

ERÚ vyzývá dodavatele a distributory energie ke shovívavosti vůči spotřebitelům

Energetický regulační úřad [zveřejnil výzvu](#), kterou žádá všechny účastníky energetického trhu, aby při řešení možných problémů se zákazníky i ostatními účastníky trhu přihlíželi k omezením vyvolaným pandemií COVID-19. U drobných spotřebitelů hrozí v důsledku zásahu vyšší moci zejména potíže s opožděnými platbami. U velkých odběratelů se jedná především o nevyužití rezervované kapacity v důsledku omezení výroby.

Zákon sice zaručuje spotřebitelům, že pokud nedodrží své smluvní povinnosti vůči dodavateli energie v důsledku zásahu vyšší moci, neměla by jim za takové pochybení hrozit náhrada škody. Nicméně mohou být nadále vystaveni smluvní sankci, a to i v případech, kdy například nemohli odeslat platbu v hotovosti kvůli uzavřené pobočce pošty, karanténě či z jiného relevantního důvodu.

„Vyzývám proto všechny dodavatele energie, aby k zákazníkům přistupovali skutečně vstřícně, byli co nejvíce shovívaví při řešení problémů – nyní i posléze. Všechny účastníky trhu žádám, aby se vyhýbali okamžitému uvalení smluvních či zákonných sankcí na spotřebitele například v těch případech, kdy zaplatí opožděně nebo nestihnou řádně ukončit smlouvu, dojde ke komplikacím při změně dodavatele a podobně,“ říká **Stanislav Trávníček, předseda Rady ERÚ**.

V každém případě však ERÚ doporučuje zákazníkům s dodavatelem komunikovat a o problému ho co nejdříve informovat. Ačkoliv většina dodavatelů kvůli snížení rizika šíření nákazy omezila provoz svých zákaznických center, v provozu zůstávají tzv. call-centra, případně je možné využít elektronickou komunikaci.

„Obrátili jsme se také na distributory, kteří mají v kompetenci odpojování odběrných míst při neoprávněném odběru. Takový krok má přísná pravidla i za normálních okolností, po jedné nezaplacené měsíční platbě vás nikdo odpojit nemůže. Nicméně spotřebitelé teď mohou skončit v delším prodlení, nikoliv vlastní vinou. Věřím, že distribuční společnosti proto budou postupovat ohleduplně zejména u těch domácností, kde problémy prokazatelně souvisí s popisovanými omezeními,“ doplňuje **Rostislav Krejcar, člen Rady ERÚ**.

Potíže se mohou dotknout i velkých odběratelů energie. Kvůli současným omezením, ať již výroby či konání akcí atd., totiž někteří z nich nemohou využít nasmlouvanou rezervovanou kapacitu. Také v těchto případech žádá ERÚ licencované subjekty, aby při vyjednávání o úpravě smluvních podmínek, na které mají smluvní strany při podobných nenadálých událostech zákonný nárok, vyšly žadatelům co možná nejvíce vstříc.

„Shovívavě bude postupovat i samotný úřad vůči regulovaným subjektům. Odložili jsme například povinnost odevzdat některé výkazy, místo písemných upomínek zasíláme emailové výzvy, aniž bychom

na držitele licence uvalovali sankce a podobně. Obecně v případě potíží nyní volíme individuální přístup,“ shrnuje opatření **Rostislav Krejcar**.

ERÚ bedlivě sleduje situaci v přenosové soustavě, přepravní soustavě a v distribučních soustavách. Podle dosavadních informací se všichni aktéři energetického trhu důkladně připravili, přijali preventivní opatření a bezpečnost dodávek by neměla být ohrožena.

„Bez ohledu na přijímaná opatření je i Energetický regulační úřad plně funkční a garantuje zákazníkům a ostatním účastníkům trhu, že bude nadále zastávat svou roli tak, aby pomohl občanům České republiky překlenout toto nelehké období,“ ubezpečuje **Stanislav Trávníček**.

Text výzvy je k dispozici [zde](#).

Kontakt:

Energetický regulační úřad
www.eru.cz

sídlo úřadu

A: Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava
T: 564 578 666, E: 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