

Tisková zpráva

Možnosti zákazníků využívat finanční náhrady při porušování standardů kvality dodávek elektřiny

Zákazníci odebírající elektřinu na území České republiky mají možnost požádat o finanční náhradu příslušnou distribuční společnost nebo obchodníka s elektřinou v případech, ve kterých nejsou dodrženy standardy kvality dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice. Tyto standardy kvality jsou stanoveny vyhláškou č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění vyhlášky č. 41/2010 Sb.

Standardy kvality se rozumí především lhůty a postupy při řešení přerušení dodávek elektřiny, při vyřizování stížností zákazníků na poskytované služby a při odstraňování příčin těchto stížností. Distribuční společnost, případně dodavatel elektrické energie, je povinen se předepsanými lhůtami a postupy řídit. Za porušení předepsaných standardů může zákazník požadovat náhradu ve výši stanovené vyhláškou.

Nejdůležitější podmínkou pro uplatnění nároku na náhradu je odeslání žádosti o vyplacení náhrady příslušnému provozovateli distribuční soustavy nebo obchodníkovi s elektřinou. Nárok na náhradu za porušení standardu lze uplatňovat do 60 kalendářních dnů od porušení standardu.

Vzhledem k tomu, že zákazníci práva uplatnit náhradu za porušení předepsaného standardu doposud téměř nevyužívají, zpracoval Energetický regulační úřad na svých internetových stránkách (www.eru.cz) informace týkající se poskytování náhrad. Distribuční a obchodní společnosti, které mají hlavní podíl na celkovém počtu zákazníků v ČR (ČEZ Distribuce, a. s., E.ON Distribuce, a. s., PREdistribuce, a. s., ČEZ Prodej, s. r. o., E.ON Energie, a. s. a Pražská energetika, a. s.) evidují pouze dva případy vyplacených náhrad za kalendářní rok 2010. Obdobná situace byla i v roce 2009. Podle předběžného odhadu ERÚ se přitom teoretická výše náhrad, tj. výše náhrad v případě, že by o vyplacení náhrady požádali všichni poškození zákazníci v ČR, pohybovala až do výše 30 mil. Kč za kalendářní rok.

Jarmila Lehnerová
Oddělení komunikace