajícího dodavatele. Uvedený souhlas může za zákazníka vyhotovit i zmocněnec, pokud ho k tomu plná moc opravňuje. Uvedený postup sice popírá smysl právní úpravy, nejde však o postup nedovolený z hlediska předpisů práva občanského. Ze znění plné moci udělené účastníkovi řízení vyplývá, že jej neopravňovala k vyhotovení písemného souhlasu se změnou dodavatele v zastoupení zákazníka.

IV. III. II. Nepravdivé informace – výrok II. tohoto rozhodnutí (ZO ČSOP Vlašim)

Právní posouzení

- [186] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení byl držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141015905 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. září 2010. Na účastníka řízení se tedy vztahovaly povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.
- [187] Podmínkou, resp. předpokladem, pro podání žádosti o změnu dodavatele elektřiny je smlouva o dodávce elektřiny nebo smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny uzavřená mezi účastníkem trhu s elektřinou (zákazníkem) a novým dodavatelem, viz ust. § 33 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou. Žádost o změnu dodavatele podává dodavatel i v případě zahájení dodávky elektřiny při neoprávněném odběru elektřiny podle ust. § 51 odst. g) energetického zákona nebo při odběru elektřiny podle ust. § 51 odst. 4 energetického zákona, viz ust. § 40 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou. Podání žádosti o změnu dodavatele je jedním z úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele a podáním žádosti o změnu dodavatele do informačního systému operátora trhu nový dodavatel udává informaci, že má se zákazníkem uzavřenou smlouvu o dodávce nebo sdružených službách dodávky elektřiny, resp. uvádí, že je tato podmínka pro podání žádosti o změnu dodavatele splněna.
- [188] S ohledem na výše uvedené je rozhodující právě to, zda v době podání žádosti o změnu dodavatele elektřiny v informačním systému operátora trhu pro odběrné místo EAN [REDAKCE], dne 12. ledna 2017 v čase 9:28:38 hod., byla mezi zákazníkem, ZO ČSOP Vlašim, a účastníkem řízení pro toto odběrné místo uzavřena smlouva o dodávce elektřiny nebo smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny. Účastník řízení v námitkách proti Protokolu o kontrole č. [REDAKCE] uvedl, že vedl jednání se zákazníkem telefonicky, že se s ním telefonicky dohodl, ale obsah této dohody zaznamenaný nemá, ani z něj neprovedl žádný opis, přestože ví, že doba uchovávání komunikací je operátorem omezena a zákazník mařil snahy vyřešení situace svou nečinností a absencí komunikace s obchodními partnery.
- [189] ERÚ požadoval smlouvu, na jejímž základě v rámci informačního systému operátora trhu účastník řízení požádal o zahájení dodávek elektřiny do dotčeného odběrného místa právnické osoby

ZO ČSOP Vlašim, resp., na jejímž základě podal v informačním systému operátora trhu žádost o změnu dodavatele elektřiny. Doložena byla pouze nepodepsaná verze smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítí VVN a VN č. [REDAKCE], a to pro období od 1. ledna 2017 do 31. prosince 2017, zasláná zástupci právnické osoby ZO ČSOP Vlašim dne 9. ledna 2017 prostřednictvím e-mailové zprávy. Z žádného dalšího dokladu nevyplývají informace, které by bylo možné v době podání žádosti o změnu dodavatele elektřiny v informačním systému operátora trhu považovat za úkon uzavření smlouvy ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, jejímž předmětem by byly dodávky elektřiny do dotčeného odběrného místa. Potvrzení takovéto skutečnosti nelze dovodit ani ze shodného tvrzení obou smluvních stran, protože právnická osoba ZO ČSOP Vlašim, v e-mailové komunikaci, která je součástí kontrolního spisu sp. zn. 07393/2018-ERU, tuto skutečnost popírá, a smlouvu o sdružených službách dodávky elektrické energie ze dne 11. ledna 2017 pro odběrné místo EAN [REDAKCE] uzavřela se společností ENWOX ENERGY s.r.o.

- [190] Účastník řízení tedy nedoložil, že by měl s právnickou osobou ZO ČSOP Vlašim, jakožto zákazníkem v odběrném místě elektřiny EAN [REDAKCE], v době podání žádosti o změnu dodavatele elektřiny, tj. dne 12. ledna 2017, pro toto odběrné místo uzavřenou smlouvu, jejímž předmětem by byly dodávky elektřiny do tohoto odběrného místa.
- [191] Účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 22. července 2019 uvádí, že žádné nepravdivé údaje při uskutečnění změny dodavatele neuvedl, neboť se nejednalo o standardní změnu dodavatele, ale o řešení stavu neoprávněného odběru, respektive nenavazující dodávky.
- [192] Podle ust. § 57 odst. 2 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou platí, že pokud je k odběrnému místu zákazníka u operátora trhu přiřazen nový dodavatel a subjekt zúčtování na základě žádosti o změnu dodavatele nebo žádosti podle ust. § 40 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou v případě odběru podle ust. § 51 odst. 4 energetického zákona, podané u operátora trhu, je tento subjekt zúčtování a nový dodavatel operátorem trhu přiřazen k odběrnému místu zákazníka v den účinnosti změny dodavatele i na období bezprostředně předcházející dni přiřazení nového dodavatele a subjektu zúčtování, kdy je odběrné místo zákazníka u operátora trhu registrováno bez přiřazeného subjektu zúčtování, a to v případě, že v tomto období je odběrné místo zákazníka registrováno u operátora trhu bez přiřazeného subjektu zúčtování po dobu kratší než 10 pracovních dnů a k odběrnému místu není přiřazen status neaktivní nebo status bez elektroměru podle ust. § 17 odst. 6 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou. Operátor trhu o tomto přiřazení informuje dotčeného nového dodavatele, subjekt zúčtování, provozovatele přenosové soustavy a provozovatele distribuční soustavy.
- [193] Ust. § 40 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou pak stanoví, že má-li dojít k zahájení dodávky elektřiny při neoprávněném odběru podle ust. § 51 odst. 1 písm. g) energetického zákona nebo při odběru podle ust. § 51 odst. 4 energetického zákona, použijí se přiměřeně ustanovení této vyhlášky upravující postup při změně dodavatele v režimu přenesené odpovědnosti za odchylku s výjimkou ust. § 36 odst. 2 a ust. § 37 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou s tím, že
- a) žádost o změnu dodavatele podává dodavatel u operátora trhu nejpozději do 10:00 hod. pátého pracovního dne před požadovaným termínem zahájení dodávek elektřiny,
 - b) úkony nutné k provedení změny dodavatele a uzavření smlouvy o zajištění služby distribuční soustavy se uskutečňují do třetího pracovního dne po podání této žádosti; lhůty určené podle hodin zůstávají zachovány a
 - c) operátor oznámí výsledek posouzení žádosti o změnu dodavatele nejpozději do 12:00 hod. čtvrtého pracovního dne po podání této žádosti.
- [194] Ust. § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona zakotvuje povinnost obchodníka s elektřinou při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění volby nebo změny dodavatele elektřiny uvádět pravdivé a úplné informace. Z této povinnosti nejsou stanoveny žádné výjimky (např. pro nestandardní změnu dodavatele), z čehož lze dovodit, že platí pro všechny změny dodavatele bez rozdílu.

[195] Dále je nutno uvést, že v době podání žádosti o změnu dodavatele elektřiny účastníkem řízení, tj. dne 12. ledna 2017, již nebylo odběrné místo EAN [REDAKCE] právnické osoby ZO ČSOP Vlašim vystaveno riziku neoprávněného odběru, když společnost ENWOX ENERGY s.r.o. dne 11. ledna 2017 požádala o změnu dodavatele s požadovaným zahájením dodávek (účinnosti změny dodavatele) dnem 13. ledna 2017.

[196] Účastník řízení tudíž při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona uvedl nepravdivou informaci.

Formální a materiální stránka správního deliktu

[197] Správní orgán má na základě výše uvedeného ke správnímu deliktu podle výroku II. tohoto rozhodnutí za prokázané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona, když účastník řízení v případě odběrného místa elektřiny EAN [REDAKCE] při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny uvedl v informačním systému operátora trhu nepravdivou informaci. Správní orgán se nicméně musel zabývat také materiální stránkou uvedeného správního deliktu.

[198] Při posouzení materiální stránky správního deliktu je třeba obecně vycházet zejména 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.

[199] V daném případě účastník řízení svým jednáním uvedl prostřednictvím systému operátora trhu v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona nepravdivou informaci, že mezi ním a zákazníkem ZO ČSOP Vlašim byla uzavřena smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny, aniž by k uzavření takové smlouvy skutečně došlo.

[200] Ust. § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona má význam jako právní nástroj umožňující efektivní kontrolu (s případnou možností postihu), zda nový dodavatel, jakožto iniciátor změny dodavatele, splnil svou povinnost podle ust. § 33 odst. 1 vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou, tedy zda před zadáním požadavku v systému operátora trhu uzavřel se zákazníkem smlouvu o dodávkách elektřiny nebo smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny.

[201] S ohledem na oprávnění ERÚ požadovat údaje a podklady sloužící k ověření pravdivosti poskytnutých informací obchodníkem s elektřinou při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny, je obchodník s elektřinou povinen ERÚ tyto údaje a podklady poskytnout. V posuzované věci však účastník řízení ERÚ nedoložil smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny uzavřenou se zákazníkem ZO ČSOP Vlašim a účinnou ke dni 12. ledna 2017 (tj. ke dni uvedení nepravdivé informace v informačním systému operátora trhu), resp. pouze ERÚ tvrdil, že byla uzavřena ústně přes telefon, což však nelze potvrdit, jelikož neexistuje záznam údajného rozhovoru a není zde ani shodné tvrzení obou smluvních stran.

[202] V jednání účastníka řízení je tedy možné shledat jistou společenskou škodlivost spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníka (konkrétně byla narušena jeho svobodná vůle a zákonem stanovené právo týkající se výběru dodavatele elektřiny), 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 práv zákazníků.

[203] Výše uvedené tedy poukazuje na existenci konkrétní společenské škodlivosti jednání účastníka řízení dosahující takové míry intenzity, která odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky správního deliktu dle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).

Vypořádání námitek účastníka řízení k tomuto skutku

- [204] Ohledně vypořádání námitek účastníka řízení, že nemohl naplnit formální znaky skutkové podstaty správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona, neboť se nedopustil porušení ust. § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona, když se nejednalo o standardní změnu dodavatele, ale o řešení stavu neoprávněného odběru, správní orgán odkazuje na části tohoto rozhodnutí zabývající se právním posouzením a formální a materiální stránkou vytýkaného správního deliktu, ze kterých vyplývají důvody, pro které je uvedená námitka podle správního orgánu nedůvodná.

IV. III. III. Nepravdivé informace – výrok III. tohoto rozhodnutí (253 OPM v Příloze č. 2)

Právní posouzení

- [205] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení je držitelem licence na obchod s plynem č. 241734602 s termínem zahájení licencované činnosti ode dne 31. srpna 2017. Na účastníka řízení se tedy vztahují povinnosti stanovené v ust. § 61 odst. 2 energetického zákona.
- [206] Noví dodavatelé, tedy společnosti skupiny BOHEMIA ENERGY, si požádali v informačním systému operátora trhu o změnu dodavatele dne 20. dubna 2018, resp. dle vyhlášky o pravidlech trhu s plynem dne 21. dubna 2018, ke dni 8. května 2018, s tím, že by si následně požádali o prodloužení dodávek ke dni 1. května 2018, resp. k přiřazení subjektu zúčtování.
- [207] Podle ust. § 111 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem může stávající dodavatel plynu do patého pracovního dne do 18:00 hod. po předání informací podle ust. § 110 odst. 4 téže vyhlášky prostřednictvím informačního systému operátora trhu požádat o pozastavení standardní změny dodavatele plynu, 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.
- [208] V rámci správního řízení bylo zjištěno a prokázáno, že účastník řízení, jakožto stávající dodavatel plynu, ve dnech od 23. dubna 2018 do 27. dubna 2018 ve všech 253 případech odběrných míst specifikovaných v Příloze č. 2 tohoto rozhodnutí požádal v informačním systému operátora trhu o pozastavení procesu změny dodavatele podle ust. § 111 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem a jako důvod uvedl, že nebyly řádně ukončeny stávající smlouvy.
- [209] V rámci správního řízení bylo dále prokázáno, že ke dni 8. května 2018, tj. ke dni zamýšlené změny dodavatele, účastník řízení neměl se zákazníky specifikovanými v Příloze č. 2 tohoto rozhodnutí řádně uzavřeny smlouvy o sdružených službách dodávky plynu, když odstoupení od těchto smluv bylo účinné již ke dni 30. dubna 2018.
- [210] Účastník řízení tedy při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele plynu uvedl u 253 odběrných míst specifikovaných v Příloze č. 2 tohoto rozhodnutí v informačním systému operátora trhu nepravdivou informaci, že mezi ním a dotčenými zákazníky nebyla řádně ukončena smlouva o sdružených službách dodávky plynu.

Formální a materiální stránka přestupku

- [211] Správní orgán má na základě výše uvedeného k pokračujícímu přestupku podle výroku III. tohoto rozhodnutí za prokázané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, když účastník řízení 253 dílčími útoky v informačním systému operátora trhu při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele plynu uvedl nepravdivé informace.
- [212] K právní kvalifikaci jednání účastníka řízení specifikovaného ve výroku III. tohoto rozhodnutí jako pokračujícího přestupku správní orgán uvádí, že na posouzení odpovědnosti za přestupek se užije

definice obsažená v ust. § 7 zákona o odpovědnosti za přestupky, ve kterém se uvádí, že pokračováním v přestupku se rozumí takové jednání, jehož (i.) jednotlivé dílčí útoky (ii.) vedené jednotným záměrem (iii.) naplňují skutkovou podstatu stejného přestupku, (iv.) jsou spojeny stejným nebo podobným způsobem provedení, blízkou souvislostí časovou a souvislostí v předmětu útoku.

- [213] Správní orgán konstatuje, že všechny podmínky pokračování v přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona má za kumulativně splněné, když
- (i.) se jedná o 253 dílčích útoků, kdy jednotlivé skutky spočívají v uvedení nepravdivých informací v systému operátora trhu,
 - (ii.) tyto dílčí útoky byly vedeny jednotným záměrem ve snaze udržet zákazníka ve svém portfoliu zákazníků,
 - (iii.) tyto dílčí útoky naplňují stejnou skutkovou podstatu přestupku, tj. přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona,
 - (iv.) tyto dílčí útoky byly provedeny stejným způsobem, tj. zadáním nepravdivých informací v systému operátora trhu, jsou spojeny blízkou souvislostí časovou (blízké časové rozestupy mezi jednotlivými dílčími útoky spáchanými v dubnu roku 2018), jakož i souvislostí v předmětu útoku (vůči informačnímu systému operátora trhu a veřejnému zájmu na pravdivosti tam uvedených informací).
- [214] Správní orgán má na základě výše uvedeného za prokázané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, když účastník řízení vůči zákazníkům uvedeným Příloze č. 2 porušil povinnost uvedenou v ust. § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona. Správní orgán se nicméně musel zabývat také materiální stránkou uvedeného přestupku.
- [215] Ust. § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona má význam jako právní nástroj umožňující efektivní kontrolu (s případnou možností postihu), zda dodavatel při procesu změny dodavatele plní své povinnosti. Účastník řízení však v posuzovaném případě uvedl prostřednictvím systému operátora trhu nepravdivé informace, že mezi ním a zákazníky specifikovanými v Příloze č. 2 tohoto rozhodnutí nebyly řádně ukončeny smlouvy o sdružených službách dodávky plynu, přestože dotčené smlouvy byly v souladu s došlými odstoupeními řádně ukončeny ke dni 30. dubna 2018.
- [216] V jednání účastníka řízení je tedy možné shledat jistou společenskou škodlivost spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků (konkrétně byla narušena jejich svobodná vůle a zákonem stanovené právo týkající se výběru dodavatele elektřiny), 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 práv zákazníků.
- [217] Správní orgán navíc podotýká, že již skutečnost, že zákonodárce porušení určitého zákazu označil za přestupek, vyjadřuje určitou minimální typovou míru společenské škodlivosti, kterou je nutno takovému jednání přičítat. Lze tedy obecně vycházet z toho, že jednání, jehož formální znaky jsou označeny zákonem za přestupek, naplňuje v běžně se vyskytujících případech materiální znak přestupku, neboť porušuje či ohrožuje určitý zájem společnosti. V daném případě jsou naplněny formální znaky přestupku, zároveň je přítomen i materiální znak ve formě minimálně nepatrné a teprve při stanovení sankce bude správní orgán materiální stránku posuzovat a sankci individualizovat právě s ohledem na „míru“ materiální stránky. Takový postup plně koresponduje rovněž s preventivně-ochrannou funkcí správního trestu.
- [218] Výše uvedené tedy poukazuje na existenci konkrétní společenské škodlivosti jednání účastníka řízení dosahující takové míry intenzity, která odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).

IV. III. IV. Nepravdivé informace – výrok IV. tohoto rozhodnutí (paní ██████████)

Právní posouzení

- [219] Postup v případech, kdy stávající dodavatel požádá o zastavení procesu změny dodavatele, je upraven v ust. § 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 podle ust. § 111 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem, avšak nový dodavatel plynu na základě písemného vyjádření zákazníka, ze kterého je zřejmé, že zákazník hodlá změnit dodavatele, potvrdí v informačním systému operátora trhu podanou žádost o změnu dodavatele, a to nejpozději do osmého pracovního dne ode dne podání informace operátorem trhu podle ust. § 110 odst. 4 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem (tj. ode dne, ve kterém byla žádost o změnu dodavatele podána) do 14:00 hod., operátor trhu pokračuje v procesu změny dodavatele.
- [220] Jak bylo popsáno výše, účastník řízení požádal dne 14. prosince 2016 o standardní změnu dodavatele u odběrného místa EIC ██████████ paní ██████████, obchodník CENTROPOL ENERGY, a.s. následně podal v IS OTE žádost o pozastavení změny dodavatele ze strany stávajícího dodavatele. Téhož dne v 12:51 hod. účastník řízení v IS OTE potvrdil, že paní ██████████ souhlasí se změnou dodavatele (tj. úkon podle ust. § 112 odst. 3 vyhlášky o pravidlech trhu s plynem), kdy jako důvod uvedl „Písemná vůle zákazníka“.
- [221] Účastník řízení nezohlednil výpověď smlouvy o sdružených službách dodávky plynu podle ust. § 11a odst. 3 energetického zákona ze dne 19. září 2016, doručenou mu dne 24. září 2016. Smlouva o sdružených službách dodávky plynu, uzavřená s paní ██████████ dne 22. dubna 2016, byla na základě této doručené výpovědi ukončena dne 15. října 2016.
- [222] Účastník řízení dne 14. prosince 2016 v IS OTE uvedl, že paní ██████████ souhlasí se změnou dodavatele, a tento souhlas odůvodnil písemnou plnou mocí, která byla součástí smlouvy o sdružených službách dodávky plynu, ačkoliv dne 24. září 2016 obdržel od paní ██████████ spolu s výpovědí smlouvy také odvolání této plné moci, ke dni 14. prosince 2016 tak nedisponoval jejím písemným vyjádřením (vůlí), ze kterého je zřejmé, že hodlá změnit dodavatele.
- [223] Účastník řízení tudíž při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele v rozporu s ust. § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona uvedl nepravdivou informaci, když v rámci informačního systému operátora trhu uvedl dne 14. prosince 2016 ve vztahu k paní ██████████ nepravdivou informaci, že disponuje jejím písemným vyjádřením, ze kterého je zřejmé, že tato hodlá změnit dodavatele.

Formální a materiální stránka správního deliktu

- [224] Správní orgán má na základě výše uvedeného ke správnímu deliktu podle výroku IV. tohoto rozhodnutí za prokázané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, když účastník řízení v případě zákazníka paní ██████████ porušil povinnost uvedenou v ust. § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona. Správní orgán se nicméně musel zabývat také materiální stránkou uvedeného správního deliktu.
- [225] Při posouzení materiální stránky správního deliktu je třeba obecně vycházet zejména 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.
- [226] V daném případě účastník řízení svým jednáním uvedl prostřednictvím systému operátora trhu nepravdivou informaci, že disponuje písemným vyjádřením paní ██████████, ze kterého je zřejmé, že paní ██████████ hodlá změnit dodavatele, ačkoli žádným takovým vyjádřením ani souhlasem

nedisponoval, když souhlas dovozoval z již vypovězené smlouvy o sdružených službách dodávky plynu.

- [227] Ve vztahu k uvedení nepravdivé informace, že obchodník s plynem disponuje písemným vyjádřením zákazníka, ze kterého je zřejmé, že tento zákazník hodlá změnit dodavatele, správní orgán uvádí, že ust. § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona má význam jako právní nástroj umožňující efektivní kontrolu (s případnou možností postihu), zda budoucí dodavatel při potvrzení pokračování v procesu změny dodavatele v situaci podaného odporu ze strany stávajícího dodavatele skutečně splnil svou povinnost obstarat si k takovému kroku písemné vyjádření zákazníka o tom, že si přeje v procesu změny dodavatele pokračovat. Účastník řízení však takový písemný souhlas paní [REDAKCE] nedoložil, resp. vycházel ze souhlasu uvedeného ve smlouvě, která byla paní [REDAKCE] v době změny dodavatele již vypovězena.
- [228] V jednání účastníka řízení je tedy možné shledat jistou společenskou škodlivost spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků (konkrétně byla narušena svobodná vůle zákazníka týkající se výběru dodavatele plynu), 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 práv zákazníků.
- [229] Výše uvedené tedy poukazuje na existenci konkrétní společenské škodlivosti jednání účastníka řízení dosahující takové míry intenzity, která odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).

IV. III. V. Nedodržení stanovené kvality dodávek a služeb – výrok V. tohoto rozhodnutí (elektřina)

Právní posouzení – pan [REDAKCE]

- [230] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení byl držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141015905 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. září 2010. Na účastníka řízení se tedy vztahovaly povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.
- [231] Dne 13. listopadu 2016 vystavil účastník řízení panu [REDAKCE], odběrné místo EAN [REDAKCE], na adrese [REDAKCE], Periodickou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny č. [REDAKCE].
- [232] Dne 16. prosince 2016 byla operátorem zákaznické linky účastníka řízení přijata reklamáce pana [REDAKCE], téhož dne odeslal účastník řízení prostřednictvím informačního systému příslušnému provozovateli distribuční soustavy informaci o podané reklamaci. V tomto případě tedy dodavatel, tj. účastník řízení, v rámci řešení reklamáce pana [REDAKCE] uplatnil reklamaci vyúčtování distribuce elektřiny u PDS. Ve smyslu ust. § 20 odst. 2 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb po dobu vyřizování reklamáce vyúčtování distribuce elektřiny lhůty pro vyřízení reklamáce zákazníka dodavatelí neběží.
- [233] Dne 31. ledna 2017 zaslal PDS účastníkovi řízení prostřednictvím informačního systému vyjádření k reklamaci ze dne 16. prosince 2016, dne 1. února 2017 vystavil PDS opravnou fakturu za období od 12. listopadu 2015 do 9. listopadu 2016 a mimořádnou fakturu za období od 10. listopadu 2016 do 31. prosince 2016.
- [234] Den 1. února 2017 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, kdy tato lhůta uplynula účastníkovi řízení dne 16. února 2017.

- [235] Písemným vyřízením reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pana [REDAKCE] byl Opravný daňový doklad za sdružené služby dodávky elektřiny, ev. č. dokladu [REDAKCE], zaslaný účastníkem řízení panu [REDAKCE] až dne 2. března 2017, tj. 14 dnů po uplynutí lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb.
- [236] Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel v případě pana [REDAKCE] standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, tj. porušil povinnost danou mu ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb.

Právní posouzení – pan [REDAKCE]

- [237] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení byl držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141015905 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. září 2010. Na účastníka řízení se tedy vztahovaly povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.
- [238] Účastník řízení dne 7. prosince 2016 panu [REDAKCE], odběrné místo EAN [REDAKCE], na adrese [REDAKCE], vystavil pravidelné roční vyúčtování spotřeby elektřiny za období od 1. prosince 2015 do 6. prosince 2016. Dne 12. ledna 2017 pak účastník řízení vystavil panu [REDAKCE] konečné vyúčtování spotřeb elektřiny za období od 7. prosince 2016 do 29. prosince 2016.
- [239] Dne 17. ledna 2017 pan [REDAKCE] reklamoval výše uvedená vyúčtování. Také v tomto případě dodavatel, tj. účastník řízení, v rámci řešení reklamace pana [REDAKCE] uplatnil reklamaci vyúčtování distribuce elektřiny u PDS. Ve smyslu ust. § 20 odst. 2 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb po dobu vyřizování reklamace vyúčtování distribuce elektřiny lhůty pro vyřízení reklamace zákazníka dodavateli neběží. Reklamaci vyúčtování předal účastník řízení k vyjádření PDS dne 20. ledna 2017, který téhož dne uvedl, že požadavek na opravu stavů ke dni 29. prosince 2016 nemůže akceptovat z důvodu nenavazujících stavů, nabídl však pro opravu použít přímý odečet [REDAKCE] kWh na VT ze dne 8. prosince 2016. PDS své vyjádření k reklamaci tedy vyřídil téhož dne, avšak účastník řízení zákazníka nikterak pana [REDAKCE] o vyřízení reklamace neinformoval.
- [240] Den 17. ledna 2017 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, kdy tato lhůta uplynula účastníkovi řízení dne 1. února 2017 (s tím, že PDS reklamaci vyřešil během téhož dne, kdy ji obdržel).
- [241] Písemným vyřízením reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pana [REDAKCE] byla e-mailová zpráva zaslaná účastníkem řízení panu [REDAKCE] až dne 21. února 2017, tj. 20 dnů po uplynutí lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb.

- [242] Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel v případě pana [REDAKCE] standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, tj. porušil povinnost danou mu ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb.

Právní posouzení – pan [REDAKCE]

- [243] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení byl držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141015905 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. září 2010. Na účastníka řízení se tedy vztahovaly povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.

- [244] Dne 9. ledna 2017 vystavil účastník řízení panu [REDAKCE], odběrné místo EAN [REDAKCE], na adrese [REDAKCE], daňový doklad č. [REDAKCE], kterým mu vyúčtoval spotřebu za období od 8. září 2016 do 28. prosince 2016.
- [245] Dne 7. února 2017 zaslal pan [REDAKCE] účastníkovi řízení e-mailovou zprávu, ve které výše uvedené vyúčtování reklamoval. Účastník řízení potvrdil přijetí reklamace téhož dne.
- [246] Den 7. února 2017 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, kdy tato lhůta uplynula účastníkovi řízení dne 22. února 2017.
- [247] Až dne 29. března 2017 byl pan [REDAKCE] vyzván k doložení předávacího protokolu, aby mohla být reklamace uplatněna u distributora. Protokol byl zaslán dne 12. dubna 2017, opravná faktura na přeplatek [REDAKCE] Kč byla vystavena dne 21. dubna 2017.
- [248] Písemným vyřízením reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pana [REDAKCE] tak byla e-mailová výzva k doplnění údajů, zasláná účastníkem řízení panu [REDAKCE] až dne 29. března 2017, tj. 35 dnů po uplynutí lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb.
- [249] Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel v případě pana [REDAKCE] standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, tj. porušil povinnost danou mu ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb.

Právní posouzení – paní [REDAKCE]

- [250] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení byl držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141015905 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. září 2010. Na účastníka řízení se tedy vztahovaly povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.
- [251] Dne 20. února 2017 vystavil účastník řízení paní [REDAKCE] pro odběrné místo EAN [REDAKCE], na adrese [REDAKCE], Mimořádnou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny – konečný účet, č. [REDAKCE].
- [252] Dne 2. března 2017 přijal účastník řízení reklamaci tohoto vyúčtování podanou paní [REDAKCE] dne 28. února 2017.
- [253] Dne 17. ledna 2017 paní [REDAKCE] reklamovala výše uvedené vyúčtování. Také v tomto případě dodavatel, tj. účastník řízení, v rámci řešení reklamace paní [REDAKCE] uplatnil reklamaci vyúčtování distribuce elektřiny u PDS. Ve smyslu ust. § 20 odst. 2 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb po dobu vyřizování reklamace vyúčtování distribuce elektřiny lhůty pro vyřízení reklamace zákazníka dodavateli neběží. Reklamaci vyúčtování předal účastník řízení k vyjádření PDS dne 7. března 2017, který ji téhož dne vrátil s tím, že není doložena příloha a není zřejmé, o co se jedná. Dne 29. března 2017 byla založena nová reklamace, na kterou PDS odpověděl dne 30. března 2017.
- [254] Den 2. března 2017 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, kdy tato lhůta uplynula účastníkovi řízení dne 17. března 2017 (s tím, že PDS reklamaci vyřešil téhož dne, kdy ji obdržel).
- [255] Písemným vyřízením reklamace vyúčtování dodávky elektřiny paní [REDAKCE] bylo opravné vyúčtování vystavené účastníkem řízení paní [REDAKCE] až dne 7. dubna 2017, tj. 21 dnů po uplynutí lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny

a souvisejících služeb [s tím, že řešení reklamace PDS není do lhůty započítáno, jelikož účastník řízení opětovně předal PDS řešení reklamace až dne 29. března 2017, tj. až po lhůtě stanovené ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, a ust. § 20 odst. 2 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb se tedy neaplikuje].

[256] Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel v případě paní [REDAKCE] standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, tj. porušil povinnost danou mu ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb.

Právní posouzení – pan [REDAKCE]

[257] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení byl držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141015905 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. září 2010. Na účastníka řízení se tedy vztahovaly povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.

[258] Dne 1. prosince 2016 vystavil účastník řízení panu [REDAKCE], odběrné místo EAN [REDAKCE], na adrese [REDAKCE], Mimořádnou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny – konečný účet, daňový doklad č. [REDAKCE].

[259] Pan [REDAKCE] dne 14. prosince 2016 zaslal e-mailovou zprávou reklamaci výše uvedeného vyúčtování. V tomto případě dodavatel, tj. účastník řízení, v rámci řešení reklamace pana [REDAKCE] neuplatnil reklamaci vyúčtování distribuce elektřiny u PDS.

[260] Den 14. prosince 2016 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, kdy tato lhůta uplynula účastníkovi řízení dne 29. prosince 2016.

[261] Písemným vyřízením reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pana [REDAKCE] byla výzva k doložení předávacího protokolu se stavy elektroměru, zasláná účastníkem řízení panu [REDAKCE] až dne 6. února 2017, tj. 39 dnů po uplynutí lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb.

[262] Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel v případě pana [REDAKCE] standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, tj. porušil povinnost danou mu ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb.

Právní posouzení – pan [REDAKCE]

[263] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení byl držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141015905 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. září 2010. Na účastníka řízení se tedy vztahovaly povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.

[264] Dne 20. září 2016 obdržel účastník řízení Dohodu o úpravě smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, ze dne 14. září 2016, od pana [REDAKCE], pro odběrné místo EAN [REDAKCE], na adrese [REDAKCE], s požadavkem na užití produktu UNIVERSAL 24 s účinností od doručení podepsaného dokumentu. Účastník řízení vystavil dne 14. prosince 2016 panu [REDAKCE] roční vyúčtování, přičemž pro období od 3. listopadu 2016 do 12. prosince 2016 účtoval nevýhodnější produkt UNIVERSAL.

- [265] Z důvodu chybného nastavení produktu podal pan [REDACTED] dne 16. prosince 2016 účastníkovi řízení reklamaci tohoto vyúčtování. V tomto případě dodavatel, tj. účastník řízení, v rámci řešení reklamace pana [REDACTED] neuplatnil reklamaci vyúčtování distribuce elektřiny u PDS.
- [266] Den 16. prosince 2016 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, kdy tato lhůta uplynula účastníkovi řízení dne 2. ledna 2017.
- [267] Písemným vyřízením reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pana [REDACTED] byl dopis informující pana [REDACTED] o oprávněnosti reklamace a o způsobu jejího vyřízení, zaslaný účastníkem řízení panu [REDACTED] až dne 8. února 2017, tj. 37 dnů po uplynutí lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb.
- [268] Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel v případě pana [REDACTED] standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, tj. porušil povinnost danou mu ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb.
- Právní posouzení – pan [REDACTED]*
- [269] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení byl držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141015905 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. září 2010. Na účastníka řízení se tedy vztahovaly povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.
- [270] Účastník řízení dne 29. ledna 2017 vystavil panu [REDACTED], odběrné místo EAN [REDACTED], na adrese [REDACTED], Mimořádnou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny – konečný účet, č. [REDACTED].
- [271] Dne 30. ledna 2017 pan [REDACTED] reklamoval výše uvedené vyúčtování. Také v tomto případě dodavatel, tj. účastník řízení, v rámci řešení reklamace pana [REDACTED] uplatnil reklamaci vyúčtování distribuce elektřiny u PDS. Ve smyslu ust. § 20 odst. 2 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb po dobu vyřizování reklamace vyúčtování distribuce elektřiny lhůty pro vyřízení reklamace zákazníka dodavateli neběží. Účastník řízení předal tuto reklamaci příslušnému provozovateli distribuční soustavy ještě téhož dne, tj. 30. ledna 2017. PDS řešil reklamaci do dne 3. února 2017 a shledal ji za oprávněnou.
- [272] Den 3. února 2017 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, kdy tato lhůta uplynula účastníkovi řízení dne 20. února 2017.
- [273] Písemným vyřízením reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pana [REDACTED] byla informace zaslaná účastníkem řízení panu [REDACTED] prostřednictvím aplikace ČEZ ON-LINE až dne 15. března 2017, tj. 23 dní po uplynutí lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb.
- [274] Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel v případě pana [REDACTED] standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, tj. porušil povinnost danou mu ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb.

Právní posouzení – paní [REDAKCE]

- [275] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení byl držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141015905 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. září 2010. Na účastníka řízení se tedy vztahovaly povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.
- [276] Dne 10. ledna 2017 zaslala účastníkovi řízení paní [REDAKCE], odběrné místo EAN [REDAKCE], na adrese [REDAKCE], e-mailovou zprávou reklamaci zaokrouhlení konečného stavu elektroměru při převodu jednotek z kWh na MWh ve vyúčtování sdružených služeb dodávky elektřiny.
- [277] Účastník řízení předal tuto reklamaci k řešení PDS dne 30. ledna 2017, PDS se k reklamaci vyjádřil následujícího dne, tj. 31. ledna 2017.
- [278] Den 10. ledna 2017 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty dle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, kdy tato lhůta uplynula účastníkovi řízení dne 25. ledna 2017.
- [279] Písemným vyřízením reklamace vyúčtování dodávky elektřiny paní [REDAKCE] byl dopis zasláný účastníkem řízení paní [REDAKCE] až dne 10. března 2017, tj. 44 dnů po uplynutí lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb [s tím, že řešení reklamace PDS není do lhůty započítáno, jelikož účastník řízení předal PDS řešení reklamace až dne 30. ledna 2017, tj. až po lhůtě stanovené ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, a ust. § 20 odst. 2 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb se tedy neaplikuje].
- [280] Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel v případě paní [REDAKCE] standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, tj. porušil povinnost danou mu ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb.

Právní posouzení – paní [REDAKCE]

- [281] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení byl držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141015905 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. září 2010. Na účastníka řízení se tedy vztahovaly povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.
- [282] Dne 9. ledna 2017 účastník řízení vystavil paní [REDAKCE], odběrné místo EAN [REDAKCE], na adrese [REDAKCE], Mimořádnou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny – konečný účet, č. [REDAKCE].
- [283] Paní [REDAKCE] e-mailovou zprávou zaslala účastníkovi řízení dne 15. ledna 2017 reklamaci výše uvedeného mimořádného vyúčtování, ve kterém reklamovala fakturační období. V tomto případě dodavatel, tj. účastník řízení, v rámci řešení reklamace paní [REDAKCE] neuplatnil reklamaci vyúčtování distribuce elektřiny u PDS.
- [284] Den 15. ledna 2017 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, kdy tato lhůta uplynula účastníkovi řízení dne 30. ledna 2017.
- [285] Písemným vyřízením reklamace vyúčtování dodávky elektřiny paní [REDAKCE] byl dopis zasláný účastníkem řízení paní [REDAKCE] až dne 19. dubna 2017, tj. 79 dnů po uplynutí lhůty dle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb.

[286] Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel v případě paní [REDAKCE] standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, tj. porušil povinnost danou mu ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb.

Právní posouzení – pan [REDAKCE]

[287] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení byl držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141015905 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. září 2010. Na účastníka řízení se tedy vztahovaly povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.

[288] Panu [REDAKCE], odběrné místo EAN [REDAKCE], na adrese [REDAKCE], byla dne 4. ledna 2017 účastníkem řízení vystavena Mimořádná faktura za sdružené služby dodávky elektřiny – konečný účet, č. [REDAKCE].

[289] Pan [REDAKCE] uvedené mimořádné vyúčtování reklamoval dne 14. ledna 2017. Účastník řízení předal tuto reklamaci k řešení PDS dne 2. března 2017, PDS se k reklamaci vyjádřil téhož dne.

[290] Den 14. ledna 2017 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, kdy tato lhůta uplynula účastníkovi řízení dne 30. ledna 2017.

[291] Den 14. ledna 2017 je také rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, kdy tato lhůta uplynula účastníkovi řízení dne 13. února 2017.

[292] Písemným vyřízením reklamace vyúčtování dodávky elektřiny pana [REDAKCE] a zároveň vypořádáním rozdílu v platbách způsobeného nesprávným vyúčtováním byl Opravný daňový doklad za sdružené služby dodávky elektřiny, č. [REDAKCE], zaslán účastníkem řízení panu [REDAKCE] až dne 15. března 2017, tj. 44 dnů po uplynutí lhůty dle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb a 30 dnů po uplynutí lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb [s tím, že řešení reklamace PDS není do lhůty započítáno, jelikož účastník řízení předal PDS řešení reklamace až dne 2. března 2017, tj. až po lhůtě stanovené ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, a ust. § 20 odst. 2 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb se tedy neaplikuje].

[293] Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel v případě pana [REDAKCE] standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb a podle ust. § 20 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, tj. porušil povinnost danou mu ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb.

Formální a materiální stránka správního deliktu

[294] Správní orgán má na základě výše uvedeného ke správnímu deliktu podle výroku V. tohoto rozhodnutí za prokázané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka pokračujícího správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona, když účastník řízení 11 dílčími útoky porušil povinnost uvedenou v ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona.

[295] K právní kvalifikaci jednání účastníka řízení specifikovaného ve výroku V. tohoto rozhodnutí jako pokračujícího správního deliktu správní orgán uvádí, že na posouzení odpovědnosti za správní delikt se analogicky užije definice obsažená v ust. § 7 zákona o odpovědnosti za přestupky, ve kterém

se uvádí, že pokračováním v přestupku (správním deliktu) se rozumí takové jednání, jehož (i.) jednotlivé dílčí útoky (ii.) vedené jednotným záměrem (iii.) naplňují skutkovou podstatu stejného přestupku, (iv.) jsou spojeny stejným nebo podobným způsobem provedení, blízkou souvislostí časovou a souvislostí v předmětu útoku.

[296] Správní orgán konstatuje, že všechny podmínky pokračování v přestupku (správním deliktu) podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona má za kumulativně splněné, když

(i.) se jedná o 11 dílčích útoků, kdy jednotlivé skutky spočívají v nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny,

(ii.) tyto dílčí útoky byly vedeny jednotným záměrem, který lze v předmětné době spatřovat v častém opakovaném pochybení ze strany zaměstnanců účastníka řízení,

(iii.) tyto dílčí útoky naplňují stejnou skutkovou podstatu správního deliktu, tj. správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona,

(iv.) tyto dílčí útoky byly provedeny stejným způsobem, tj. písemným vyřízením reklamace ve lhůtě překračující standard, jsou spojeny blízkou souvislostí časovou (blízké časové rozestupy mezi jednotlivými dílčími útoky spáchanými na přelomu roků 2016 a 2017), jakož i souvislostí v předmětu útoku (vůči standardům kvality dodávek a služeb v elektroenergetice a veřejnému zájmu na vyřizování reklamací zákazníků v přiměřených lhůtách).

[297] Správní orgán má na základě výše uvedeného za prokazané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka pokračujícího správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona, když účastník řízení vůči výše uvedeným zákazníkům porušil povinnost uvedenou v ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona. Správní orgán se nicméně musel zabývat také materiální stránkou uvedeného správního deliktu.

[298] Při posouzení materiální stránky správního deliktu je třeba obecně vycházet zejména 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.

[299] Účastník řízení svým jednáním v případě zákazníků [redacted], [redacted], [redacted], [redacted] a [redacted] několiknásobně překročil lhůtu k zaslání písemného vyřízení reklamací vyúčtování dodávky elektřiny uvedených zákazníků, když byly reklamace vyřízeny během 35 až 94 dnů, namísto 15 dnů stanovených vyhláškou o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb (v případě zákazníka [redacted] také podstatně překročil lhůtu k vypořádání rozdílu v platbách). V případě zákazníka [redacted] byla reklamace písemně vyřízena až za 29 dnů, tedy s dvoutýdenním zpožděním. Ve všech těchto jednáních (dílčích útocích) účastníka řízení je tedy možné shledat jistou společenskou nebezpečnost (škodlivost) spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků (spotřebitelů), neboť kdyby na trhu s energetikou docházelo k takovému protiprávnímu jednání běžně, jednalo by se zcela nepochybně o neudržitelný stav, který by byl v rozporu se zájmy společnosti a způsobil by značné oslabení při uplatňování práv zákazníků (spotřebitelů). Tímto jednáním došlo ve všech případech k narušení práva zákazníků na řádné a včasné poskytnutí informace ohledně jimi uplatněných reklamací.

[300] Výše uvedené tedy poukazuje na existenci konkrétní společenské škodlivosti jednání účastníka řízení dosahující takové míry intenzity, která odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky pokračujícího správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).

IV. III. VI. Nedodržení stanovené kvality dodávek a služeb – výrok VI. tohoto rozhodnutí (plyn)

Právní posouzení – pan [REDACTED]

- [301] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení byl držitelem licence na obchod s plynem č. 240908082 s termínem zahájení licencované činnosti ode dne 17. července 2009. Na účastníka řízení se tedy vztahovaly povinnosti stanovené v ust. § 61 odst. 2 energetického zákona.
- [302] Dne 17. listopadu 2016 vystavil účastník řízení panu [REDACTED], odběrné místo plynu EIC [REDACTED], na adrese [REDACTED], Periodickou fakturu za sdružené služby dodávky plynu, č. [REDACTED], kterou mu vyúčtoval spotřebu plynu za období od 6. září 2015 do 9. září 2016, s uvedením produktu PRAKTIK za celé období.
- [303] Pan [REDACTED] dne 19. listopadu 2016 výše uvedené vyúčtování reklamoval s tím, že produkt PRAKTIK měl být účtován až od měsíce dubna 2016, nikoliv za celé období. V tomto případě dodavatel, tj. účastník řízení, v rámci řešení reklamace pana [REDACTED] neuplatnil reklamaci vyúčtování přepravy, distribuce nebo uskladňování plynu podle ust. § 14 vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb.
- [304] Den 19. listopadu 2016 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, kdy tato lhůta uplynula účastníkovi řízení dne 5. prosince 2016.
- [305] Písemným vyřízením reklamace vyúčtování dodávky plynu pana [REDACTED] bylo vyrozumění o vyřízení reklamace zasláné účastníkem řízení panu [REDACTED] až dne 25. ledna 2017, tj. 51 dnů po uplynutí lhůty podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb.
- [306] Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel v případě pana [REDACTED] standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, tj. porušil povinnost danou mu ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb.

Právní posouzení – pan [REDACTED]

- [307] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení byl držitelem licence na obchod s plynem č. 240908082 s termínem zahájení licencované činnosti ode dne 17. července 2009. Na účastníka řízení se tedy vztahovaly povinnosti stanovené v ust. § 61 odst. 2 energetického zákona.
- [308] Dne 7. září 2016 pan [REDACTED] telefonicky na zákaznické lince účastníka řízení reklamoval daňový doklad č. [REDACTED], vyúčtování sdružených služeb dodávky plynu do odběrného místa EIC [REDACTED] na adrese [REDACTED].
- [309] Dodavatel, tj. účastník řízení, v rámci řešení reklamace pana [REDACTED] uplatnil reklamaci vyúčtování distribuce plynu u příslušného distributora. Ve smyslu ust. § 20 odst. 2 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb po dobu vyřizování reklamace vyúčtování distribuce elektřiny lhůty pro vyřízení reklamace zákazníka dodavateli neběží. Účastník řízení předal tuto reklamaci příslušnému provozovateli distribuční soustavy ještě téhož dne, tj. 7. září 2016. Distributor řešil reklamaci do dne 13. září 2017.
- [310] Den 13. září 2016 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, kdy tato lhůta uplynula účastníkovi řízení dne 29. září 2016.

- [311] Písemným vyřízením reklamace vyúčtování dodávky plynu pana [REDAKCE] byl dopis zaslaný účastníkem řízení panu [REDAKCE] až dne 19. října 2016, tj. 20 dnů po uplynutí lhůty podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb.
- [312] Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel v případě pana [REDAKCE] standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, tj. porušil povinnost danou mu ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb.

Právní posouzení – pan [REDAKCE]

- [313] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že účastník řízení byl držitelem licence na obchod s plynem č. 240908082 s termínem zahájení licencované činnosti ode dne 17. července 2009. Na účastníka řízení se tedy vztahovaly povinnosti stanovené v ust. § 61 odst. 2 energetického zákona.
- [314] Panu [REDAKCE], odběrné místo EIC [REDAKCE], na adrese [REDAKCE], byla dne 18. prosince 2016 účastníkem řízení vystavena Mimořádná faktura za sdružené služby dodávky plynu – konečný účet, č. [REDAKCE].
- [315] Pan [REDAKCE] uvedené mimořádné vyúčtování reklamoval dne 14. ledna 2017. Účastník řízení předal dne 6. března 2017 tuto reklamaci k řešení distributorovi, který se k reklamaci vyjádřil téhož dne.
- [316] Den 14. ledna 2017 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, kdy tato lhůta uplynula účastníkovi řízení dne 30. ledna 2017.
- [317] Den 14. ledna 2017 je také rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 16 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, kdy tato lhůta uplynula účastníkovi řízení dne 13. února 2017.
- [318] Písemným vyřízením reklamace vyúčtování dodávky plynu pana [REDAKCE] a zároveň vypořádáním rozdílu v platbách způsobeného nesprávným vyúčtováním byl Opravný daňový doklad ze sdružené služby dodávky plynu, č. [REDAKCE], zaslaný účastníkem řízení panu [REDAKCE] až dne 23. května 2017, tj. 113 dnů po uplynutí lhůty podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb a 99 dnů po uplynutí lhůty podle ust. § 16 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb [s tím, že řešení reklamace distributorem není do lhůty započítáno, jelikož účastník řízení předal distributorovi řešení reklamace až dne 6. března 2017, tj. až po lhůtě stanovené ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, a ust. § 16 odst. 2 vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb se tedy neaplikuje].
- [319] Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel v případě pana [REDAKCE] standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb a podle ust. § 16 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, tj. porušil povinnost danou mu ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb.

Formální a materiální stránka správního deliktu

- [320] Správní orgán má na základě výše uvedeného ke správnímu deliktu podle výroku VI. tohoto rozhodnutí za prokázané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka pokračujícího

správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, když účastník řízení 4 dílčími útoky porušil povinnost uvedenou v ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona.

- [321] K právní kvalifikaci jednání účastníka řízení specifikovaného ve výroku V. tohoto rozhodnutí jako pokračujícího správního deliktu správní orgán uvádí, že na posouzení odpovědnosti za správní delikt se analogicky užije definice obsažená v ust. § 7 zákona o odpovědnosti za přestupky, ve kterém se uvádí, že pokračováním v přestupku (správním deliktu) se rozumí takové jednání, jehož (i.) jednotlivé dílčí útoky (ii.) vedené jednotným záměrem (iii.) naplňují skutkovou podstatu stejného přestupku, (iv.) jsou spojeny stejným nebo podobným způsobem provedení, blízkou souvislostí časovou a souvislostí v předmětu útoku.
- [322] Správní orgán konstatuje, že všechny podmínky pokračování v přestupku (správním deliktu) podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona má za kumulativně splněné, když
- (i.) se jedná o 4 dílčí útoky, kdy jednotlivé skutky spočívají v nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu,
 - (ii.) tyto dílčí útoky byly vedeny jednotným záměrem, který lze v předmětné době spatřovat v častém opakovaném pochybení ze strany zaměstnanců účastníka řízení,
 - (iii.) tyto dílčí útoky naplňují stejnou skutkovou podstatu správního deliktu, tj. správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona,
 - (iv.) tyto dílčí útoky byly provedeny stejným způsobem, tj. písemným vyřízením reklamace ve lhůtě překračující standard, jsou spojeny blízkou souvislostí časovou (blízké časové rozestupy mezi jednotlivými dílčími útoky spáchanými na přelomu roků 2016 a 2017), jakož i souvislostí v předmětu útoku (vůči standardům kvality dodávek a služeb v plynárenství a veřejnému zájmu na vyřizování reklamací zákazníků v přiměřených lhůtách).
- [323] Správní orgán má na základě výše uvedeného za prokázané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka pokračujícího správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, když účastník řízení vůči výše uvedeným zákazníkům porušil povinnost uvedenou v ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona. Správní orgán se nicméně musel zabývat také materiální stránkou uvedeného správního deliktu.
- [324] Při posouzení materiální stránky správního deliktu je třeba obecně vycházet zejména 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.
- [325] Účastník řízení svým jednáním v případě zákazníků [REDAKCE], [REDAKCE] i [REDAKCE] několikanásobně překročil lhůtu k zaslání písemného vyřízení reklamací vyúčtování dodávky plynu uvedených zákazníků, když byly reklamace vyřízeny během 36 až 129 dnů, namísto 15 dnů stanovených vyhláškou o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb (v případě zákazníka [REDAKCE] také podstatně překročil lhůtu k vypořádání rozdílu v platbách). Ve všech těchto jednáních účastníka řízení je tedy možné shledat jistou společenskou nebezpečnost (škodlivost) spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků (spotřebitelů), neboť kdyby na trhu s energetikou docházelo k takovému protiprávnímu jednání běžně, jednalo by se zcela nepochybně o neudržitelný stav, který by byl v rozporu se zájmy společnosti a způsobil by značné oslabení při uplatňování práv zákazníků (spotřebitelů). Tímto jednáním došlo ve všech případech k narušení práva zákazníků na řádné a včasné poskytnutí informace ohledně jimi uplatněných reklamací.
- [326] Výše uvedené tedy poukazuje na existenci konkrétní společenské škodlivosti jednání účastníka řízení dosahující takové míry intenzity, která odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky pokračujícího správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).

IV. III. VII. Přerušeni dodávky elektřiny – výrok VII. tohoto rozhodnutí (pan ██████████)

Právní posouzení

- [327] Obchodník s elektřinou má podle ust. § 30 odst. 1 písm. d) energetického zákona právo ukončit nebo přerušit dodávku elektřiny zákazníkům při neoprávněném odběru elektřiny.
- [328] Neoprávněným odběrem elektřiny z elektrizační soustavy je podle ust. § 51 odst. 1 písm. b) energetického zákona odběr při opakovaném neplnění smluvených platebních povinností nebo platebních povinností, vyplývajících z náhrady škody způsobené neoprávněným odběrem elektřiny, které nejsou splněny ani po upozornění.
- [329] Přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. e) energetického zákona se dopustí držitel licence na obchod s elektřinou tím, že přerušil nebo ukončil dodávku elektřiny zákazníkovi v rozporu s ust. § 30 odst. 1 písm. d) energetického zákona.
- [330] Správní orgán se ve správním řízení zabýval tím, zda byly splněny podmínky neoprávněného odběru podle ust. § 51 odst. 1 písm. b) energetického zákona ze strany pana ██████████.
- [331] Správní orgán ze správního spisu zjistil, že ke dni 16. října 2018 evidoval účastník řízení vůči panu ██████████ neuhrazenou částku po splatnosti v celkové výši ██████████ Kč, která se skládala z:
- doplatku ve výši ██████████ Kč vycházejícího z ročního vyúčtování spotřeby elektřiny – daňový doklad č. ██████████,
 - poplatku ██████████ Kč za vystavení Upomínky, ev. č. daňového dokladu ██████████,
 - neuhrazené zálohy za září 2018 ve výši ██████████ Kč.
- [332] Upozornění na splatnost pohledávky ve výši ██████████ Kč sice nebylo panu ██████████ doručeno na korespondenční adresu, účastník řízení se však v dobré víře spoléhal na to, že toto upozornění bylo úspěšně doručeno prostřednictvím doručovatele. I s ohledem na skutečnost, že pan ██████████ byl upozorňován na tuto pohledávku při návštěvě aplikace účastníka řízení a prostřednictvím e-mailů, má správní orgán za to, že pohledávka splňuje znaky smluvené smluvní povinnosti, která není plněna ani po upozornění.
- [333] Pro splnění výše uvedené definice neoprávněného odběru je však třeba, aby nebyly uhrazeny alespoň 2 smluvené platební povinnosti.
- [334] Neuhrazenou částku ve výši ██████████ Kč za Upomínku nelze považovat za neplnění smluvených platebních povinností ve smyslu ust. § 51 odst. 1 písm. b) energetického zákona.
- [335] Opakované neplnění smluvených platebních povinností nelze vykládat široce, tedy tak, že se jedná o porušení jakékoliv smluvní platební povinnosti. „[N]emůže se jednat o porušení jakékoli smluvní platební povinnosti, neboť v takovém případě by jako neplnění platební povinnosti mohlo být chápáno kupříkladu nezaplacení poplatku za upomínku. Takový výklad v podmínkách materiálního právního státu však nemůže obstát, protože by výrazným způsobem narušoval rovnovážné postavení účastníků soukromoprávního vztahu, kdy postavení jednoho z nich by bylo velmi zvýhodněno oproti druhému z nich, nadto s možným důsledkem založeným ze zákona, který by byl neadekvátní porušované smluvní povinnosti“ [Zdvihal, Z., Svěráková, J., Med, J., Osadská, J. a kol. *Energetický zákon. Komentář*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2020, [online]. Dostupné z: www.beck-online.cz, bod 17].
- [336] Záloha za září 2018 ve výši ██████████ Kč nebyla účastníkem řízení upomínána, nelze ji tedy považovat za smluvenou platební povinnost, která není splněna ani po upozornění.
- [337] V daném případně tak nebyla naplněna podmínka opakovaného neplnění, když neplněna a upomínána byla pouze jedna smluvená platební povinnost.

[338] Správní orgán tak má za prokázané, že účastník řízení i přesto, že nebyly splněny zákonem požadované podmínky umožňující přerušeni dodávky elektřiny zákazníkovi při neoprávněném odběru, přerušil dne 16. října 2018 dodávku elektřiny do odběrného místa zákazníka – pana [REDACTED].

Formální a materiální stránka přestupku

[339] S ohledem na výše uvedené má správní orgán za to, že účastník řízení svým jednáním popsaným ve výroku VII. tohoto rozhodnutí naplnil formální stránku přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. e) energetického zákona. Správní orgán se nicméně musel zabývat také materiální stránkou uvedeného přestupku.

[340] Z hlediska materiální stránky přestupku je třeba zejména vycházet ze skutečnosti, že každá skutková podstata přestupku implicitně zakotvuje obecnou míru společenské škodlivosti nežádoucího jednání. V opačném případě by ostatně zákonodárce porušení právních norem nesankcionoval jako přestupek.

[341] V jednání účastníka řízení je možné spatřovat jistou společenskou škodlivost spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků. Přerušeni dodávky elektřiny bez splnění zákonných předpokladů vystavuje zákazníky (spotřebitele) nebezpečí zneužívání tohoto práva ze strany obchodníků s elektřinou. Kdyby na trhu s energií 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 práv zákazníků.

[342] Výše uvedené tedy poukazuje na existenci konkrétní společenské škodlivosti jednání účastníka řízení dosahující takové míry intenzity, která odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. e) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).

Vypořádání námitek k tomuto skutku

[343] Účastník řízení namítal, že poplatek za upomínku je zakotven ve všeobecných obchodních podmínkách, které jsou součástí smlouvy o sdružených službách dodávky, kterou zákazník uzavřel. Jedná se o platební povinnost založenou přímo smlouvou o sdružených službách dodávky, která dle přesvědčení účastníka řízení má přímou souvislost s odběrem elektřiny, resp. s odběrem elektřiny, který zákazník řádně a včas neuhradil. V projednávané věci se nejedná o jakoukoliv platební povinnost, ale právě o povinnost mající jasnou souvislost s odběrem elektřiny v odběrném místě. Restriktivnější výklad prezentovaný ERÚ nebyl v rozhodné době nijak publikován a účastník řízení jej považuje za rozporný se zásadou zákazu retroaktivity.

[344] Správní orgán považuje tyto námitky za nedůvodné. Správní orgán nepovažuje jím uvedený výklad za restriktivní, když je zcela v souladu s textací zákona a záměrem zákonodárců. V případě poplatku za upomínku nelze hovořit o smluvené platební podmínce, když je to svým charakterem nesporně sankce za porušení povinnosti zákazníka a s odběrem souvisí pouze přeneseně, byť může být součástí obchodních podmínek. Opačný výklad by podle správního orgánu vytvořil až přílišnou nerovnost smluvního vztahu mezi spotřebitelem a dodavatelem a vedl by k možnému zneužívání práva na odpojení, které může být svými důsledky pro dotčené osoby velmi závažné.

IV. III. VIII. Agresivní obchodní praktiky – výrok VIII. tohoto rozhodnutí (pan [REDACTED])

Právní posouzení

[345] Pan [REDACTED] sepsal dne 25. listopadu 2019 přípis (výpověď), ve kterém vyjadřuje vůli nepokračovat ve výše uvedených smluvních vztazích po uplynutí doby určité, kterou ve výpovědi specifikoval na den 1. dubna 2020. Zákazník dále žádal o písemnou odpověď na přijaté výpovědi

a potvrzení ukončení smluv a dále určení data ukončení odběru, přičemž dále uvedl, že ve smlouvách je ochoten pokračovat při zachování cen v nich ujednaných.

- [346] Z výše uvedeného dopisu s výpovědí lze jednoznačně usoudit, že zákazník vyjádřil vůli nepokračovat ve smluvním vztahu po vypršení závazku na dobu určitou, na kterou byly jednotlivé smlouvy sjednány (včetně případných dodatků). Uvedl sice v této výpovědi datum 1. dubna 2020, ale dále v dopisu uvedl, že žádá o potvrzení přijetí vůle nepokračovat a sdělení data, kdy budou smluvní vztahy ukončeny.
- [347] Dodávky elektřiny od účastníka řízení podle Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítí NN č. [REDAKCE] (resp. dohody o úpravě smlouvy) pro odběrné místo EAN [REDAKCE] a Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítí NN č. [REDAKCE] (resp. dohody o úpravě smlouvy) pro odběrné místo EAN [REDAKCE] měly být ukončeny ke dni 2. dubna 2020. Dodávky plynu podle Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu oprávněnému zákazníkovi č. [REDAKCE] pro odběrné místo EIC [REDAKCE] měly být ukončeny dne 9. dubna 2020.
- [348] Společnost BOHEMIA ENERGY entity s.r.o. podala dne 17. března 2020 v informačním systému operátora trhu žádost o standardní změnu dodavatele elektřiny i plynu, a to v případě předmětných odběrných míst elektřiny i plynu ke dni 1. dubna 2020. Účastník řízení ve všech třech případech podal žádost o pozastavení změny dodavatele ze strany stávajícího dodavatele z důvodu, že nebyla řádně ukončena stávající smlouva.
- [349] V tomto případě bylo ze strany účastníka řízení postupováno správně, jelikož smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny měly být ukončeny ke dni 2. dubna 2020 a smlouva o sdružených službách dodávky plynu měla být ukončena ke dni 9. dubna 2020, tzn., že k požadovanému datu změny dodavatele ze strany společnosti BOHEMIA ENERGY entity s.r.o. nebyly smlouvy řádně ukončeny.
- [350] Z výše uvedeného popisu skutkového stavu vyplývá, že účastník řízení, přestože se zákazníkem [REDAKCE] neměl uzavřenou smlouvu o dodávce elektřiny nebo smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny, dodával do odběrných míst EAN [REDAKCE] a EAN [REDAKCE] v období od 3. dubna 2020 do 9. května 2020 tomuto zákazníkovi elektřinu, aniž by [REDAKCE] dodávky elektřiny od účastníka řízení požadoval, resp. si je od něj objednal. Za takto dodanou elektřinu účastník řízení požadoval platbu, a to formou Konečného vyúčtování za elektřinu, daňový doklad č. [REDAKCE], ze dne 17. července 2020, a Konečného vyúčtování za elektřinu, daňový doklad č. [REDAKCE], ze dne 17. července 2020.
- [351] Z výše uvedeného popisu skutkového stavu dále vyplývá, že účastník řízení, přestože se zákazníkem [REDAKCE] neměl uzavřenou smlouvu o dodávce plynu nebo smlouvu o sdružených službách dodávky plynu, dodával do odběrného místa EIC [REDAKCE] v období od 10. dubna 2020 do 11. května 2020 tomuto zákazníkovi plyn, aniž by [REDAKCE] dodávky plynu od účastníka řízení požadoval, resp. si je od něj objednal. Za takto dodaný plyn účastník řízení požadoval platbu, a to formou Konečného vyúčtování za elektřinu, daňový doklad č. [REDAKCE], ze dne 17. července 2020.
- [352] Správní orgán dospěl k závěru, že výše popsané jednání účastníka řízení je obchodní praktikou vůči spotřebiteli ve smyslu ust. článku 2 písm. d) směrnice o nekalých obchodních praktikách, neboť se jedná o jednání ze strany obchodníka přímo související s prodejem a dodáním produktu spotřebiteli.
- [353] 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 jsou takto popsané obchodní praktiky zakázané podle zákona o ochraně spotřebitele, resp. směrnice o nekalých obchodních praktikách. Nejprve vyhodnocoval, zda uvedené obchodní praktiky nesou znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele.

- [354] Podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele je nekalou obchodní praktikou za všech okolností praktika uvedená v příloze č. 1 a příloze č. 2 k tomuto zákonu. Podle písm. f) přílohy č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele jsou obchodní praktiky vždy považovány za agresivní, pokud podnikatel požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které mu dodal, ačkoli si je spotřebitel neobjednal nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dodávku podle předem uzavřené smlouvy.
- [355] Vzhledem k tomu, že bylo v rámci správního řízení prokázáno, že účastník řízení v postavení prodávajícího požadoval po panu [REDAKCE] za období od 3. dubna 2020 do 9. května 2020 platbu za sdružené služby dodávky elektřiny, které mu dodal, ačkoliv si je tento zákazník neobjednal, a že účastník řízení v postavení prodávajícího požadoval po panu [REDAKCE] za období od 10. dubna 2020 do 11. května 2020 platbu za sdružené služby dodávky plynu, které mu dodal, ačkoliv si je tento zákazník neobjednal, dospěl správní orgán k závěru, že popsaná obchodní praktika účastníka řízení naplňuje znaky agresivní obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu. S odkazem na výše citované rozsudky Nejvyššího správního soudu správní orgán uvádí, že pro toto posouzení není nutné zohlednit otázku, zda předmětná praktika může narušit rozhodnutí průměrného spotřebitele o obchodní transakci, a proto se správní orgán tímto posouzením nezabýval.
- [356] Jelikož správní orgán dospěl k závěru, že se jedná o agresivní obchodní praktiku podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu, nezabýval se již tím, zda je popsaná obchodní praktika také zakázaná podle ust. § 5, ust. § 5a nebo ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele, či zda naplňuje znaky nekalé obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.
- [357] Dále správní orgán konstatuje, že uvedena agresivní obchodní praktika byla účastníkem řízení užitá při poskytování sdružených služeb dodávky elektřiny a plynu, když účastník řízení po zákazníkovi požadoval úhradu za neobjednané služby (tj. za sdružené služby dodávky elektřiny anebo plynu) až při jejich poskytování.
- [358] Co se týče doby, po kterou účastník řízení poskytoval panu [REDAKCE] sdružené služby dodávky elektřiny anebo plynu, aniž by si je u něj objednal, a za něž následně požadoval úhradu, tak je nesporné, že účastník řízení započal s nevyžádanými dodávkami elektřiny (resp. s poskytováním sdružených služeb dodávky elektřiny bez uzavřené smlouvy) dne 3. dubna 2020 a pokračoval v nich do 9. května 2020, s nevyžádanými dodávkami plynu (resp. s poskytováním sdružených služeb dodávky plynu bez uzavřené smlouvy) dne 10. dubna 2020 a pokračoval v nich do 11. května 2020.
- [359] Správní orgán tedy uzavírá, že účastník řízení jakožto prodávající užil vůči zákazníkovi, panu [REDAKCE], jako spotřebiteli, agresivní obchodní praktiky ve smyslu ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele, čímž porušil zákaz užití nekalých obchodních praktik stanovený ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele.

Formální a materiální stránka přestupku

- [360] Správní orgán v rámci správního řízení prokázal, že účastník řízení svým jednáním uvedeným ve výroku VIII. tohoto rozhodnutí porušil zákaz používání nekalých obchodních praktik a naplnil tak formální znaky pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.
- [361] K právní kvalifikaci jednání účastníka řízení specifikovaného ve výroku VIII. tohoto rozhodnutí jako pokračujícího přestupku správní orgán uvádí, že na posouzení odpovědnosti za přestupky se užije definice obsažená v ust. § 7 zákona o odpovědnosti za přestupky, ve kterém se uvádí, že pokračováním v přestupku se rozumí takové jednání, jehož (i.) jednotlivé dílčí útoky (ii.) vedené jednotným záměrem (iii.) naplňují skutkovou podstatu stejného přestupku, (iv.) jsou spojeny stejným nebo podobným způsobem provedení, blízkou souvislostí časovou a souvislostí v předmětu útoku.

- [362] Správní orgán konstatuje, že všechny podmínky pokračování v přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele má za kumulativně splněné, když
- (i.) se jedná o 3 dílčí útoky, kdy jednotlivé skutky spočívají v požadování plateb za sdružené služby dodávky energií,
 - (ii.) tyto dílčí útoky byly vedeny jednotným záměrem ve snaze obdržet platby za neobjednané plnění,
 - (iii.) tyto dílčí útoky naplňují stejnou skutkovou podstatu přestupku, tj. přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele,
 - (iv.) tyto dílčí útoky byly provedeny stejným způsobem, tj. požadováním plateb prostřednictvím daňového dokladu, jsou spojeny blízkou souvislostí časovou (jednotlivé dílčí útoky spáchány dne 17. července 2020), jakož i souvislostí v předmětu útoku (vůči veřejnému zájmu na ochraně práv spotřebitele).
- [363] Správní orgán má na základě výše uvedeného za prokázané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, když účastník řízení vůči panu [REDAKCE] porušil zákaz používání nekalých obchodních praktik. Správní orgán se nicméně musel zabývat také materiální stránkou uvedeného přestupku.
- [364] Z hlediska materiální stránky přestupku je třeba zejména vycházet ze skutečnosti, že každá skutková podstata přestupku implicitně zakotvuje obecnou míru společenské škodlivosti nežádoucího jednání. V opačném případě by ostatně zákonodárce porušení právních norem nesankcionoval jako přestupek.
- [365] V daném případě 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. Nekalé obchodní praktiky totiž významným způsobem poškozují spotřebitele a mohou vést k vytvoření překážek řádného fungování vnitřního trhu a narušení hospodářské soutěže.
- [366] Konkrétní společenská škodlivost jednání účastníka řízení je snížena okolnostmi případu, zejména pak tím, že se účastník řízení snažil své pochybení narovnat odečtením stálých platů a přihlédnutím k samoodečtům provedených zákazníkem. Nicméně i u tohoto jednání správní orgán neshledal míru společenské škodlivosti nižší než nepatrnou, když spotřebiteli vznikla nejistota ohledně skutečně účtovaných období dodávek a správnosti vyúčtovaných údajů.
- [367] S ohledem na výše uvedené tak správní orgán uzavírá, že jednání účastníka řízení vůči panu [REDAKCE] [REDAKCE] 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 pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

Vypořádání námitek k tomuto skutku

- [368] Účastník řízení je přesvědčen, že ke spáchání přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele nedošlo. Účastník řízení po zjištění dílčí chyby ve zpracování výpovědi zákazníka tuto chybu napravil, zákazníka informoval o dalším postupu, včetně postupu pro určení výše spotřeby tak, aby zákazník nebyl poškozen, a posléze postupně opravil nesprávnosti ve vystavených fakturách. Účastník řízení upozornil, že v konečných fakturách za dodávku elektřiny odečetl stálé platy za období, kdy smlouvy se zákazníkem byly ukončeny, automatizovaným zpracováním faktur však došlo k tomu, že byly pro část spotřebované elektřiny použity ceny, které by se uplatnily v případě, že by došlo k prolongaci smlouvy. V případě konečné faktury za dodávku plynu byly stálé platy pro období po ukončení smlouvy stornovány formou opravné faktury. Účastník řízení má za to, že tyto skutečnosti svědčí o tom, že se svým jednáním snažil vše narovnat především tak, aby zákazníkovi účtoval jen odebranou silovou elektřinu za období do ukončení smluv a že jednal tak,

aby zákazníka nepoškodil. S ohledem na samoodečet provedený zákazníkem je účastník řízení přesvědčen, že nikdy neúčtoval za dodávku přesahující období trvání smluvního vztahu se zákazníkem, bez ohledu na popis tohoto období na vyúčtování.

- [369] K uvedeným skutečnostem správní orgán přihlédl při hodnocení materiální stránky přestupku a s námitkami částečně souhlasil.

IV. III. IX. Agresivní obchodní praktiky – výrok IX. tohoto rozhodnutí (673 spotřebitelů v Příloze č. 3 a 36 spotřebitelů v Příloze č. 4)

Právní posouzení – výrok IX. písm. a) – 673 spotřebitelů specifikovaných v Příloze č. 3

- [370] Ve správním řízení bylo zjištěno a prokázáno, že účastníkem řízení byla ve dnech 11. dubna 2018, 16. dubna 2018 a 19. dubna 2018 zpracována odstoupení zákazníků (specifikovaných v Příloze č. 3 tohoto rozhodnutí, dále zde jen „zákazníci“) od smluv o sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo plynu, a to v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona z důvodu změny jiných smluvních podmínek. Toto odstoupení bylo v souladu s ust. § 11a odst. 6 energetického zákona účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno, tj. k 30. dubnu 2018.
- [371] V rámci správního řízení bylo dále zjištěno a prokázáno, že účastník řízení dodával elektřinu a/nebo plyn do odběrných míst zákazníků do dne 7. května 2018. Za dodávku elektřiny a/nebo plynu, resp. sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu do odběrných míst zákazníků vystavil účastník řízení zákazníkům vyúčtování za sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu, kterými po nich požadoval úhradu částky uvedené v jednotlivých fakturách přiložených na CD k internímu sdělení č. j. 10843-1/2018-ERU (čísla faktur jsou také specifikována v Příloze č. 3 tohoto rozhodnutí).
- [372] Účastník řízení tak i po ukončení dotčených smluv, konkrétně v období od 1. května 2018 do 7. května 2018, dodával do odběrných míst zákazníků sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu, což účastník řízení v rámci provedeného šetření ani ve správním řízení nikterak nerozporoval.
- [373] Dodávky elektřiny a/nebo plynu do odběrných míst účastník řízení realizoval, aniž by měl se zákazníky uzavřenu příslušnou smlouvu (právní titul) či aniž by si zákazníci u účastníka řízení objednali sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu.
- [374] Správní orgán dospěl k závěru, že výše popsaná jednání účastníka řízení jsou obchodními praktikami vůči spotřebitelům ve smyslu ust. článku 2 písm. d) směrnice o nekalých obchodních praktikách, neboť se jedná o jednání ze strany obchodníka přímo související s prodejem a dodáním produktu spotřebiteli.
- [375] 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 jsou takto popsané obchodní praktiky zakázané dle zákona o ochraně spotřebitele, resp. směrnice o nekalých obchodních praktikách. Nejprve vyhodnocoval, zda uvedené obchodní praktiky nesou znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele.
- [376] Podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele je nekalou obchodní praktikou za všech okolností praktika uvedená v příloze č. 1 a příloze č. 2 k tomuto zákonu. Podle písm. f) přílohy č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele jsou obchodní praktiky vždy považovány za agresivní, pokud podnikatel požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které mu dodal, ačkoli si je spotřebitel neobjednal nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dodávku podle předem uzavřené smlouvy.
- [377] Vzhledem k tomu, že bylo v rámci správního řízení prokázáno, že účastník řízení v postavení prodávajícího požadoval na svých zákaznících jako spotřebitelích za období od 1. května 2018

do 7. května 2018 platbu za sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu, které jim dodal, ačkoli si je zákazníci neobjednali, dospěl správní orgán k závěru, že popsané obchodní praktiky účastníka řízení naplňují znaky agresivní obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu. S odkazem na výše citované rozsudky Nejvyššího správního soudu správní orgán uvádí, že pro toto posouzení není nutné zohlednit otázku, zda předmětné praktiky mohou narušit rozhodnutí průměrného spotřebitele o obchodní transakci, a proto se správní orgán tímto posouzením nezabýval.

- [378] Jelikož správní orgán dospěl k závěru, že se jedná o agresivní obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu, nezabýval se již tím, zda jsou popsané obchodní praktiky také zakázané podle ust. § 5, ust. § 5a nebo ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele, či zda naplňují znaky nekalé obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.
- [379] Dále správní orgán konstatuje, že uvedené agresivní obchodní praktiky byly účastníkem řízení užity při poskytování sdružených služeb dodávky elektřiny a/nebo plynu, když účastník řízení po zákaznických požadavcích požadoval úhradu za neobjednané služby (tj. za sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu) až při jejich poskytování.
- [380] Co se týče doby, po kterou měl účastník řízení poskytovat zákazníkům sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu, aniž by si je u něj objednali, a za něž následně požadoval úhradu, tak je nesporné, že účastník řízení započal s nevyžádanými dodávkami elektřiny a/nebo plynu (resp. s poskytováním sdružených služeb dodávky elektřiny a/nebo plynu bez uzavření smlouvy či objednávky) dne 1. května 2018 a pokračoval v nich do 7. května 2017.
- [381] Správní orgán tedy uzavírá, že účastník řízení jakožto prodávající užil vůči zákazníkům, specifikovaným v Příloze č. 3 tohoto rozhodnutí, jako spotřebitelům, agresivní obchodní praktiky ve smyslu ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele, čímž ve všech 673 případech porušil zákaz užití nekalých obchodních praktik stanovený ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele.

Právní posouzení – výrok IX. písm. b) – 36 spotřebitelů specifikovaných v Příloze č. 4

- [382] Podle ust. § 11a odst. 5 energetického zákona platí, že pokud zvýší držitel licence na obchod s elektřinou a/nebo plynem cenu za dodávku elektřiny a/nebo plynu nebo změní-li jiné smluvní podmínky, je zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. To neplatí, pokud držitel licence oznámí zákazníkovi zvýšení ceny nebo změnu jiných smluvních podmínek nejpozději třicátý den přede dnem jejich účinnosti a současně zákazníka poučí o jeho právu na odstoupení od smlouvy. V takovém případě je zákazník oprávněn bez uvedení důvodů odstoupit od smlouvy nejpozději desátý den přede dnem zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek.
- [383] Podle ust. § 11a odst. 6 energetického zákona platí, že odstoupení je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno příslušnému držiteli licence, neurčí-li zákazník pozdější den účinnosti odstoupení. Uplatnění práva na odstoupení nesmí být spojeno s žádnými finančními nároky vůči zákazníkovi. Odstoupení, které bylo uskutečněno do 3 měsíců od účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek a méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno příslušnému držiteli licence.
- [384] Z výše uvedeného vyplývá, že smluvní vztahy uzavřené mezi zákazníky uvedenými v Příloze č. 4 a účastníkem řízení měly být na základě obdržených odstoupení od společnosti Energie ČS, a.s. ukončeny k datu 31. května 2018. Po ukončení smluv o sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo plynu ke dni 31. května 2018 účastník řízení dodával zákazníkům elektřinu a/nebo plyn až do data uvedeného v Příloze č. 4 ve sloupci „Dle OTE, a.s. zákazník u společnosti ČEZ Prodej, a.s. do“, aniž

by měl s těmito zákazníky uzavřenou smlouvu, jejímž předmětem by byla dodávka elektřiny a/nebo plynu do dotčených odběrných míst, tj. aniž by tito zákazníci dodávky elektřiny a/nebo plynu od účastníka řízení požadovali, resp. si je od něj objednali. Za takto dodanou elektřinu a/nebo plyn účastník řízení požadoval platbu, a to formou mimořádné (příp. periodické a mimořádné) faktury za sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu (daňové doklady specifikovány v Příloze č. 4).

- [385] Správní orgán dospěl k závěru, že výše popsaná jednání účastníka řízení jsou obchodními praktikami vůči spotřebitelům ve smyslu ust. článku 2 písm. d) směrnice o nekalých obchodních praktikách, neboť se jedná o jednání ze strany obchodníka přímo související s prodejem a dodáním produktu spotřebiteli.
- [386] 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 jsou takto popsané obchodní praktiky zakázané dle zákona o ochraně spotřebitele, resp. směrnice o nekalých obchodních praktikách. Nejprve vyhodnocoval, zda uvedené obchodní praktiky nesou znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele.
- [387] Podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele je nekalou obchodní praktikou za všech okolností praktika uvedená v příloze č. 1 a příloze č. 2 k tomuto zákonu. Podle písm. f) přílohy č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele jsou obchodní praktiky vždy považovány za agresivní, pokud podnikatel požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které mu dodal, ačkoli si je spotřebitel neobjednal nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dodávku podle předem uzavřené smlouvy.
- [388] Vzhledem k tomu, že bylo v rámci správního řízení prokázáno, že účastník řízení v postavení prodávajícího požadoval na svých zákaznících jako spotřebitelích za období od 1. května 2018 do 7. května 2018 platbu za sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu, které jim dodal, ačkoli si je zákazníci neobjednali, dospěl správní orgán k závěru, že popsané obchodní praktiky účastníka řízení naplňují znaky agresivní obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu. S odkazem na výše citované rozsudky Nejvyššího správního soudu správní orgán uvádí, že pro toto posouzení není nutné zohlednit otázku, zda předmětné praktiky mohou narušit rozhodnutí průměrného spotřebitele o obchodní transakci, a proto se správní orgán tímto posouzením nezabýval.
- [389] Jelikož správní orgán dospěl k závěru, že se jedná o agresivní obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu, nezabýval se již tím, zda jsou popsané obchodní praktiky také zakázané podle ust. § 5, ust. § 5a nebo ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele, či zda naplňují znaky nekalé obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.
- [390] Dále správní orgán konstatuje, že uvedené agresivní obchodní praktiky byly účastníkem řízení užity při poskytování sdružených služeb dodávky elektřiny a/nebo plynu, když účastník řízení po zákaznících požadoval úhradu za neobjednané služby (tj. za sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu) až při jejich poskytování.
- [391] Co se týče doby, po kterou měl účastník řízení poskytovat zákazníkům sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu, aniž by si je u něj objednali, a za něž následně požadoval úhradu, tak je nesporné, že účastník řízení započal s nevyžádanými dodávkami elektřiny a/nebo plynu (resp. s poskytováním sdružených služeb dodávky elektřiny a/nebo plynu bez uzavření smlouvy či objednávky) dne 1. června 2018 a pokračoval v nich do data uvedeného v Příloze č. 4 ve sloupci „Dle OTE, a.s. zákazník u společnosti ČEZ Prodej, a.s. do“.
- [392] Správní orgán tedy uzavírá, že účastník řízení jakožto prodávající užil vůči zákazníkům, specifikovaným v Příloze č. 4 tohoto rozhodnutí, jako spotřebitelům, agresivní obchodní praktiky

ve smyslu ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele, čímž ve všech 36 případech porušil zákaz užití nekalých obchodních praktik stanovený ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele.

Formální a materiální stránka přestupku

- [393] Správní orgán v rámci správního řízení prokázal, že účastník řízení svým jednáním uvedeným ve výroku IX. tohoto rozhodnutí porušil zákaz používání nekalých obchodních praktik a naplnil tak formální znaky pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.
- [394] K právní kvalifikaci jednání účastníka řízení specifikovaného ve výroku IX. tohoto rozhodnutí jako pokračujícího přestupku správní orgán uvádí, že na posouzení odpovědnosti za přestupky se užije definice obsažená v ust. § 7 zákona o odpovědnosti za přestupky, ve kterém se uvádí, že pokračováním v přestupku se rozumí takové jednání, jehož (i.) jednotlivé dílčí útoky (ii.) vedené jednotným záměrem (iii.) naplňují skutkovou podstatu stejného přestupku, (iv.) jsou spojeny stejným nebo podobným způsobem provedení, blízkou souvislostí časovou a souvislostí v předmětu útoku.
- [395] Správní orgán konstatuje, že všechny podmínky pokračování v přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele má za kumulativně splněné, když
- (i.) se jedná o 703 dílčích útoků, kdy jednotlivé skutky spočívají v požadování plateb za sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu,
 - (ii.) tyto dílčí útoky byly vedeny jednotným záměrem ve snaze obdržet platby za neobjednané plnění,
 - (iii.) tyto dílčí útoky naplňují stejnou skutkovou podstatu přestupku, tj. přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele,
 - (iv.) tyto dílčí útoky byly provedeny stejným způsobem, tj. požadováním plateb prostřednictvím daňového dokladu, jsou spojeny blízkou souvislostí časovou (blízké časové rozestupy mezi jednotlivými dílčími útoky spáchanými především ve druhé polovině roku 2018), jakož i souvislostí v předmětu útoku (vůči veřejnému zájmu na ochraně práv spotřebitele).
- [396] Správní orgán má na základě výše uvedeného za prokázané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, když účastník řízení vůči zákazníkům uvedeným v Přílohách č. 3 a č. 4 porušil zákaz používání nekalých obchodních praktik. Správní orgán se nicméně musel zabývat také materiální stránkou uvedeného přestupku.
- [397] Z hlediska materiální stránky přestupku je třeba zejména vycházet ze skutečnosti, že každá skutková podstata přestupku implicitně zakotvuje obecnou míru společenské škodlivosti nežádoucího jednání. V opačném případě by ostatně zákonodárce porušení právních norem nesankcionoval jako přestupek.
- [398] V daném případě 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. Nekalé obchodní praktiky totiž významným způsobem poškozují spotřebitele a mohou vést k vytvoření překážek řádného fungování vnitřního trhu a narušení hospodářské soutěže.
- [399] Konkrétní míru společenské škodlivosti jednání účastníka řízení ve vztahu k 673 spotřebitelům specifikovaným v Příloze č. 3 považuje správní orgán za relativně nízkou, především z hlediska časového (nevyžádané dodávky trvaly 7 dní) a z důvodu, že nedošlo k tomu, že by zákazníci byli zavázáni podmínkami, které odmítali. Nicméně i u tohoto jednání správní orgán neshledal míru společenské škodlivosti nižší než nepatrnou, protože uvedená situace zapříčinila nejistotu zákazníků ohledně jejich skutečného dodavatele energií.

[400] S ohledem na výše uvedené tak správní orgán uzavírá, že jednání účastníka řízení vůči všem spotřebitelům uvedeným v Přílohách č. 3 a č. 4 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 pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

Vypořádání námitek účastníka řízení ke skutku ve výroku IX. písm. b)

[401] Účastník řízení namítal, že v dotčeném období musel souběžně vyřizovat doslova desetitisíce požadavků na změnu dodavatele a tato atypická situace vedla ke značnému přetížení jeho jinak zcela dostačujících kapacit. Prodlení v jednání účastníka řízení navíc bylo částečně způsobeno i individuálním pochybením zaměstnance, který přehlédl, že jednání společnosti Energie ČS, a.s. (urgence ze dne 3. srpna 2018) se týká nikoliv jen jednoho, ale více odběrných míst. Účastník řízení proto žádal ERÚ, aby přihlédl ke specifickým okolnostem daného případu, jakož i k jinak jistě ocenitelné motivaci účastníka řízení ověřit skutečnou vůli zákazníků, neboť podstatná část plných mocí předložených společností Energie ČS, a.s. představovala plné moci zastaralé.

[402] Správní orgán zde poukazuje na objektivní charakter odpovědnosti za přestupky, je tedy věcí účastníka řízení, aby si při výkonu své činnosti počínal tak, aby neporušil své povinnosti. Byť tedy správní orgán v obecné rovině oceňuje tvrzenou snahu účastníka řízení, nemůže ho tato zprostit odpovědnosti za vytýkaný přestupek. Správní orgán nicméně při ukládání pokuty přihlédl k tomu, že podstatná část z porušení zákona o ochraně spotřebitele ze strany účastníka řízení nedosahovala vysoké míry společenské škodlivosti.

[403] Účastník řízení dále upozornil, že smyslem ustanovení písm. f) přílohy č. 2 zákona o ochraně spotřebitele je chránit spotřebitele před svémocným prodejem (tj. před nenadálým vnucováním produktů, před nevyžádanými nabídkami), nikoliv před setrvačným prodejem (tj. poskytování plnění i po ukončení smlouvy). Daná skutková podstata tudíž na předmětné jednání účastníka řízení nedopadá.

[404] S těmito právními závěry účastníka řízení správní orgán nesouhlasí. Základním znakem skutkové podstaty setrvačného prodeje podle přílohy č. 2 písm. f) zákona o ochraně spotřebitele je, že obchodník dodá spotřebiteli zboží, které si tento neobjednal a za takové zboží požaduje platbu. Podle názoru ERÚ lze pod uvedenou skutkovou podstatu nepochybně vztahovat i situace, kdy právní vztah dodávky mezi zákazníkem a obchodníkem skončil, nicméně obchodník nadále pokračoval v poskytování plnění, za něž požadoval platbu.

IV. III. X. Agresivní obchodní praktiky – výrok X. tohoto rozhodnutí (paní ██████████)

Právní posouzení

[405] Ve správním řízení bylo zjištěno a prokázáno, že mezi paní ██████████ a účastníkem řízení došlo dne 22. dubna 2016 distančním způsobem k uzavření Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu pro odběrné místo EIC ██████████, na adrese ██████████. Součástí smlouvy byly informace o stávajícím dodavateli, kterým byl obchodník CENTROPOL ENERGY, a.s., přičemž smlouva o sdružených službách dodávky plynu byla s obchodníkem CENTROPOL ENERGY, a.s. sjednána na dobu neurčitou.

[406] Doba trvání Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu byla sjednána při jejím uzavření na dobu 36 měsíců ode dne zahájení dodávky s automatickou prolongací vždy o 12 měsíců.

[407] Dne 24. září 2016, tedy v době odstávky zákaznického systému, účastník řízení, resp. jeho zmocněnec ČEZ Zákaznické služby, s.r.o., se sídlem Plzeň, Guldenerova 2577/19, PSČ 32600, IČO: 263 76 547, obdržel od paní ██████████ dopis „Ukončení smlouvy o dodávkách elektřiny a/nebo zemního plynu“, ze dne 19. září 2016, ve kterém projevila vůli odstoupit od Smlouvy o sdružených službách

dobavky plynu, pokud ješte neuplynula 14denní lhůta dle ust. § 11a odst. 2 energetického zákona, alternativně pak tuto smlouvu vypovědět podle ust. § 11a odst. 3 energetického zákona, a dále odvolala udělenou plnou moc a deklarovala vůli pokračovat ve smluvním vztahu s obchodníkem CENTROPOL ENERGY, a.s. Uvedený dopis nebyl účastníkem řízení zpracován.

- [408] V souladu s ust. § 11a odst. 3 energetického zákona tedy paní [REDACTED] vypověděla Smlouvu o sdružených službách dobavky plynu k 15. říjnu 2016.
- [409] Po provedení změny dodavatele v IS OTE se novým dodavatelem plynu do odběrného místa paní [REDACTED] stal účastník řízení.
- [410] Podle Výpisu z informačního systému operátora trhu ze dne 5. září 2017 byl posledním dnem dobavky plynu od obchodníka CENTROPOL ENERGY, a.s. 1. leden 2017, a prvním dnem dobavky plynu od účastníka řízení 2. leden 2017, přičemž dobavka plynu od účastníka řízení trvala do 15. února 2017.
- [411] Účastník řízení tak i po ukončení dotčené smlouvy, konkrétně v období od 2. ledna 2017 do 15. února 2017, dobával do odběrného místa sdružené služby dobavky plynu, což účastník řízení v rámci provedené kontroly a správního řízení nikterak nerozporoval.
- [412] Dobavky plynu do odběrného místa EIC [REDACTED] účastník řízení realizoval, aniž by měl s paní [REDACTED] uzavřenu příslušnou smlouvu (právní titul) či aniž by si paní [REDACTED] u účastníka řízení objednala sdružené služby dobavky plynu. Účastníkovi řízení navíc z výpovědi paní [REDACTED] mělo být zřejmé (za předpokladu, že by původní výpověď zpracoval), že tato si nepřeje mít za dodavatele plynu účastníka řízení, když naopak deklarovala vůli pokračovat ve smluvním vztahu s obchodníkem CENTROPOL ENERGY, a.s.
- [413] Dne 27. února 2017 účastník řízení vystavil paní [REDACTED] Mimořádnou fakturu za sdružené služby dobavky plynu – konečný účet, ev. č. daňového dokladu [REDACTED], za období od 2. ledna 2017 do 15. února 2017. Celková částka za sdružené služby dobavky plynu v uvedeném období činila [REDACTED] Kč (při spotřebě [REDACTED] MWh), přičemž ve vyúčtování byla zohledněna platba ve výši [REDACTED] Kč přijatá dne 15. února 2018. Účastníkem řízení byl tedy po paní [REDACTED] požadován doplatek ve výši [REDACTED] Kč (po haléřovém zaokrouhlení) s datem splatnosti dne 29. března 2017, aniž by si paní [REDACTED] u účastníka řízení objednala sdružené dobavky plynu.
- [414] Správní orgán dospěl k závěru, že výše popsané jednání účastníka řízení je obchodní praktikou vůči spotřebiteli ve smyslu ust. článku 2 písm. d) směrnice o nekalých obchodních praktikách, neboť se jedná o jednání ze strany obchodníka přímo související s prodejem a dodáním produktu spotřebiteli.
- [415] 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 tato popsaná obchodní praktika zakázána dle 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.
- [416] Podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele je nekalou obchodní praktikou za všech okolností praktika uvedená v příloze č. 1 a příloze č. 2 k tomuto zákonu. Podle písm. f) přílohy č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele jsou obchodní praktiky vždy považovány za agresivní, pokud podnikatel požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které mu dodal, ačkoli si je spotřebitel neobjednal nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dobavku podle předem uzavřené smlouvy.
- [417] Vzhledem k tomu, že bylo v rámci správního řízení prokázáno, že účastník řízení v postavení prodávajícího požadoval na paní [REDACTED] jako spotřebiteli za období od 2. ledna 2017

do 15. února 2017 platbu za sdružené služby dodávky plynu, které jí dodal, ačkoli si je paní [REDAKCE] neobjednala, dospěl správní orgán k závěru, že popsaná obchodní praktika účastníka řízení naplňuje znaky agresivní obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu. S odkazem na výše citované rozsudky Nejvyššího správního soudu správní orgán uvádí, že pro toto posouzení není nutné zohlednit otázku, zda předmětná praktika může narušit rozhodnutí průměrného spotřebitele o obchodní transakci, a proto se správní orgán tímto posouzením nezabýval.

- [418] Jelikož správní orgán dospěl k závěru, že se jedná o agresivní obchodní praktiku podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu, nezabýval se již tím, zda popsaná obchodní praktika je také zakázaná podle ust. § 5, ust. § 5a nebo ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele, či zda naplňuje znaky nekalé obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.
- [419] Dále správní orgán konstatuje, že uvedená agresivní obchodní praktika byla účastníkem řízení užitá při poskytování sdružených služeb dodávky plynu, když účastník řízení po paní [REDAKCE] požadoval úhradu za neobjednané služby/zboží (tj. za sdružené služby dodávky plynu) až při jejich poskytování.
- [420] Co se týče doby, po kterou měl účastník řízení poskytovat paní [REDAKCE] sdružené služby dodávky plynu, aniž by si je u něj objednala, a za něž následně požadoval úhradu, tak je nesporné, že právní předchůdce účastníka řízení započal s nevyžádanými dodávkami plynu (resp. s poskytováním sdružených služeb dodávky plynu bez uzavření smlouvy či objednávky) dne 2. ledna 2017 a pokračoval v nich do 15. února 2017.
- [421] Správní orgán tedy uzavírá, že účastník řízení jakožto prodávající užil vůči paní [REDAKCE] jako spotřebiteli agresivní obchodní praktiku ve smyslu ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele, čímž porušil zákaz užití nekalých obchodních praktik stanovený ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele.

Formální a materiální stránka správního deliktu

- [422] Správní orgán má na základě výše uvedeného ke správnímu deliktu podle výroku X. tohoto rozhodnutí za prokázané, že byla naplněna formální stránka správního deliktu podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, když účastník řízení jako prodávající užil vůči paní [REDAKCE] nekalou obchodní praktiku, konkrétně agresivní obchodní praktiku ve smyslu ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele, čímž účastník řízení porušil zákaz stanovený v ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele. Správní orgán se nicméně musel zabývat také materiální stránkou uvedeného správního deliktu.
- [423] 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.
- [424] V daném případě konkrétní 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. Nekalé obchodní praktiky totiž významným způsobem poškozují spotřebitele a mohou vést k vytvoření překážek řádného fungování vnitřního trhu a narušení hospodářské soutěže.
- [425] S ohledem na výše uvedené tak správní orgán uzavírá, že jednání účastníka řízení 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 správního deliktu podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

IV. III. XI. Ceníky – výrok XIII. tohoto rozhodnutí (pan [REDAKCE])

Právní posouzení

- [426] Správní orgán považuje za nesporné, že účastník řízení panu [REDAKCE] zvýšení ceny elektřiny oznámil, a to dostatečně přímo a adresně.
- [427] V případě, že dodavatel oznamuje změnu výše ceny za dodávku elektřiny nebo plynu, musí rovněž postupovat v souladu s ust. § 12 zákona o ochraně spotřebitele tak, aby byl zákazník informován o konečné ceně. Správní orgán se proto dále zabýval tím, zda oznámení zvýšení ceny splnilo požadavek podle uvedeného ustanovení.
- [428] E-mail zasláný účastníkem řízení zákazníkovi obsahoval odkaz na přehled původních a nových cen produktů, s tím, že se jednalo o obchodní část ceny, nešlo tedy o cenu konečnou (kterou tvoří rovněž část regulovaná). Dále bylo v e-mailu sdělení, že nový ceník a kalkulačku pro výpočet ceny se svou spotřebou zákazník najde po kliknutí na odkaz www.cez.cz/ceny2019.
- [429] Správní orgán dospěl k závěru, že uvedeným způsobem oznámení zvýšení ceny ze strany účastníka řízení nedošlo k porušení ust. § 12 zákona o ochraně spotřebitele. Zákon nestanoví, jakou konkrétní formou musí být spotřebitel o konečné ceně informován. Pokud tedy měl zákazník možnost seznámit se pomocí ceníků a kalkulačky s tím, jak konkrétně jej zvýšení ceny ovlivní, je třeba z hlediska průměrného spotřebitele konstatovat, že postup účastníka řízení nebyl nepřiměřený.
- [430] Z uvedených důvodů dospěl správní orgán k závěru, že nebyla naplněna formální stránka přestupku podle ust. § 24 odst. 7 písm. k) zákona o ochraně spotřebitele a správní řízení v této části v souladu s ust. § 86 odst. 1 písm. a) zákona o odpovědnosti za přestupky zastavil.

IV. IV. Odpovědnost za přestupky a správní delikty

- [431] Správní orgán se rovněž zabýval otázkou, zda nejsou naplněny podmínky uvedené v ust. § 24b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 30. června 2017, či ust. § 91d odst. 1 energetického zákona ve znění účinném do 5. června 2017, případně ust. § 21 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky, tedy zda účastník řízení za kterýkoliv z vytykaných přestupků a správních deliktů neodpovídá, jestliže prokáže, že vynaložil veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby porušení právní povinnosti zabránil.
- [432] Správní orgán konstatuje, že charakteristickým znakem přestupků (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 objektivní odpovědnost, tedy odpovědnost za výsledek. Je tedy věcí účastníka řízení, aby si při výkonu své činnosti počínal tak, aby neporušil povinnosti dané zákonem o ochraně spotřebitele či energetickým zákonem a nepoškodil těmito zákony chráněné zájmy.
- [433] Účastník řízení v rámci správního řízení namítal naplnění podmínek liberace ve vztahu ke skutkům souvisejícím s přechodem na nový informační systém (výroky IV. až VI., a X. tohoto rozhodnutí). V protokolu o kontrole č. [REDAKCE], č. j. 02526-147/2017-ERU je uvedeno, že „ačkoliv při prověřování vybraného vzorku zákaznických požadavků bylo zjištěno a doloženo, že ze strany kontrolované osoby docházelo k časovým prodlevám a chybným postupům při řešení zákaznických požadavků, vzhledem k celkovému počtu případů nelze konstatovat, že by kontrolovaná osoba nedodržela výše uvedenou povinnost stanovenou jí kontrolovaným ustanovením § 11 odst. 1 písm. m) energetického zákona, tedy že by kontrolovaná osoba neměla dostatečné lidské, technické a finanční zdroje k plnění svých práv a povinností.“

- [434] Splnění povinnosti podle ust. § 11 odst. 1 písm. m) energetického zákona účastníkem řízení při přechodu na nový zákaznický systém bez dalšího neznámá, že jakékoliv porušení jiné zákonné povinnosti v dotčeném období (tj. září 2016 až březen 2017) je možno považovat, byť v kontextu vysokého množství zákaznických požadavků, za nevyhnutelný důsledek tohoto přechodu.
- [435] Účastník řízení spatřuje vynaložení veškerého úsilí, které bylo možno požadovat, již v samotném zajištění dostatečných lidských, technických a finančních zdrojů k plnění svých práv a povinností, s čímž se správní orgán neztotožňuje. Pro (následné) plnění práv a povinností je rozhodující, jak je s těmito dostatečnými zdroji naloženo. Účastník řízení byl na přechod na nový zákaznický systém dostatečně připraven, v několika případech však, jak sám přiznává, „chybou lidského faktoru“ své povinnosti porušil.
- [436] Účastník řízení kromě vysokého množství zákaznických požadavků neuvedl jiné důvody, pro které by odůvodněně nedodržel své povinnosti držitele licence na obchod s elektřinou a licence na obchod s plynem, spočívající v dodržení stanovené kvality dodávek a služeb, resp. uvádění pravdivých informací při změně dodavatele, resp. nepožadování plateb, které si spotřebitel neobjednal.
- [437] Z podkladů, které měl správní orgán k dispozici, tedy nevyplývá, že by nastala jakákoliv objektivní zákonem předvídaná situace, která by umožnila liberaci účastníka řízení z vytykánych přestupků a správních deliktů.
- [438] Správní orgán tak vzhledem k výše uvedenému nepochybně zjistil a prokázal, že se účastník řízení výše popsanými skutky dopustil spáchání pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona, správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona, pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, pokračujícího správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona, pokračujícího správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. e) energetického zákona, 2 pokračujících přestupků podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele a správního deliktu podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

IV. V. Posouzení běhu promlčecích dob

- [439] Správní orgán považuje za nutné se na tomto místě vyjádřit k otázce možného zániku odpovědnosti za některé z vytykánych deliktů uplynutím promlčecí doby.
- [440] Nálezem Ústavního soudu České republiky ze dne 4. února 2020, sp. zn. Pl. ÚS 15/19, Ústavní soud rozhodl o zrušení ust. § 112 odst. 2 věty první zákona o odpovědnosti za přestupky (které stanovilo: „*Ustanovení dosavadních zákonů o lhůtách pro projednání přestupku nebo jiného správního deliktu, lhůtách pro uložení pokuty za přestupek nebo jiný správní delikt a lhůtách pro zánik odpovědnosti za přestupek nebo jiný správní delikt se ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona nepoužijí.*“) ke dni vyhlášení tohoto nálezu ve Sbírce zákonů.
- [441] Nálezem Ústavního soudu České republiky ze dne 16. června 2020, sp. zn. Pl. ÚS 4/20, Ústavní soud s účinností od 22. července 2020 rozhodl i o zrušení zbývající části ust. § 112 odst. 2 zákona o odpovědnosti za přestupky (které stanovilo: „*Odpovědnost za přestupek a dosavadní jiný správní delikt však nezanikne dříve, než by uplynula některá ze lhůt podle věty první, pokud k jednání zakládajícímu odpovědnost došlo přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona.*“).
- [442] Zákon o odpovědnosti za přestupky tedy již v současnosti neobsahuje speciální přechodné ustanovení týkající se posuzování zániku odpovědnosti za spáchání přestupku.
- [443] Podle ust. § 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.

- [444] Podle ust. § 112 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky se na přestupky a dosavadní jiné správní delikty, s výjimkou disciplinárních deliktů, ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona hledí jako na přestupky podle tohoto zákona. Odpovědnost za přestupky a dosavadní jiné správní delikty, s výjimkou disciplinárních deliktů, se posoudí podle dosavadních zákonů, pokud k jednání zakládajícímu odpovědnost došlo přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona; podle tohoto zákona se posoudí jen tehdy, jestliže to je pro pachatele příznivější.
- [445] Vzhledem k výše uvedenému a ke skutečnosti, že účastník řízení měl vytýkané správní delikty spáchat před nabytím účinnosti zákona o odpovědnosti za přestupky, je třeba ve vztahu k vyhodnocení možného uplynutí doby pro posouzení odpovědnosti účastníka řízení porovnat právní úpravu zániku odpovědnosti za správní delikt před a po účinnosti zákona o odpovědnosti za přestupky z pohledu jejich příznivosti pro účastníka řízení.
- [446] Podle ust. § 91d odst. 3 energetického zákona ve znění účinném do 30. června 2017 odpovědnost právnické osoby za správní delikt zaniká, jestliže správní orgán o něm ne zahájil řízení do 2 let ode dne, kdy se o něm dozvěděl, nejpozději však do 5 let ode dne, kdy byl spáchán.
- [447] V souladu se závěry rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 12. dubna 2017, č. j. 1 As 337/2016-45, je třeba větě „nejpozději však do 5 let ode dne, kdy byl spáchán“ rozumět tak, že odpovědnost za správní delikt zaniká nejpozději po uplynutí 5 let ode dne, kdy byl delikt spáchán. Uplynutím lhůty 5 let tedy provždy zaniká možnost správního orgánu uložit pachateli trest. I pokud správní orgán již zahájil řízení, po uplynutí 5 let odpovědnost (i ve smyslu citovaného rozsudku) zaniká a správní orgán musí řízení zastavit. Jak ostatně uvedl Nejvyšší správní soud v citovaném rozsudku (tam ve vztahu ke lhůtě 4 let), spojení „nejpozději do“ 5 let nemíří na nutnost, aby správní orgán do 5 let zahájil řízení, ale na to, že prekluze nastává „nejpozději do“ 5 let od spáchání deliktu; prekluze může nastat i dříve, a to uplynutím subjektivní lhůty.
- [448] Podle ust. § 30 písm. b) zákon o odpovědnosti za přestupky promlčecí doba činí 3 roky, jde-li o přestupek, za který zákon stanoví sazbu pokuty, jejíž horní hranice je alespoň 100 000 Kč.
- [449] Podle ust. § 31 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky promlčecí doba počíná běžet dnem následujícím po dni spáchání přestupku; dnem spáchání přestupku se rozumí den, kdy došlo k ukončení jednání, kterým byl přestupek spáchán. Je-li znakem přestupku účinek, promlčecí doba počíná běžet dnem následujícím po dni, kdy takový účinek nastal.
- [450] U pokračujícího přestupku počíná promlčecí doba běžet dnem následujícím po dni, kdy došlo k poslednímu dílčímu útoku (ust. § 31 odst. 2 zákona o odpovědnosti za přestupky).
- [451] V souladu s ust. § 32 odst. 2 zákona o odpovědnosti za přestupky se promlčecí doba přerušuje a) oznámením o zahájení řízení o přestupku; b) vydáním rozhodnutí, jímž je obviněný uznán vinným; c) vydáním rozhodnutí o schválení dohody o narovnání; přerušением promlčecí doby počíná promlčecí doba nová.
- [452] Ust. § 32 odst. 3 zákona o odpovědnosti za přestupky pak dále upřesňuje, že byla-li promlčecí doba přerušena, odpovědnost za přestupek zaniká nejpozději 3 roky od jeho spáchání; jde-li o přestupek, za který zákon stanoví sazbu pokuty, jejíž horní hranice je alespoň 100 000 Kč, odpovědnost za přestupek zaniká nejpozději 5 let od jeho spáchání.
- [453] Jelikož změnou právní kvalifikace z původních samostatných přestupků (správních deliktů) na pokračující přestupky (správní delikty) došlo ke změně posouzení možného zániku o odpovědnosti v neprospěch účastníka řízení, zkoumal správní orgán běh promlčecí doby rovněž podle původního vymezení skutků.

Přestupek uvedený ve výroku I. tohoto rozhodnutí (nepravdivé informace – 420 OPM v příloze č. 1 a paní [REDAKCE])

- [454] Pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona se účastník řízení dopustil 421 dílčími útoky, kdy poslední dílčí útok byl spáchán dne 20. prosince 2018.
- [455] Podle zákona o odpovědnosti za přestupky byla promlčecí doba přerušena jak oznámením o zahájení správního řízení dne 6. května 2019, tak vydáním rozhodnutí, jímž je obviněný uznán vinným (rozhodnutí č. j. 12337-14/2018-ERU ze dne 23. ledna 2020), ve vztahu k posledním dílčímu útoku pak oznámením o zahájení správního řízení dne 15. března 2021, k zániku odpovědnosti za tento pokračující přestupek dojde nejdříve za 5 let od jeho spáchání, tedy dne 20. prosince 2023.
- [456] Odpovědnost rovněž nezanikla ani za 420 dílčích útoků, které byly původně kvalifikovány jako samostatné přestupky, když ke spáchání nejstaršího z nich došlo dne 23. dubna 2018, k promlčení by tedy mohlo s ohledem na výše uvedené dojít až dne 23. ledna 2023 (promlčecí doba přerušena vydáním rozhodnutí).

Správní delikt uvedený ve výroku II. tohoto rozhodnutí (nepravdivé informace – ZO ČSOP Vlašim)

- [457] Správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona se účastník řízení dopustil dne 12. ledna 2017, tj. přede dnem účinnosti zákona o odpovědnosti za přestupky. Správní orgán tedy porovnal tehdejší právní úpravu s úpravou zákona o odpovědnosti za přestupky.
- [458] Správní orgán se nejdříve zabýval 2letou subjektivní lhůtou pro zahájení řízení. Správní řízení sp. zn. OSR-12337/2018-ERU bylo zahájeno dne 6. května 2019, tedy asi 2 roky a 4 měsíce po spáchání správního deliktu.
- [459] Kontrola sp. zn. 07393/2018-ERU byla zahájena dne 25. července 2018. Podnět na základě, kterého bylo zahájeno šetření, na které navazovala předmětná kontrola, ERÚ obdržel dne 30. října 2017. Byť je nepravděpodobné, že již dne 30. října 2017 mohl ERÚ vědět o tom, že byl spáchán správní delikt, považuje správní orgán ve prospěch účastníka řízení toto datum za začátek běhu subjektivní 2leté lhůty. S ohledem na to, že správní řízení sp. zn. OSR-12337/2018-ERU bylo zahájeno dne 6. května 2019, je třeba dojít k závěru, že subjektivní lhůta k zahájení řízení neuběhla. Neuběhla rovněž ani 5letá objektivní lhůta, která uběhne dne 12. ledna 2022.
- [460] Podle zákona o odpovědnosti za přestupky byla promlčecí doba přerušena jak oznámením o zahájení správního řízení, tak vydáním rozhodnutí, jímž je obviněný uznán vinným (rozhodnutí č. j. 12337-14/2018-ERU ze dne 23. ledna 2020), k zániku odpovědnosti za tento správní delikt dojde nejdříve rovněž za 5 let od jeho spáchání, tedy dne 12. ledna 2022.

Přestupek uvedený ve výroku III. tohoto rozhodnutí (nepravdivé informace – 253 OPM v Příloze č. 2)

- [461] Pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona se účastník řízení dopustil 253 dílčími útoky, kdy poslední dílčí útok byl spáchán dne 27. dubna 2018.
- [462] Podle zákona o odpovědnosti za přestupky byla promlčecí doba přerušena jak oznámením o zahájení správního řízení dne 6. května 2019, tak vydáním rozhodnutí, jímž je obviněný uznán vinným (rozhodnutí č. j. 12337-14/2018-ERU ze dne 23. ledna 2020), k zániku odpovědnosti za tento pokračující přestupek dojde nejdříve za 3 roky od posledního přerušení promlčecí doby, tedy dne 23. ledna 2023.

Správní delikt uvedený ve výroku IV. tohoto rozhodnutí (nepravdivé informace – paní [REDAKCE])

- [463] Správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona se účastník řízení dopustil dne 14. prosince 2016, tj. přede dnem účinnosti zákona o odpovědnosti za přestupky. Správní orgán tedy porovnal tehdejší právní úpravu s úpravou zákona o odpovědnosti za přestupky.

- [464] Správní orgán se nejdříve zabýval 2letou subjektivní lhůtou pro zahájení řízení. Správní řízení sp. zn. OSR-12337/2018-ERU bylo zahájeno dne 6. května 2019, tedy asi 2 roky a 5 měsíců po spáchání správního deliktu.
- [465] Kontrola sp. zn. 02526/2017-ERU byla zahájena dne 28. února 2017. Dne 21. července 2017 zaslal účastník řízení ERÚ podklady, ze kterých bylo možno zjistit spáchání předmětného správního deliktu (viz č. j. 02526-33/2017-ERU).
- [466] Den 21. července 2017 tedy považuje správní orgán za začátek běhu subjektivní 2leté lhůty. S ohledem na to, že správní řízení sp. zn. OSR-12337/2018-ERU bylo zahájeno dne 6. května 2019, je třeba dojít k závěru, že subjektivní lhůta k zahájení řízení neuběhla. Neuběhla rovněž ani 5letá objektivní lhůta, která uběhne dne 14. prosince 2021.
- [467] Podle zákona o odpovědnosti za přestupky byla promlčecí doba přerušena jak oznámením o zahájení správního řízení, tak vydáním rozhodnutí, jímž je obviněný uznán vinným (rozhodnutí č. j. 12337-14/2018-ERU ze dne 23. ledna 2020), k zániku odpovědnosti za tento správní delikt dojde nejdříve rovněž za 5 let od jeho spáchání, tedy dne 14. prosince 2021.

Správní delikt uvedený ve výroku V. tohoto rozhodnutí (standard lhůty pro vyřízení reklamace – elektřina)

- [468] Pokračujícího správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona se účastník řízení dopustil 11 dílčími útoky, kdy poslední dílčí útok byl spáchán dne 18. března 2017 (██████████), tj. přede dnem účinnosti zákona o odpovědnosti za přestupky. Správní orgán tedy porovnal tehdejší právní úpravu s úpravou zákona o odpovědnosti za přestupky.
- [469] Správní orgán se nejdříve zabýval 2letou subjektivní lhůtou pro zahájení řízení. Správní řízení sp. zn. OSR-12337/2018-ERU bylo zahájeno dne 6. května 2019, tedy asi 2 roky a 2 měsíce po spáchání správního deliktu.
- [470] Kontrola sp. zn. 02526/2017-ERU byla zahájena dne 28. února 2017. Dne 5. června 2017 zaslal účastník řízení ERÚ podklady, ze kterých bylo nejdříve možno zjistit spáchání předmětného správního deliktu (viz č. j. 02526-16/2017-ERU).
- [471] Den 5. června 2017 tedy považuje správní orgán za začátek běhu subjektivní 2leté lhůty. S ohledem na to, že správní řízení sp. zn. OSR-12337/2018-ERU bylo zahájeno dne 6. května 2019, je třeba dojít k závěru, že subjektivní lhůta k zahájení řízení neuběhla. Neuběhla rovněž ani 5letá objektivní lhůta, která uběhne dne 18. března 2022.
- [472] Podle zákona o odpovědnosti za přestupky byla promlčecí doba přerušena jak oznámením o zahájení správního řízení, tak vydáním rozhodnutí, jímž je obviněný uznán vinným (rozhodnutí č. j. 12337-14/2018-ERU ze dne 23. ledna 2020), k zániku odpovědnosti za tento správní delikt dojde nejdříve rovněž za 5 let od jeho spáchání, tedy dne 18. března 2022.
- [473] V následující tabulce se správní orgán rovněž zabýval během promlčecí doby u jednotlivých dílčích útoků, a to vzhledem k tomu, že byly původně kvalifikovány jako samostatné správní delikty. Jak je patrné, ani ve vztahu k jednotlivým skutkům k zániku odpovědnosti nedošlo.

Zákazník	Počátek běhu subjektivní lhůty	Možné promlčení
██████████	14. 7. 2017 (obdržení podnětu pro šetření sp. zn. 02126/2019)	17. 2. 2022
██████████	5. 6. 2017 (č. j. 02526-16/2017-ERU)	2. 2. 2022
██████████	5. 6. 2017 (č. j. 02526-16/2017-ERU)	23. 2. 2022
██████████	5. 6. 2017 (č. j. 02526-16/2017-ERU)	18. 3. 2022
██████████	5. 6. 2017 (č. j. 02526-16/2017-ERU)	30. 12. 2021

██████████	5. 6. 2017 (č. j. 02526-16/2017-ERU)	3. 1. 2022
██████████	5. 6. 2017 (č. j. 02526-16/2017-ERU)	21. 2. 2022
██████████	5. 6. 2017 (č. j. 02526-16/2017-ERU)	26. 1. 2022
██████████	5. 6. 2017 (č. j. 02526-16/2017-ERU)	31. 1. 2022
██████████	5. 6. 2017 (č. j. 02526-16/2017-ERU)	31. 1. 2022
██████████	5. 6. 2017 (č. j. 02526-16/2017-ERU)	14. 2. 2022

Správní delikt uvedený ve výroku VI. tohoto rozhodnutí (standard lhůty pro vyřízení reklamace – plyn)

- [474] Pokračujícího správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona se účastník řízení dopustil 4 dílčími útoky, kdy poslední dílčí útok byl spáchán dne 14. února 2017 (pan ██████████), tj. přede dnem účinnosti zákona o odpovědnosti za přestupky. Správní orgán tedy porovnal tehdejší právní úpravu s úpravou zákona o odpovědnosti za přestupky.
- [475] Správní orgán se nejdříve zabýval 2letou subjektivní lhůtou pro zahájení řízení. Správní řízení sp. zn. OSR-12337/2018-ERU bylo zahájeno dne 6. května 2019, tedy asi 2 roky a 3 měsíce po spáchání správního deliktu.
- [476] Kontrola sp. zn. 02526/2017-ERU byla zahájena dne 28. února 2017. Dne 5. června 2017 zaslal účastník řízení ERÚ podklady, ze kterých bylo nejdříve možno zjistit spáchání předmětného správního deliktu (viz č. j. 02526-16/2017-ERU).
- [477] Den 5. června 2017 tedy považuje správní orgán za začátek běhu subjektivní 2leté lhůty. S ohledem na to, že správní řízení sp. zn. OSR-12337/2018-ERU bylo zahájeno dne 6. května 2019, je třeba dojít k závěru, že subjektivní lhůta k zahájení řízení neuběhla. Neuběhla rovněž ani 5letá objektivní lhůta, která uběhne dne 14. února 2022.
- [478] Podle zákona o odpovědnosti za přestupky byla promlčecí doba přerušena jak oznámením o zahájení správního řízení, tak vydáním rozhodnutí, jímž je obviněný uznán vinným (rozhodnutí č. j. 12337-14/2018-ERU ze dne 23. ledna 2020), k zániku odpovědnosti za tento správní delikt dojde nejdříve rovněž za 5 let od jeho spáchání, tedy dne 14. února 2022.
- [479] V následující tabulce se správní orgán rovněž zabýval během promlčecí doby u jednotlivých dílčích útoků, a to vzhledem k tomu, že byly původně kvalifikovány jako samostatné správní delikty. Jak je patrné, ani ve vztahu k jednotlivým skutkům k zániku odpovědnosti nedošlo.

Zákazník	Počátek běhu subjektivní lhůty	Možné promlčení
██████████	5. 6. 2017 (č. j. 02526-16/2017-ERU)	6. 12. 2021
██████████	21. 7. 2017 (č. j. 02526-33/2017-ERU)	30. 9. 2021
██████████	5. 6. 2017 (č. j. 02526-16/2017-ERU)	31. 1. 2022
██████████	5. 6. 2017 (č. j. 02526-16/2017-ERU)	14. 2. 2022

Přestupek uvedený ve výroku VII. tohoto rozhodnutí (přerušeni dodávek elektřiny – pan ██████████)

- [480] Přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. e) energetického zákona se účastník řízení dopustil dne 16. října 2018.
- [481] Podle zákona o odpovědnosti za přestupky byla promlčecí doba přerušena vydáním rozhodnutí, jímž je obviněný uznán vinným (příkaz č. j. 04312-3/2020-ERU ze dne 19. května 2020), k zániku odpovědnosti za tento pokračující přestupek dojde nejdříve za 3 roky od přerušeni promlčecí doby, tedy dne 19. května 2023.

Přestupek uvedený ve výroku VIII. tohoto rozhodnutí (agresivní obchodní praktiky – pan [REDACTED])

- [482] Pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele se účastník řízení dopustil 3 dílčími útoky, kdy všechny dílčí útoky byly spáchány dne 17. července 2020.
- [483] Podle zákona o odpovědnosti za přestupky byla promlčecí doba přerušena oznámením o zahájení správního řízení dne 15. března 2021, k zániku odpovědnosti za tento pokračující přestupek dojde nejdříve za 3 roky od posledního přerušení promlčecí doby, tedy dne 15. března 2024.

Přestupek uvedený ve výroku IX. tohoto rozhodnutí (agresivní obchodní praktiky – 673 spotřebitelů v Příloze č. 3 a 36 spotřebitelů v Příloze č. 4)

- [484] Pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele se účastník řízení dopustil 709 dílčími útoky, kdy poslední dílčí útok byl spáchán dne 30. ledna 2019 (vystavení faktury panu [REDACTED]).
- [485] Podle zákona o odpovědnosti za přestupky byla promlčecí doba přerušena jak oznámením o zahájení správního řízení dne 6. května 2019, tak vydáním rozhodnutí, jímž je obviněný uznán vinným (rozhodnutí č. j. 12337-14/2018-ERU ze dne 23. ledna 2020), ve vztahu k posledním dílčímu útoku pak oznámením o zahájení správního řízení dne 2. července 2021, k zániku odpovědnosti za tento pokračující přestupek dojde nejdříve za 5 let od jeho spáchání, tedy dne 30. ledna 2024.
- [486] Odpovědnost rovněž nezanikla ani za 673 dílčích útoků, které byly původně kvalifikovány jako samostatné přestupky, když ke spáchání nejstaršího z nich došlo dne 10. května 2018, k promlčení by tedy mohlo s ohledem na výše uvedené dojít až dne 23. ledna 2023 (promlčecí doba přerušena vydáním rozhodnutí).

Správní delikt uvedený ve výroku X. tohoto rozhodnutí (agresivní obchodní praktiky – paní [REDACTED])

- [487] Správního deliktu podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele se účastník řízení dopustil dne 27. února 2017, tj. přede dnem účinnosti zákona o odpovědnosti za přestupky. Správní orgán tedy porovnal tehdejší právní úpravu s úpravou zákona o odpovědnosti za přestupky.
- [488] Správní orgán se nejdříve zabýval 2letou subjektivní lhůtou pro zahájení řízení. Správní řízení sp. zn. OSR-12337/2018-ERU bylo zahájeno dne 6. května 2019, tedy asi 2 roky a 2 měsíce po spáchání správního deliktu.
- [489] Kontrola sp. zn. 02526/2017-ERU byla zahájena dne 28. února 2017. Dne 21. července 2017 zaslal účastník řízení ERÚ podklady, ze kterých bylo možno usuzovat spáchání předmětného správního deliktu (viz č. j. 02526-33/2017-ERU).
- [490] Den 21. července 2017 tedy považuje správní orgán za začátek běhu subjektivní 2leté lhůty. S ohledem na to, že správní řízení sp. zn. OSR-12337/2018-ERU bylo zahájeno dne 6. května 2019, je třeba dojít k závěru, že subjektivní lhůta k zahájení řízení neuběhla. Neuběhla rovněž ani 5letá objektivní lhůta, která uběhne dne 28. února 2022.
- [491] Podle zákona o odpovědnosti za přestupky byla promlčecí doba přerušena jak oznámením o zahájení správního řízení, tak vydáním rozhodnutí, jímž je obviněný uznán vinným (rozhodnutí č. j. 12337-14/2018-ERU ze dne 23. ledna 2020), k zániku odpovědnosti za tento správní delikt dojde nejdříve rovněž za 5 let od jeho spáchání, tedy dne 28. února 2022.

IV. VI. Další námitky účastníka řízení a jejich vypořádání

Obecné námitky

[492] Správní orgán k vyjádření účastníka řízení, podle kterého ERÚ v rámci jednoho správního řízení řeší právní jednání, ke kterým mělo dojít v průběhu období od září 2016 do dubna 2020, tedy za období bezmála 4 let, a k doporučení rozdělit probíhající správní řízení na dílčí řízení, uvádí, že podle ust. § 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 týž správní orgán, projednají se ve společném řízení. Správní orgán pak v průběhu řízení neshledal důvody pro postup podle odst. 5 téhož ustanovení.

Přechod na nový informační systém

[493] Účastník řízení namítal, že v přímé souvislosti s přechodem na nový informační systém došlo v jednotlivých případech k pochybením, které i při zajištění potřebných lidských, technických a finančních zdrojů nebylo možné zcela eliminovat a lze je podle účastníka řízení označit jako okolnosti tzv. vyšší moci.

[494] Vyšší moc (*vis maior*) není jednoznačně definovaným pojmem, v právní nauce se však obecně jedná o právní skutečnost spočívající v mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezaviněné události, která způsobí škodu. Vyšší mocí se obvykle rozumí např. živelní pohroma. Správní orgán se při posouzení této námitky zabýval všemi okolnostmi, které jsou způsobitelné zprostit účastníka řízení odpovědnosti za správní delikty ve smyslu ust. § 24b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 30. června 2017, či ust. § 91d odst. 1 energetického zákona ve znění účinném do 5. června 2017, a k podrobnějším úvahám odkazuje na část odůvodnění tohoto rozhodnutí nazvanou „IV. IV. Odpovědnost za přestupky a správní delikty“.

Nepravdivé informace a navazující agresivní obchodní praktiky [výroky I. písm. a), III. a IX. písm. a)]

[495] K námitkám účastníka řízení ohledně nesrozumitelnosti právní úpravy zabývající se okamžikem odstoupení od smlouvy, případně ohledně smyslu této právní úpravy, správní orgán uvádí, že je nepovažuje za důvodné. Zákazník má podle ust. § 11a odst. 5 energetického zákona v případě včasného oznámení zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek ze strany držitele licence právo odstoupit od smlouvy nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn. Podle ust. § 11a odst. 6 energetického zákona mohou nastat pouze dvě situace, z pohledu kterých může být došlé odstoupení posouzeno. Pokud bylo odstoupení uskutečněno do 3 měsíců od účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek a méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno příslušnému držiteli licence. Tento postup se na projednávaný případ neaplikuje, když všechna odstoupení došla účastníku řízení před účinností zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek a zároveň více než 10 dnů před koncem daného měsíce.

[496] Nezbyvá potom než postupovat podle věty první ust. § 11a odst. 6 energetického zákona, podle které je odstoupení účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno příslušnému držiteli licence, neurčí-li zákazník pozdější den účinnosti odstoupení. Jelikož pozdější den účinnosti odstoupení nebyl určen, odstoupení učiněná společnostmi skupiny BOHEMIA ENERGY ve dnech 10. dubna 2018 a 16. dubna 2018 v zastoupení zákazníků účastníka řízení nabyla účinnosti k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém byla doručena, tj. ke dni 30. dubna 2018. Ukončení smluvního vztahu postupem podle zákona pak nemůže odporovat ani obecné právní zásadě *pacta sunt servanda*.

[497] Ani námitka účastníka řízení, že zákazníkům poskytl pouze takové plnění, které si zákazníci objednali, pak nemůže obstát, když právní vztah mezi účastníkem řízení a zákazníky byl v souladu s výše

uvedeným ukončen ke dni 30. dubna 2018 a v období od 1. května 2018 do 7. května 2018 zde neexistoval právní důvod, na základě kterého by mohl účastník řízení po zákaznících požadovat platby za sdružené dodávky elektřiny a/nebo plynu. Nezpochybnování účtování za nevyžádané dodávky ze strany zákazníků nezbavuje účastníka řízení odpovědnosti za spáchání uvedených přestupků.

- [498] Účastník řízení má dále za to, že výklad aktuální právní úpravy spočívající v možnosti ukončit smluvní vztah se stávajícím dodavatelem dříve než nejpozději den přede dnem nabytí účinnosti zvýšení ceny nebo jiných smluvních podmínek by fakticky nutil obchodníky, aby oznamovali změny na poslední chvíli a tím zkrátili zákazníkům časový prostor, kdy se mohou seznámit se změnou podmínek a rozhodnout se, zda mají zájem za změněných podmínek setrvávat ve smluvním vztahu se současným dodavatelem, a tento výklad by jednoznačně byl v rozporu se zájmy jak zákazníků, tak obchodníků, kteří se snaží oznamovat změny smluvních podmínek zákazníkům v dostatečném předstihu před lhůtou 30 dnů, kterou stanoví energetický zákon.
- [499] K tomuto správní orgán uvádí, že stávající výklad je naopak v zájmu zákazníků, když jim dává možnost při sjednání výhodnější ceny, než kterou mají nastavenou se svým stávajícím dodavatelem ještě před samotným zvýšením ceny, odstoupit od smlouvy dříve a nesetrvávat v méně výhodném smluvním vztahu. Pokud je cena nového dodavatele výhodnější než cena zvýšená stávajícím dodavatelem, ale méně výhodná než cena stávající, mají zákazníci možnost doručit odstoupení od smlouvy v delším časovém předstihu při současném určení pozdějšího dne účinnosti odstoupení. Je pak na zvážení individuálních obchodníků, jak k oznamování změn smluvních podmínek přistoupí a zda poskytnou zákazníkům delší prostor k učinění změn, než jak jim ukládá energetický zákon.
- [500] Skutečnost, že pozastavení procesu změny dodavatele probíhá v systému účastníka řízení automaticky, jakmile žádost nového dodavatele o odběrné místo předchází ukončení smlouvy v systému účastníka řízení, nemá vliv na odpovědnost účastníka řízení za vytýkané přestupky, protože není pochyb o přičitatelnosti tohoto (byť automatického) jednání účastníku řízení.
- [501] K námitkám účastníka řízení, že nemohl naplnit formální ani materiální znaky skutkové podstaty přestupků podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) a ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, neboť se nedopustil porušení ust. § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona, resp. ust. § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona, když žádné nepravdivé údaje dle svého přesvědčení neuvedl, správní orgán uvádí, že ani tyto nepovažuje za důvodné. V rámci právního posouzení vytýkaných skutků a zkoumání formální a materiální stránky přestupků správní orgán prokázal, že se účastník řízení svým jednáním dopustil spáchání pokračujících přestupků podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona a ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona.
- [502] Nelze přihlídnout k argumentaci účastníka řízení, že stávající dodavatel neuvádí žádné údaje, nýbrž pouze svoji žádost o pozastavení procesu změny dodavatele včetně odůvodnění takového kroku a nový dodavatel má možnost takovou žádost stávajícího dodavatele nerespektovat. Nepravdivou informací je právě odůvodnění žádosti o pozastavení procesu změny dodavatele, kdy účastník řízení v informačním systému operátora trhu ve všech případech uvedl, že nebyla řádně ukončena smlouva, a tato informace nebyla pravdivá. Takové jednání účastníka řízení je nutno považovat za protiprávní, když je v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona, resp. ust. § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona.
- [503] To, že objektivně žádný úkon stávajícího dodavatele nemůže zabránit změně dodavatele a žádný úkon účastníka řízení tedy nemohl vést – a ani fakticky nevedl – k tomu, aby zákazníci odebírali elektřinu nebo plyn za nových, změněných podmínek, nezbavuje účastníka řízení odpovědnosti za spáchání uvedených přestupků. Správní orgán má za nepochybné, že účastník řízení při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele elektřiny a/nebo plynu uvedl nepravdivé informace, čímž již naplnil formální znaky přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona, resp. podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona.

- [504] K námitce účastníka řízení, že je na ERÚ, aby prokázal, jaké ceny jednotliví zákazníci za relevantní období uhradili účastníku řízení a jaké ceny by hradili jinému dodavateli elektřiny či plynu, jehož si zvolili, a aby porovnáním těchto cen zjistil, zda vznikl nějaký škodlivý důsledek na straně zákazníků, správní orgán uvádí, že i tato námitka je nedůvodná. Skutkové podstaty přestupků podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) a ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona se vznikem škody či újmy vůbec neoperují. K naplnění formální a materiální stránky přestupků spočívajících v uvedení nepravdivých informací při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění změny dodavatele není nutné, aby tyto nepravdivé informace vedly k poškození zákazníků ve smyslu majetkové újmy, proto se správní orgán ve správním řízení nezabýval případnou újmou, která mohla zákazníkům vzniknout.
- [505] K vypořádání dalších námitek účastníka řízení stran společenské nebezpečnosti jeho jednání odkazuje správní orgán na relevantní části tohoto rozhodnutí zabývající se materiální stránkou předmětných přestupků a na část „V. Uložení správního trestu“.

V. Uložení správního trestu

- [506] V rámci vedeného řízení bylo zjištěno a prokázáno, že se účastník řízení dopustil celkem 5 přestupků a 5 správních deliktů, za které ERÚ ukládá pokutu. Takové jednání právní teorie označuje za souběh přestupků (správních deliktů), který je definován jako případ, kdy stejný pachatel spáchal dva nebo více přestupků (správních deliktů) dříve, než byl za některý z nich pravomocně potrestán. V tomto případě se jednalo o vícečinný souběh různorodý.
- [507] Podle ust. § 41 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky se za dva nebo více přestupků (správních deliktů) téhož pachatele projednaných ve společném řízení uloží správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek (správní delikt) nejpřísněji trestný.
- [508] Jsou-li horní hranice sazeb pokut stejné, uloží se správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek (správní delikt) nejzávažnější.
- [509] Správní orgán proto přistoupil k vyhodnocení, který z vytýkaných přestupků a správních deliktů je nejpřísněji trestný, příp. jsou-li horní hranice sazeb pokut stejné, který z vytýkaných přestupků je nejzávažnější.
- [510] Podle ust. § 24 odst. 17 písm. e) [dříve odst. 14 písm. d)] zákona o ochraně spotřebitele lze za přestupek podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele uložit pokutu do 5 000 000 Kč.
- [511] Podle ust. § 91 odst. 14 písm. b) energetického zákona lze za přestupek (správní delikt) podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona uložit pokutu do 50 000 000 Kč nebo 1 % z čistého obratu dosaženého držitelem licence za poslední ukončené účetní období.
- [512] Podle ust. § 91 odst. 14 písm. b) energetického zákona lze za přestupek (správní delikt) podle ust. § 91 odst. 5 písm. e) energetického zákona uložit pokutu do 50 000 000 Kč nebo 1 % z čistého obratu dosaženého držitelem licence za poslední ukončené účetní období.
- [513] Podle ust. § 91 odst. 14 písm. b) energetického zákona lze za přestupek (správní delikt) podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona uložit pokutu do 50 000 000 Kč nebo 1 % z čistého obratu dosaženého držitelem licence za poslední ukončené účetní období.
- [514] Z výše uvedeného je tedy patrné, že přísněji trestné jsou posuzované přestupky a správní delikty podle energetického zákona, neboť zákonodárce za spáchání těchto přestupků a správních deliktů stanovil vyšší horní hranici sazby pokuty.
- [515] Ve vztahu k posuzovaným přestupkům a správním deliktům, konkrétně pokračujícímu přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona (výrok I.), správního deliktu podle ust. § 91

odst. 5 písm. d) energetického zákona (výrok II.), pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona (výrok III.), správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona (výrok IV.), pokračujícího správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona (výrok V.), pokračujícího správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona (výrok VI.), a přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. e) energetického zákona (výrok VII.), je pak třeba uvést, že horní hranice sazby pokuty podle ust. § 91 odst. 14 písm. b) energetického zákona je ve vztahu k posuzovaným přestupkům a správním deliktům stejná, tj. pokuta až do výše 50 000 000 Kč nebo 1 % z čistého obratu dosaženého držitelem licence za poslední ukončené účetní období.

- [516] Správní orgán na tomto místě konstatuje, že logickým výkladem ust. § 91 odst. 14 písm. b) energetického zákona je možné dojít k tomu, že se pokuta za přestupek (správní delikt) vzhledem k jeho závažnosti ukládá podle dalších zjištěných okolností v rozmezí od samé spodní hranice zákonem stanoveného rozpětí, tedy jako pokuta naprosto minimální, až po samou horní hranici zákonem stanoveného rozmezí, tedy jako pokuta ve výši 50 000 000 Kč, nebo jako pokuta do výše 1 % z čistého obratu dosaženého držitelem licence za poslední ukončené účetní období, a to podle toho, která částka je vyšší. Znamená to, že je-li v případě spáchání mimořádně závažného přestupku (správního deliktu) ukládána pokuta vyšší než 50 000 000 Kč držiteli licence, jehož majetkové poměry to dovolují, nesmí současně překročit 1 % z jeho čistého obratu dosaženého za poslední ukončené účetní období, a naopak – překračuje-li ukládaná pokuta 1 % z čistého obratu držitele licence, nesmí zároveň překročit částku ve výši 50 000 000 Kč.
- [517] Při porovnání závažnosti porušených povinností dospěl správní orgán k závěru, že nejzávažnějším je zde porušení povinnosti podle ust. § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona. Správní orgán přihlédl v souladu s ust. § 38 písm. a), b) a g) zákona o odpovědnosti zejména k tomu, že uvádění nepravdivých informací v systému operátora trhu považuje obecně za vysoce společensky škodlivé, jelikož je omezena svobodná vůle zákazníků zvolit si dodavatele energií, a dále že konkrétně v tomto případě byl pokračující přestupek podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona spáchán vysokým počtem dílčích útoků (421).
- [518] Podle ust. § 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.
- [519] Jelikož energetický zákon neumožňuje ve smyslu ust. § 47 odst. 2 a ust. § 50 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky uložit pachateli správní trest ve formě zákazu činnosti či zveřejnění rozhodnutí o přestupku a ani z povahy provedení vytykaného skutku účastníka řízení tomuto nelze uložit propadnutí věci nebo náhradní hodnoty ve smyslu ust. § 48 a ust. § 49 zákona o odpovědnosti za přestupky, přichází co do druhu správního trestu ukládaného účastníkovi řízení 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 ust. § 37 písm. a) a ust. § 38 zákona o odpovědnosti za přestupky.
- [520] S ohledem na skutkové okolnosti dospěl správní orgán k závěru, že v daném případě nebyly naplněny ani podmínky, které by umožňovaly případně upuštění od uložení správního trestu.
- [521] Správní orgán proto s ohledem na výše uvedené vyhodnotil jako zákonné, vhodné a účelné v daném případě uložit správní trest ve formě pokuty.
- [522] Při stanovení konkrétní výměry pokuty správní orgán přihlédl ke všem skutečnostem zjištěným ve správním řízení. Zejména přihlédl ve smyslu ust. § 37 písm. a), c) a g) zákona o odpovědnosti za přestupky k povaze a závažnosti přestupku, 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.

- [523] Správní orgán se zabýval zejména závažností spáchaného přestupku, kdy má za to, že spáchaný přestupek je závažný, a to zejména s ohledem na to, že účastník řízení zneužil svého postavení v rámci procesu změny dodavatele elektřiny v informačním systému operátora trhu za účelem získání nového zákazníka a udržení stávajících zákazníků při blokaci změny dodavatele na zákazníky svobodně zvolené jiné dodavatele. Uváděním nepravdivých informací v obecné rovině současně může dojít k znesnadnění výkonu kontroly ze strany ERÚ, který rovněž vychází z dat evidovaných v informačním systému operátora trhu (při předpokladu správnosti zadaných dat do systému operátora trhu by ERÚ vycházel z informace, že zákazník – paní ██████████ – opětovně písemně potvrdil, že si přeje změnu dodavatele, a také že další zákazníci řádně neukončili s účastníkem řízení smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny).
- [524] ERÚ s ohledem na ust. § 38 písm. a) a b) zákona o odpovědnosti za přestupky považuje vykazování nepravdivých informací a ve svém důsledku obecně klamání zákazníků na trhu s energiemi za velmi závažné, neboť tento trh vykazuje značná specifika oproti trhům s jinými výrobky či službami. Tento trh je charakterizován velmi oslabeným postavením spotřebitelů vůči dodavatelům. Tvrzení, že účastník řízení disponuje písemným vyjádřením zákazníka, že tento se změnou dodavatele souhlasí, aniž by tomu tak ve skutečnosti bylo, i zamezení zamýšlené změny dodavatele, je ze strany ERÚ vnímáno jako zneužití tohoto značně nerovného postavení ze strany účastníka řízení, nadto, dosáhl-li účastník řízení takovými úkony toho, že změny dodavatele fakticky neproběhly podle volby zákazníků. Pokud by k takovým praktikám ze strany dodavatelů docházelo běžně, stal by se trh s energiemi zcela nekontrolovatelným a závislým na libovůli dodavatele, nikoli na svobodné vůli spotřebitele v postavení zákazníka. Takové praktiky by v neposlední řadě měly negativní vliv též na ostatní dodavatele energií, kteří postupují v souladu se zákonem.
- [525] Za skutečnost závažnost přestupku podstatně zvyšující ve smyslu ust. § 38 písm. g) zákona o odpovědnosti za přestupky považuje správní orgán to, že účastník řízení spáchal pokračující přestupek podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona celkem 421 dílčími útoky.
- [526] Správní orgán jako výrazně přitěžující okolnost podle ust. § 40 písm. b) zákona o odpovědnosti za přestupky hodnotí skutečnost, že účastník řízení posuzovaný přestupek spáchal ve vícečinném souběhu s dalšími 2 přestupky podle energetického zákona, 4 správními delikty podle energetického zákona, 2 přestupky podle zákona o ochraně spotřebitele a správním deliktem podle zákona o ochraně spotřebitele.
- [527] Právě souběh s porušeními zákona o ochraně spotřebitele spáchanými užitím agresivní obchodní praktiky považuje ERÚ obecně za velmi závažný ve vztahu k zájmu chráněnému zákonem, byť jde o jednání méně trestné. I přes velmi vysoký počet porušení předmětného zákazu v projednávané věci nicméně správní orgán hodnotil souběh mírněji než v běžně se vyskytujících případech, když společenská škodlivost nedosahovala takové míry, která by odůvodnila podstatnější zvýšení ukládané pokuty (v případě několika set agresivních obchodních praktik by správní orgán v závažnějších případech počítal s uložením maximální výše pokuty, tedy 5 000 000 Kč, již pouze za tyto přestupky).
- [528] Naopak správní delikty týkající se standardu dodávek (vyřízení reklamací) považuje správní orgán spíše za marginální a za zanedbatelné vůči ukládané pokutě, byť i u těchto dospěl k závěru o jejich materiální stránce a společenské škodlivosti.
- [529] Při stanovení výše pokuty je nutno též zohledňovat opakovanost porušování zákona účastníky řízení, ať už z pohledu neustálého porušování totožných ustanovení a právních předpisů, nebo celkové nedisciplinovanosti při nedodržování stanovených povinností. V tomto případě je třeba zohlednit, že účastníku řízení byla
- (i.) rozhodnutím č. j. 11431-5/2012-ERU ze dne 1. listopadu 2012, které ve spojení s rozhodnutím Rady Úřadu č. j. 11431-9/2012-ERU nabylo právní moci dne 9. dubna 2013, uložena pokuta ve výši 30 000 Kč spolu s náhradou nákladů řízení ve výši 1 000 Kč za spáchání správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. e) 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 31. prosince 2011,

(ii.) rozhodnutím č. j. 03503-7/2013-ERU ze dne 9. května 2013, které ve spojení s rozhodnutím Rady Úřadu č. j. 03503-11/2013-ERU nabylo právní moci dne 7. října 2013, uložena pokuta ve výši 60 000 Kč spolu s náhradou nákladů řízení ve výši 1 000 Kč za spáchání správního deliktu podle ust. § 16 odst. 1 písm. h) zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění účinném do 31. prosince 2013,

(iii.) rozhodnutím č. j. 07377-5/2014-ERU ze dne 25. září 2014, které ve spojení s rozhodnutím Rady Úřadu č. j. 07377-10/2014-ERU nabylo právní moci dne 12. ledna 2015, uložena pokuta ve výši 15 000 Kč spolu s náhradou nákladů řízení ve výši 1 000 Kč za spáchání správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. e) 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 20. května 2014,

(iv.) rozhodnutím č. j. 01432-5/2015-ERU ze dne 9. června 2015, které ve spojení s rozhodnutím Rady Úřadu č. j. 01432-11/2015-ERU nabylo právní moci dne 20. října 2015, uložena pokuta ve výši 50 000 Kč spolu s náhradou nákladů řízení ve výši 1 000 Kč za spáchání správního deliktu podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění účinném do 31. prosince 2014,

(v.) příkazem č. j. 03363-3/2017-ERU ze dne 21. března 2017, který nabylo právní moci dne 30. března 2017, uložena úhrnná pokuta ve výši 30 000 Kč spolu s náhradou nákladů řízení ve výši 1 000 Kč za spáchání 3 správních deliktů, a to správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 5. června 2017, správního deliktu podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) téhož zákona, a správního deliktu podle ust. 16 odst. 1 písm. h) zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění účinném do 28. února 2017,

(vi.) rozhodnutím č. j. 06811-6/2017-ERU ze dne 15. srpna 2017, které ve spojení s rozhodnutím Rady Úřadu č. j. 06811-11/2017-ERU nabylo právní moci dne 28. února 2018, uložena úhrnná pokuta ve výši 40 000 Kč za spáchání 2 správních deliktů, a to správního deliktu podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 30. června 2017, a správního deliktu podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 5. června 2017,

(vii.) rozhodnutím č. j. 04187-5/2018-ERU ze dne 14. září 2018, které nabylo právní moci dne 26. září 2018, uložena úhrnná pokuta ve výši 40 000 Kč za spáchání 3 přestupků, a to přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 5. června 2017, přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) téhož zákona, a přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 31. prosince 2017.

[530] Pravomocná rozhodnutí uvedená v bodech (i.) až (iv.) správní orgán zohlednil podle ust. § 40 písm. c) zákona o odpovědnosti za přestupky při stanovení výše pokuty jako přitěžující okolnost.

[531] Ve správním řízení bylo prokázáno, že účastník řízení spáchal některé nyní projednávané přestupky ještě před tím, než byl potrestán za jiná protiprávní jednání – viz pravomocný příkaz a pravomocná rozhodnutí uvedená v bodech (v.) až (vii.). Jak již bylo uvedeno, jednání, kdy pachatel spáchal dva nebo více přestupků (správních deliktů) dříve, než byl pro některý z nich odsouzen, je právní teorií označováno jako souběh. V tomto případě se jednalo o souběh vícečinný různorodý, neboť se účastník řízení dopustil několika skutky naplnění různých skutkových podstat.

[532] Na výše popsanou situaci lze přiměřeně použít závěrů rozsudku Nejvyššího správního soudu č. j. 1 As 28/2009-62, z nichž vyplývá, že nevede-li správní orgán v rozporu s ust. § 57 odst. 1 zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů, společné řízení o více přestupcích téhož pachatele, není takový postup vadou řízení, je-li z odůvodnění následného rozhodnutí zřejmé, že ve věci byla aplikována zásada absorpční, zakotvená v ust. § 12 odst. 2 citovaného zákona pro ukládání trestu za souběh přestupků. Tento závěr lze pak použít i při trestání přestupků podle zákona o odpovědnosti za přestupky.

- [533] Vzhledem k výše uvedenému je nutné i na danou situaci analogicky použít zásadu absorpce.
- [534] Ve smyslu ust. § 39 a ust. § 40 zákona o odpovědnosti za přestupky již správnímu orgánu nejsou v posuzované věci žádné další polehčující či přitěžující okolnosti známy.
- [535] 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 přihlídnout 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.
- [536] Správní orgán se tedy 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.
- [537] Z účetní závěrky účastníka řízení vyplývá, že tento v roce 2019 dosáhl výsledku hospodaření po zdanění ve výši 1 182 127 000 Kč při čistém obratu za účetní období ve výši 49 134 280 000 Kč. Účastník řízení také disponoval nerozděleným ziskem minulých let ve výši 100 000 000 Kč.
- [538] 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.
- [539] Likvidační pokuta ve vztahu k podnikajícím osobám je dle 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 hranici zákonného rozmezí. Rovněž je nutno přihlídnout k tomu, že majetkové poměry pachatele nejsou jediným kritériem pro stanovení výše pokuty, nicméně sankce by neměla být vzhledem ke svému účelu nepřiměřená.
- [540] Z rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 17. dubna 2015, č. j. 4 As 236/2014-85, vyplývá, že by ani záporný výsledek hospodaření nebyl překážkou pro uložení pokuty a neznamenal by ani, že uložená pokuta je likvidační. Je totiž třeba hodnotit celkovou situaci účastníka řízení jakožto právnické osoby.
- [541] Správní orgán zároveň poukazuje na nedávné rozhodnutí Rady ERÚ č. j. 09128-12/2020-ERU ze dne 8. června 2021, ve kterém odvolací orgán uvedl, že považuje za vhodné, aby ERÚ při projednávání obdobných případů (tj. v oblasti ochrany spotřebitele) postupoval při ukládání trestů daleko přísněji a s vyšší výměrou ukládaných sankcí. V uvedeném případě se jednalo o uložení pokuty ve výši 300 000 Kč za spáchání pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele (12 dílčích útoků, agresivní obchodní praktiky), pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona [8 dílčích útoků,

porušení ust. § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona], pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona [4 dílčí útoky, porušení ust. § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona], pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona [8 dílčích útoků, porušení ust. § 30 odst. 2 písm. n) energetického zákona] a pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona [4 dílčí útoky, porušení ust. § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona]. Při porovnání s projednávanými skutky účastníka řízení šlo tedy o nepoměrně méně rozsáhlé jednání, především ve vztahu k počtu dílčích útoků. Z aktuální rozhodovací praxe v oblasti ochrany spotřebitele správní orgán dále odkazuje např. na rozhodnutí Rady č. j. 00295-14/2020-ERU ze dne 24. listopadu 2020, ve kterém odvolací orgán potvrdil uložení pokuty ve výši 200 000 Kč za spáchání pokračujícího přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona [43 dílčích útoků, porušení ust. § 11 odst. 1 písm. j) energetického zákona].

- [542] Po zvážení všech skutkových okolností případu (tedy skutečností svědčících ve prospěch i v neprospěch účastníka řízení), jakož i po zvážení všech polehčujících a přitěžujících okolností a majetkových poměrů účastníka řízení, a s ohledem na zásadu absorpce stanovil správní orgán účastníkovi řízení úhrnnou pokutu ve výši, jež je uvedena ve výroku XI. tohoto rozhodnutí. Správní orgán má za to, že pokuta ve stanovené výši naplňuje jak funkci preventivní, tak funkci odstrašující, a současně není pro účastníka řízení i s ohledem na jeho majetkové poměry likvidační.
- [543] S odkazem na ust. § 46 odst. 2 zákona o odpovědnosti za přestupky je pokuta splatná do 30 dnů ode dne, kdy toto rozhodnutí nabude právní moci.
- [544] 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 XI. tohoto rozhodnutí, byla uložena v souladu s ust. § 2 odst. 4 správního řádu, tedy ve výši odpovídající rozhodovací praxi ERÚ v obdobných či shodných případech.

VI. Náklady řízení

- [545] Souběžně je výrokiem XII. tohoto rozhodnutí ukládána povinnost úhrady nákladů řízení, neboť správní orgán je podle ust. § 95 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky ve znění pozdějších ve spojení s ust. § 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. Podle ust. § 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 1 000 Kč.

Poučení

Proti tomuto rozhodnutí lze podat rozklad v souladu s ust. § 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. Marek Gruner, v. r.
oprávněná úřední osoba
oddělení sankčních řízení Ostrava

Obdrží: Společnost ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 14053, IČO: 272 32 433

Příloha č. 2 Rozhodnutí č. j. 02907-8/2021-ERU

Odběrná místa plynu

EIC OPM	Datum od	ID Workflow	Datum	Čas	Nový dodavatel	CSR Žádost o pozastavení změny dodavatele ze strany stávajícího dodavatele	Jméno zákazníka	Datum narození	Smlouva mezi novým dodavatelem a zákazníkem	Plná moc udělená novému dodavateli zákazníkem	Odchozí pošta (e-mail) nového dodavatele s odstoupením	Odchozí pošta (e-mail) nového dodavatele ze dne	Odstoupení od Smlouvy podle ust. § 11a odst. 5 energetického zákona ke dni	Přijetí odstoupení ČEZ Prodej, a.s.	Důvod podání pozastavení ČEZ Prodej, a.s.
	08.05.2018		20.04.2018	12:28:15	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:20	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:25	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:27	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	10:25:11	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		16.04.2018	30.04.2018	19.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	12:28:15	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	13:05:49	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	13:05:52	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	13:05:53	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	13:05:48	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		16.04.2018	30.04.2018	19.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	10:25:10	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:29	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:30	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:30	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	13:05:46	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:34	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:24	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	13:59:48	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:31	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:23	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	10:25:06	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:25	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	12:07:00	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	15:01:05	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:16	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	12:07:00	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:16	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:38	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	12:59:25	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	11:39:19	27XG-XENERGIE--T	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	11:12:55	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	12:13:18	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	12:13:26	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	12:13:22	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:21	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:43	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:20	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:54	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	15:01:09	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	12:13:18	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:21	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	15:01:06	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	15:01:18	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	12:13:23	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	11:46:37	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	12:59:31	27XG-BEE-CZ---Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:25	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	15:01:24	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	15:01:24	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:53	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončená smlouva

Odběrná místa plynu, faktury

EIC OPM	Datum od	ID Workflow	Datum	Čas	Nový dodavatel	CSR Žádost o pozastavení změny dodavatele ze strany stávajícího dodavatele	Jméno zákazníka	Datum narození	Smlouva mezi novým dodavatelem a zákazníkem	Plná moc udělená novému dodavatelé zákazníkem	Odechozí pošta (e-mail) nového dodavatele s odstoupením	Odechozí pošta (e-mail) nového dodavatele ze dne	Odstoupení od Smlouvy podle ust. § 11a odst. 5 energetického zákona ke dni	Příjemci Odstoupení ČEZ Prodej, a.s.	Důvod podání pozastavení ČEZ Prodej, a.s.	Vyřícování dodávek plynu od ČEZ Prodej, a.s. zákazníkovi do	Číslo faktury	Datum vystavení faktury	Číslo případné opravné faktury	Datum vystavení opravné faktury
	08.05.2018		20.04.2018	12:28:15	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		25.07.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:20	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		14.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:25	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		30.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:27	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		14.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	10:25:11	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		16.04.2018	30.04.2018	19.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		14.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	12:28:15	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		14.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	13:05:49	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		14.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	13:05:52	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		14.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	13:05:53	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	13:05:48	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		16.04.2018	30.04.2018	19.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		14.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	10:25:10	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		14.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:29	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		17.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:30	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		21.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:30	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		14.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	13:05:46	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.07.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:34	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		14.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:24	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		14.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	13:59:48	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		14.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:31	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:23	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	10:25:06	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		14.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	10:26:25	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		14.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	12:07:00	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:01:05	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:16	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	12:07:00	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:16	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:38	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	12:59:25	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		21.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	11:39:19	27XG-XENERGIE-T	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		15.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	11:12:55	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	12:13:18	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		03.06.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	12:13:26	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		31.07.2018
	08.05.2018		20.04.2018	12:13:22	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:21	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:43	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:20	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:54	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:01:09	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	12:13:18	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:21	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:01:06	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		16.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:01:18	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	12:13:23	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	11:46:37	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	12:59:31	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		23.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:25	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:01:24	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:53	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		06.06.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:00:26	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	15:01:03	27X-COMFORT-EN-D	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	12:13:20	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	11:03:17	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	11:02:27	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	11:39:09	27XG-XENERGIE-T	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	11:39:05	27XG-XENERGIE-T	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		13.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	11:01:46	27XG-BEE-CZ-Q	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	11:39:17	27XG-XENERGIE-T	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	11:39:12	27XG-XENERGIE-T	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.04.2018	Neukončení smlouva	07.05.2018		20.05.2018		
	08.05.2018		20.04.2018	12:13:19	27XG-3E-----1	Ano			Ano	Ano		10.04.2018	30.04.2018	11.0						

Příloha č. 4 Rozhodnutí č. j. 02907-8/2021-ERU

EIC/EAN OPM	Zákazník (spotřebitel)	Zákazníkem udělená plná moc pro společnost Energie ČS, a.s. ze dne	Společností Energie ČS, a.s. podané odstoupení podle ust. § 11a odst. 5 EZ k datu	Dle OTE, a.s. zákazník u společnosti ČEZ Prodej, a.s. do	Evidenční číslo daňového dokladu	Datum vystavení faktury	Fakturační období
		20.10.2016	31.05.2018	30.06.2018		15.07.2018	4. 12. 2017 – 30. 6. 2018
		10.08.2017	31.05.2018	21.11.2018		02.12.2018	13. 3. 2018 – 21. 11. 2018
		14.07.2017	31.05.2018	21.11.2018		09.12.2018	10. 2. 2018 – 21. 11. 2018
		15.12.2016	31.05.2018	21.11.2018		09.12.2018	18. 11. 2017 – 21. 11. 2018
		19.12.2017	31.05.2018	21.11.2018		02.12.2018	17. 5. 2018 – 21. 11. 2018
		28.08.2017	31.05.2018	06.11.2018		18.11.2018	16. 1. 2018 – 6. 11. 2018
		23.01.2018	31.05.2018	06.11.2018		18.11.2018	1. 12. 2017 – 6. 11. 2018
		03.07.2017	31.05.2018	21.11.2018		09.12.2018	27. 2. 2018 – 21. 11. 2018
		14.12.2016	31.05.2018	21.11.2018		21.10.2018 09.12.2018	19. 10. 2017 – 17. 10. 2018 18. 10. 2018 – 21. 11. 2018
		05.12.2016	31.05.2018	06.11.2018		18.11.2018	15. 11. 2017 – 6. 11. 2018
		22.11.2017	31.05.2018	06.11.2018		26.8.2018 18.11.2018	17. 8. 2017 – 21. 8. 2018 22. 8. 2018 – 6. 11. 2018
		31.10.2016	31.05.2018	06.11.2018		18.10.2018 18.11.2018	15. 10. 2017 – 16. 10. 2018 17. 10. 2018 – 6. 11. 2018
		14.03.2017	31.05.2018	21.11.2018		11.9.2018 3.12.2018	8. 9. 2017 – 4. 9. 2018 5. 9. 2018 – 21. 11. 2018
		21.02.2018	31.05.2018	06.11.2018		26.7.2018 18.11.2018	12. 7. 2017 – 25. 7. 2018 26. 7. 2018 – 6. 11. 2018
		20.06.2017	31.05.2018	21.11.2018		03.12.2018	1. 6. 2018 – 21. 11. 2018
		14.04.2018	31.05.2018	06.11.2018		10.10.2018 18.11.2018	10. 10. 2017 – 9. 10. 2018 10. 10. 2018 – 6. 11. 2018
		13.11.2017	31.05.2018	21.11.2018		3.12.2018 19.12.2018	5. 12. 2017 – 21. 11. 2018 5. 12. 2017 – 21. 11. 2018
		10.11.2016	31.05.2018	21.11.2018		4.9.2018 3.12.2018	31. 8. 2017 – 30. 8. 2018 31. 8. 2018 – 21. 11. 2018
		15.02.2018	31.05.2018	06.11.2018		3.10.2018 18.11.2018	6. 10. 2017 – 2. 10. 2018 3. 10. 2018 – 6. 11. 2018
		08.01.2018	31.05.2018	31.10.2018		6.11.2018 11.11.2018	27. 10. 2017 – 26. 10. 2018 27. 10. 2018 – 31. 10. 2018
		24.05.2017	31.05.2018	21.11.2018		24.10.2018 3.12.2018	21. 10. 2017 – 22. 10. 2018 23. 10. 2018 – 21. 11. 2018
		13.02.2018	31.05.2018	06.11.2018		18.11.2018	30. 1. 2018 – 6. 11. 2018
		15.08.2017	31.05.2018	21.11.2018		23.9.2018 3.12.2018	15. 9. 2017 – 14. 9. 2018 15. 9. 2018 – 21. 11. 2018
		24.02.2017	31.05.2018	06.11.2018		18.11.2018	12. 12. 2017 – 6. 11. 2018
		6.2.2018	31.05.2018	06.11.2018		18.10.2018 18.11.2018	19. 10. 2017 – 17. 10. 2018 18. 10. 2018 – 6. 11. 2018
		24.01.2018	31.05.2018	06.11.2018		18.11.2018	20. 4. 2018 – 6. 11. 2018
		06.12.2017	31.05.2018	06.11.2018		5.11.2018 18.11.2018	3. 11. 2017 – 3. 11. 2018 4. 11. 2018 – 6. 11. 2018
		30.05.2017	31.05.2018	06.11.2018		1.7.2018 18.11.2018	30. 6. 2017 – 27. 6. 2018 28. 6. 2018 – 6. 11. 2018
		14.02.2018	31.05.2018	06.11.2018		18.11.2018	25. 1. 2018 – 6. 11. 2018
		06.03.2018	31.05.2018	21.11.2018		13.12.2018 30.1.2019	19. 1. 2018 – 21. 11. 2018 19. 1. 2018 – 21. 11. 2018
		24.01.2018	31.05.2018	31.10.2018		11.11.2018	5. 1. 2018 – 31. 10. 2018
		02.02.2018	31.05.2018	06.11.2018		18.11.2018	14. 11. 2017 – 6. 11. 2018
		01.02.2018	31.05.2018	30.09.2018		10.10.2018	11. 11. 2017 – 30. 9. 2018
		13.06.2017	31.05.2018	10.10.2018		3.10.2018 20.10.2018	30. 9. 2017 – 27. 9. 2018 28. 9. 2018 – 10. 10. 2018
		12.07.2017	31.05.2018	21.11.2018		5.6.2018 3.12.2018	31. 5. 2017 – 1. 6. 2018 2. 6. 2018 – 21. 11. 2018
		03.04.2017	31.05.2018	06.11.2018		4.11.2018 18.11.2018	2. 11. 2017 – 31. 10. 2018 1. 11. 2018 – 6. 11. 2018