

## 2018: Nejvíce podání spotřebitelů v historii

**13 489 spotřebitelů se loni se svým podáním obrátilo na Energetický regulační úřad. Meziročně se jejich počet zvýšil o 14,4 %. Rok od roku přitom roste i složitost řešení. Každá osmá stížnost nebo dotaz například míří na zprostředkovatele, aukce, poradce nebo podomní prodej. Tyto subjekty budou vyvolávat jen obtížně řešitelné problémy, dokud nedojde ke zpřísnění legislativy.**

„Určitě jde o čísla varovná. Téměř dvoutisícový roční přírůstek podání opakující se v posledních letech vypovídá o podmínkách na trhu. Na druhou stranu si musíme uvědomit, že řada stížností je navázána na přechod mezi dodavateli, a právě loni byl počet těchto změn také rekordní. Navíc věřím, že se do statistik promítá i vyšší snaha lidí problémům čelit a vědí, na koho se mají obrátit pro pomoc,“ komentuje aktuální vývoj Jan Pokorný, člen Rady ERÚ.

Na čele „žebříčku“ stojí dlouhodobě nejběžnější problémy s fakturací a platebními podmínkami. Nemusí jít jen o chyby ve vyúčtování nebo nevyřízené reklamace. Do této skupiny spadá třeba i nastavení záloh, před jejichž účelovými změnami ERÚ varoval v říjnu loňského roku [tiskovou zprávou](#).

Se čtrnácti procenty sdílí druhé a třetí místo podání ke změně dodavatele a smluvním sankcím. Společně se čtvrtou příčkou, odstoupením od smlouvy či výpovědí, jde o příbuzné podněty. Nejvyšší sankce, kterým spotřebitelé v energetice čelí, totiž bývají spojené s nedodržením úvazku u smluv na dobu určitou.

Ne vždy přitom musí jít o pokuty, které jsou vepsané přímo ve smlouvě o dodávkách energií. Několikatisícové sankce se mohou ukrývat i v navázaných smlouvách, například zpoplatnění závazné přihlášky do aukce nebo úhrada služeb zprostředkovateli, pokud spotřebitel neuzavře smlouvu s jimi vybraným dodavatelem.

„Samotní zprostředkovatelé, počítáme-li mezi ně i podomní prodejce, stojí přinejmenším za každým osmým podáním a v praxi jim patří ještě mnohem větší podíl. Hledejme je třeba ve skupině sankcí, u nevyžádaných změn dodavatele nebo u chybně ukončených smluv. Proto je stěžejní, jak dopadne připravovaná novela legislativy, která by naše kompetence měla rozšířit na zprostředkovatele. Záležet bude i na tom, jaké k jejich dozorování a postihu dostaneme praktické nástroje,“ říká Jan Pokorný.

Pokud spotřebitelé řeší problémy v energetice, zejména se svým dodavatelem, mohou se obrátit na ERÚ telefonicky, písemně nebo osobně. Úřad kromě sídla v Jihlavě provozuje také dislokovaná pracoviště v Praze a Ostravě. Základní informace a nástroje prevence, vč. [nezávislého srovnávače nabídek elektřiny](#) nebo [indikativních cen plynu](#), naleznete také na webu [www.eru.cz](http://www.eru.cz).

Podání na ERÚ v roce 2018	13 489
Fakturace, platební podmínky	22 %
Změna dodavatele	14 %
Smluvní sankce	14 %
Odstoupení, výpověď smlouvy	11 %
Zprostředkovatelé, aukce, poradci	10 %
Zjištění dodavatele	5 %
Změna smlouvy	3 %
Podomní prodej	3 %
Dotazy k EZ	2 %
Změna odběratele	2 %
Ostatní	14 %

\* Podání může být stížností, ale i dotazem nebo žádostí o zjištění informace apod.

### Kontakt:

Energetický regulační úřad  
[www.eru.cz](http://www.eru.cz)

sídlo úřadu

A: Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava  
T: 564 578 666, E: [podatelna@eru.cz](mailto:podatelna@eru.cz)

### Kontakt pro média:

Michal Kebort  
tiskový mluvčí ERÚ

dislokované pracoviště Praha  
A: Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7  
M: 724 060 790, E: [tiskove@eru.cz](mailto:tiskove@eru.cz)