

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

Sp. zn. OSR-16369/2022-ERU

V Praze dne 20. října 2022

Č. j. 16369-2/2022-ERU

PŘÍKAZ

Energetický regulační úřad jako věcně příslušný správní orgán podle § 18 zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů, v příkazním řízení podle § 90 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o odpovědnosti za přestupky“), a § 150 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), vedeném pod sp. zn. OSR-16369/2022-ERU s obviněným z přestupku, kterým je

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

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

ve věci podezření ze spáchání přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění účinném do 26. června 2022 (dále jen „energetický zákon“), rozhodl

t a k t o :

I.

Obviněný z přestupku, společnost **Pražská plynárenská, a.s.**, se sídlem Praha 1 – Nové město, Národní 37, PSČ 11000, IČO: 601 93 492 (dále také „obviněný“), **se uznává vinným ze spáchání přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona**, kterého se dopustil tím, že jako držitel licence č. 241218964 s předmětem podnikání obchod s plynem, v rozporu s § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona nedodržel při vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podané zákazníkem [REDAKCE] (dále také „zákazník“) standard lhůty pro vyřízení reklamace vyplývající z § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb (dále jen „vyhláška“), když nedodržel 15denní lhůtu pro vyřízení reklamace podané zákazníkem na vyúčtování, kterou přijal dne 18. května 2022 a vyřídil ji až 28. července 2022, tedy po 71 dnech a lhůtu tak překročil o 56 dní.

II.

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

3 000 Kč (slovy: tři tisíce korun českých),

která je splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto příkazu na účet Energetického regulačního úřadu vedený u České národní banky, č. ú. 19-2421001/0710, variabilní symbol 29522.

O d ů v o d n ě n í

- [1] Správní řízení je zahajováno na základě vlastních zjištění Energetického regulačního úřadu (dále také „Úřad“ či „správní orgán“) obsažených ve spisu šetření sp. zn. 12197/2022-ERU.
- [2] Po prostudování podkladů obsažených ve spisu dospěl správní orgán k závěru, že není pochyb o tom, že se předmětného jednání dopustil obviněný, a že jsou dostatečně zjištěny všechny okolnosti daného případu se zjištěním stavu věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti ve smyslu § 3 správního řádu,

a proto přistoupil v souladu s § 150 správního řádu a § 90 zákona o odpovědnosti za přestupky k vydání tohoto příkazu.

[3] V rámci šetření bylo zjištěno, že:

- obviněný je držitelem licence č. 241218964 na obchod s plynem,
- obviněný dne 17. května 2022 vystavil zákazníkovi vyúčtování, fakturu – daňový doklad č. [REDAKCE] kterým zákazníkovi vyúčtoval sdružené služby dodávky plynu za období od 11. května 2021 do 10. května 2022,
- zákazník dne 18. května 2022 prostřednictvím e-mailové pošty doručil obviněnému reklamaci tohoto vyúčtování z důvodu nesouhlasu s konečným stavem plynoměru,
- obviněný dne 19. května 2022 reagoval prostřednictvím e-mailové zprávy na reklamaci sdělením zákazníkovi, že se omlouvá za prodlevu ve zpracování uplatněné reklamace z důvodu vyřizování extrémního počtu požadavků a že se bude požadavku zákazníka věnovat v nejkratším možném termínu,
- zákazník zaslal prostřednictvím e-mailové pošty dne 16. června 2022 obviněnému urgenci reklamace,
- obviněný o vyřízení reklamace vyrozuměl e-mailovou poštou zákazníka dne 28. července 2022. Ve sdělení se zákazníkovi omluvil za prodlevu ve vyřízení reklamace a za pochybení pracovníka společnosti PReměření, a.s., který nepřevzal skutečný stav plynoměru. Současně zákazníkovi doručil opravený plán záloh,
- dne 5. srpna 2022 vystavil obviněný zákazníkovi opravné vyúčtování – daňový doklad, ke kterému přiložil dopis s vysvětlením vzájemného zápočtu pohledávek,
- zákazník dne 4. srpna 2022 zaslal obviněnému žádost o náhradu škody za nedodržení standardu lhůty vyřízení reklamace vyúčtování číslo 1122293037,
- obviněný ve vyjádření zaslaném Úřadu dne 9. září 2022 uvedl, že dne 22. srpna 2022 poukázal zákazníkovi náhradu škody 7 500 Kč,
- jak vyplývá z vyjádření obviněného ze dne 21. září 2022, nepředával řešení reklamace provozovateli distribuční soustavy, neboť se mělo podle názoru obviněného jednat o běžnou reklamaci stavu měřidla a zákazník zaslal stav měřidla na jím vyhotovené fotografii spolu s reklamací,
- z výše uvedeného vyplývá, že obviněný přijal zákazníkem podanou reklamaci dne 18. května 2022 a o jejím vyřízení informoval zákazníka dne 28. července 2022.

[4] Přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona se dopustí držitel licence tím, že poruší některou z povinností uvedených v § 61 odst. 2 energetického zákona spočívající v dodržování stanovených parametrů kvality dodávek a služeb. Ze shromážděných podkladů jednoznačně vyplývá, že obviněný nedodržel 15denní lhůtu pro vyřízení reklamace, která je dána § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky. V daném případě není na základě zjištěných okolností pochyb o tom, že to byl obviněný, kdo jako držitel licence na obchod s plynem tuto povinnost nedodržel.

[5] S ohledem na výše uvedené lze konstatovat, že obviněný svým jednáním uvedeným ve výroku tohoto příkazu naplnil formální znaky přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona. Správní orgán má za to, že jednání obviněného naplnilo rovněž znaky materiální stránky přestupku, neboť v jeho jednání lze shledat společenskou škodlivost, spočívající v porušení zájmu společnosti na ochraně práv odběratelů energií v možnosti uplatnění reklamací vůči jejich dodavatelům a práva odběratelů energií na jejich včasné vyřízení.

[6] Za přestupek podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona lze uložit podle § 91 odst. 14 písm. b) energetického zákona pokutu až do výše 50 000 000 Kč.

[7] Při stanovení výše uložené pokuty hodnotil správní orgán jako okolnost zvyšující závažnost přestupku délku nevyřízení reklamace, která činila po opětovné urgenci zákazníka 71 dnů.

[8] Při stanovení výše uložené pokuty správní orgán rovněž přihlédl k tomu, že obviněný byl již v minulosti uznán vinným ze spáchání dvou obdobných přestupků rozhodnutím č. j. 07677-9/2021-ERU ze dne

14. února 2021 pro porušení § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona, za které mu byla uložena úhrnná pokuta ve výši 5 000 Kč a dále uznán vinným ze spáchání tří obdobných přestupků příkazem č. j. 09296-12/2022-ERU ze dne 13. července 2022, za které mu byla uložena úhrnná pokuta ve výši 20 000 Kč.

- [9] Správní orgán při stanovení výše pokuty dále přihlédl k mimořádnosti situace na trhu s energiemi, kdy došlo k neočekávanému prudkému nárůstu cen plynu na světových trzích, což přineslo zvýšené nároky na administrativu dodavatelů energií, kteří se museli vypořádat se zvýšeným počtem vyřizování různých podnětů, stížností a podání stran zákazníků. Mimořádnost této situace správní orgán vyhodnotil jako polehčující okolnost.
- [10] Jako významnou polehčující okolnost vyhodnotil správní orgán skutečnost, že se obviněný za prodlevu ve vyřízení reklamace zákazníkovi omluvil, vystavil zákazníkovi opravné vyúčtování a poukázal zákazníkovi částku 7 500 Kč jako kompenzaci a náhradu škody za prodlevu ve vyřízení reklamace, čímž zmírnil škodlivý následek spáchaného přestupku.
- [11] I přes zmiňované významné polehčující okolnosti dospěl správní orgán k závěru, že nebyly naplněny zákonné podmínky podmíněného upuštění od správního trestu, podle § 42, upuštění od uložení správního trestu, podle § 43 a mimořádného snížení výměry pokuty podle § 44 zákona o odpovědnosti za přestupky.
- [12] Správní orgán k výši uložené pokuty uvádí, že se jedná o pokutu, která nepřesahuje 1 % z maximální zákonné výše pokuty. Vzhledem k tomu, že obviněnému byla uložena pokuta u samé spodní hranice zákonného rozpětí pokuty, nelze v případě správního trestání právnické osoby uvažovat o tom, že by taková výše pokuty mohla mít na obviněného likvidační dopad. Zároveň správní orgán poznamenává, že pokuta byla uložena v souladu s § 2 odst. 4 správního řádu, tedy ve výši odpovídající rozhodovací praxi Úřadu v obdobných nebo shodných případech.

Poučení

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

Mgr. Jaroslav Hausknecht
oprávněná úřední osoba
odbor sankčních řízení

Obdrží: společnost Pražská plynárenská, a.s.