

ERÚ loni řešil více než 22 tisíc spotřebitelských podání, třetina mířila na zálohy a vyúčtování

Energetický regulační úřad (ERÚ) v loňském roce obdržel přes 22 tisíc podání spotřebitelů. V porovnání s „předkrizovými“ lety jde takřka o dvojnásobný nárůst. Nejčastějšími tématy podání byly zálohy a vyúčtování. Ubylo naopak problémů se zprostředkovateli.

Loňských dvanáct měsíců dorovnálo počtem podání (22 198) rekordní čísla z roku 2021. Změnila se ovšem jejich struktura. Zatímco v závěru roku 2021 přicházely především dotazy kvůli pádu dodavatelů v čele s Bohemia Energy a souvisejícím krokům, jako byl výběr nového dodavatele nebo specifika režimu dodavatele poslední instance, v roce 2022 stály za většinou podání důsledky energetické krize.

„V celé třetině případů nás lidé loni oslovili kvůli zálohám či vyúčtování, respektive kvůli rostoucím cenám energií, které se do plateb promítají. Těchto podání přibylo zejména ve druhém pololetí roku, kdy už se jednalo takřka o polovinu z celkového počtu dotazů. Pozitivní naopak je, že alespoň dočasně ve druhém pololetí výrazně ubylo podání týkajících se nekalých praktik zprostředkovatelů. Příčinou byla jednak novela energetického zákona, která výrazně zpřísnila podmínky jejich podnikání a donutila zprostředkovatele registrovat se na ERÚ, a také situace na trhu, kdy od nich dodavatelé nepřebírali nové zákazníky,“ shrnuje **Stanislav Trávníček, předseda Rady ERÚ**, a dodává, že občané úřadu nad rámec oficiálních podání adresovali další tisíce podnětů a dotazů.

Mezi časté dotazy patřilo také zjištění dodavatele, kdy spotřebitelé nevěděli, s kým mají uzavřený kontrakt. Jednalo se přibližně o pětinu podání. Každý desátý dotaz či stížnost pak mířily na změnu dodavatele a související problémy. Oddělení ochrany spotřebitele, které podání řeší, kromě rady často plnilo roli neformálního mediátora mezi spotřebitelem a dodavatelem.

„Rekordně přibylo i případů, kdy úřad řešil spory spotřebitelů s dodavatelem formálně, prostřednictvím mimosoudního řešení sporů. Zatímco v roce 2021 jsme obdrželi 138 návrhů na zahájení tzv. sporného řízení, loni už to bylo 440. Pro srovnání, ještě v roce 2019 u nás spotřebitelé zahajovali sporů 72. Za čtyři roky tak jde o více než šestnásobný nárůst, který musel úřad zvládnout,“ popisuje **Markéta Zemanová, členka Rady ERÚ**.

„Enormně loni přibylo také podnětů ke kontrole. Celkem jich bylo 2029; 1 506 se přitom týkalo ochrany spotřebitele. To je více než šestnásobek oproti roku 2021, v porovnání s rokem 2020 dokonce desetinásobek. Dokazuje to, že mezi dodavatele se vrátily nekalé praktiky v nebývalém rozsahu. Někteří z nich porušují smlouvy, nedodržují fixace cen, neoznamují nebo špatně informují o růstu ceny, v rozporu se zákonem se následně domáhají její úhrady, a spotřebitelům dokonce vyhrožují odpojením od energií,“ upozorňuje **Ladislav Havel, člen Rady ERÚ**.

ERÚ loni také zahájil 361 sankčních řízení, ve kterých rozhoduje o uložení pokut. Ta se týkají desítek dodavatelů a u některých z nich je ve hře udělení několikamilionových sankcí. Pravomocné rozhodnutí v těchto případech úřad očekává v tomto roce, poté verdikty včetně jmenování konkrétních společností zveřejní.

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: Jankovcova 1566/2b, 170 00 Praha 7
M: 724 060 790, E: tiskove@eru.cz