

VZOROVÝ ETICKÝ KODEX PRO DODAVATELE TEPELNÉ ENERGIE

Energetický regulační úřad jako správní úřad pro výkon regulace v energetice, v jehož působnosti je podle ustanovení § 17 odst. 4 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, rovněž ochrana oprávněných zájmů zákazníků a spotřebitelů v energetických odvětvích s cílem uspokojení všech přiměřených požadavků na dodávku energií, zpracoval Vzorový etický kodex dodavatele tepelné energie (dále též „Vzorový etický kodex“).

Vzorový etický kodex pro dodavatele tepelné energie prezentuje soubor základních pravidel, principů a postupů profesionálního chování dodavatelů tepelné energie s cílem přispívat k informovanosti a ochraně zájmů odběratelů tepelné energie v postavení zákazníků, kteří nakupují tepelnou energii pro její konečné využití. Vytvoření tohoto Vzorového etického kodexu má za cíl napomáhat porozumět ceně, principu centrálního zásobování a dodávce tepelné energie, dále má napomáhat při uspokojení přiměřených požadavků na dodávku tepelné energie, prosazení principů poctivého obchodního styku a korektních vztahů mezi dodavateli a zákazníky, ochraně dobrých mravů a posílit obecnou důvěru v energetické odvětví.

Energetický regulační úřad zveřejní Vzorový etický kodex způsobem umožňujícím dálkový přístup (www.eru.cz) tak, aby byl dostupný široké veřejnosti. Tento etický kodex může být rovněž zveřejněn např. na internetových stránkách jednotlivých dodavatelů tepelné energie, pokud je jejich zájmem poskytnout zákazníkovi nezkrácené, pravdivé a jasné informace o svých službách a podmínkách, za kterých jsou nabízeny, tak aby byly srozumitelné zejména pro odběratele v postavení zákazníků.

Čl. I

Základní ustanovení

Dodavatel tepelné energie při výkonu licencované činnosti dodržuje obecně závazné právní předpisy, zejména energetický zákon a prováděcí právní předpisy vydané k jeho provedení. Dodržuje sjednané podmínky vyplývající ze smlouvy uzavřené se zákazníkem. Dodavatel dále jedná v souladu s pravidly a postupy upravenými přijatým Vzorovým etickým kodexem.

Při výkonu své činnosti postupuje dodavatel tepelné energie s odbornou péčí a počíná si tak, aby jeho jednání v právním styku se zákazníkem bylo poctivé a v souladu se zásadou zákazu ujednání porušujících dobré mravy.

Čl. II

Základní etické principy jednání dodavatele tepelné energie

Dodavatel tepelné energie při svém jednání dodržuje zejména tato pravidla, principy a postupy:

- a) jedná tak, aby nezneužíval svého postavení,
- b) řídí se cenovými předpisy a spolupracuje s orgány regulujícími a dozorujícími energetické odvětví,
- c) poskytuje zákazníkovi dodávku tepelné energie kvalifikovaně, poctivě, profesionálně a přihlíží k oprávněným zájmům zákazníka,
- d) dodržuje ve vztahu k ostatním dodavatelům energií vždy zásady čestné a poctivé konkurence a podnikatelské etiky,
- e) poskytuje při dodávkách tepelné energie jen pravdivé a srozumitelné informace a sděluje všechny podmínky smluvního vztahu jasně a čitelně,
- f) u veškerých propagačních a informativních materiálů poskytovaných a přístupných zákazníkům (brožury, letáky, webové stránky apod.) zajišťuje, aby byly čestné, legální a pravdivé, přistupuje ke všem svým zákazníkům nestranně,
- g) na požádání poskytne poradenství související s dodávkami tepelné energie, možnostmi využití nových technologií a zvyšováním účinnosti užití energií,
- h) odpovídá na všechny otázky zákazníka přesně a srozumitelně a nezamlčuje žádné skutečnosti, které mají nebo mohou mít pro zákazníky význam nejen v případě v sporu,
- i) ujistí se, zda zákazník všem sděleným skutečnostem a sděleným informacím zcela porozuměl a souhlasí s nimi,
- j) pokud dodavatel tepelné energie vytvoří všeobecné obchodní podmínky, které upravují smluvní vztah (jehož předmětem je dodávka tepelné energie) mezi dodavatelem a zákazníkem tepelné energie, jsou tyto všeobecné obchodní podmínky nedílnou součástí smlouvy,
- k) respektuje a dodržuje smluvní podmínky sjednané se zákazníkem tepelné energie,
- l) u nového odběrného místa, kde bude prozatímním odběratelem tepelné energie investor, umožní dodavatel tepelné energie pro následnou změnu odběratele (vznik společenství vlastníků jednotek, bytového družstva) uzavření nové smlouvy o dodávce tepelné energie na základě podmínek nového zákazníka,
- m) kalkuluje a sjednává cenu tepelné energie v souladu s platným cenovým rozhodnutím Energetického regulačního úřadu k cenám tepelné energie a na vyžádání poskytne zákazníkovi tepelné energie informace o výši uplatněných nákladů v ceně tepelné energie, popř. kalkulaci ceny tepelné energie ve struktuře dané cenovým rozhodnutím,
- n) nepoužívá pro sjednání ceny tepelné energie ve smlouvě se zákazníkem vzorce pro její výpočet, ale sjednává konkrétní výši ceny tepelné energie vztaženou na jednotku tepelné energie v případě jednosložkové ceny tepelné energie, nebo výši jednotlivých složek dvousložkové ceny tepelné energie, s proměnnou složkou vztaženou na jednotku tepelné energie a stálou složkou vztaženou na jednotku tepelné energie nebo na jednotku tepelného výkonu,

- o) bere ohled na nedostatek obchodních zkušeností zákazníka tepelné energie a nezneužívá důvěry zákazníka tepelné energie, jeho věku, nemoci, neporozumění či neznalosti problematiky dodávky tepelné energie,
- p) jedná se zákazníkem tepelné energie zdvořile, vstřícně a nečiní na něho nátlak,
- q) ponechává zákazníkovi jím vyžádaný nezbytný čas, aby se mohl svobodně rozhodnout, zda na učiněnou nabídku přistoupí,
- r) nevystavuje zákazníka tepelné energie vědomě riziku smluvních sankcí a riziku omezení nebo přerušení dodávky tepelné energie,
- s) zachovává mlčenlivost o důvěrných skutečnostech, které se týkají zákazníka tepelné energie, ostatních dodavatelů tepelné energie, zajišťuje ochranu všech osobních údajů zákazníka tepelné energie a nepřipustí jejich zneužití,
- t) nepoužívá zavádějící porovnání, neposkytuje nepravdivé informace o jiném dodavateli tepelné energie a nezneužívá dobrého jména spojeného s obchodní firmou jiného dodavatele tepelné energie,
- u) dbá o své další vzdělávání v oblasti právní úpravy upravující výkon jeho činnosti, zajišťuje pravidelné vzdělávání svých zaměstnanců na všech pozicích a osob jednajících jménem nebo na účet dodavatele tepelné energie tak, aby měli právní povědomí potřebné k jejich činnosti,
- v) zajišťuje informovanost svých zaměstnanců při plnění pravidel a povinností stanovených vlastním Etickým kodexem dodavatele nebo obdobným dokumentem,
- w) kontroluje chování osob, které jednají jménem nebo na účet dodavatele tepelné energie.

Čl. III

Závěrečná ustanovení

Energetický regulační úřad doporučuje dodavatelům tepelné energie, aby při zpracování a vydání vlastního etického kodexu nebo obdobného dokumentu v co nejširším rozsahu vycházeli z obsahu Vzorového etického kodexu dodavatele tepelné energie, a to v zájmu vytváření podmínek a pravidel napomáhajícím při prosazování principů poctivého obchodního styku, ochrany dobrých mravů a posílení obecné důvěry v energetické odvětví České republiky.