

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

Sp. zn. KO-00731/2012-ERU

Jihlava 22. února 2012

Číslo jednací: 00731-6/2012-ERU

ROZHODNUTÍ č. KR01212 o uložení pokuty

Energetický regulační úřad (dále ERÚ) jako věcně příslušný správní orgán podle § 18 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 (dále zákon č. 458/2000 Sb.), ve správním řízení sp. zn. KO-00731/2012-ERU zahájeném dne 23. ledna 2012 z moci úřední podle § 46 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále zákon č. 500/2004 Sb.), s účastníkem řízení, kterým je společnost České Energetické Centrum a.s., Václavské nám. 772/2, 110 00 Praha 1 – Nové Město, IČ: 28245245, ve věci podezření ze spáchání správního deliktu podle § 91 odst. 5 písm. d) zákona č. 458/2000 Sb. rozhodl

takto:

I.

Společnosti: České Energetické Centrum a.s.
se sídlem: Václavské nám. 772/2, 110 00 Praha 1 – Nové Město
IČ: 28245245
DIČ: CZ28245245

za spáchání správního deliktu podle § 91 odst. 5 písm. d) zákona č. 458/2000 Sb., naplněného porušením § 30 odst. 2 písm. f) téhož zákona, ve znění účinném v době trvání protiprávního stavu, který byl překvalifikován jeho novelou provedenou zákonem č. 211/2011 Sb., kterým se mění energetický zákon a další související zákony, na § 30 odst. 2 písm. d), kterého se dopustila tím, že nesplnila svou povinnost dodržovat parametry kvality dodávek elektřiny a služeb, neboť nedodržela standard zaslání písemného vyřízení reklamace zákazníka pana [REDAKCE] na vyúčtování dodávky elektřiny do odběrného místa [REDAKCE] do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace podle ustanovení § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů, se ukládá pokuta podle § 91 odst. 13 písm. b) zákona č. 458/2000 Sb. ve výši **30 000 Kč** (slovy: třicet tisíc korun českých), která je splatná do 15 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet Energetického regulačního úřadu vedeného u České národní banky, Na Příkopě 28, 110 03 Praha 1, č. ú. 3754-2421001/0710, variabilní symbol 01212.

II.

Společnost České Energetické Centrum a.s., Václavské nám. 772/2, 110 00 Praha 1 – Nové Město, IČ: 28245245, je podle ustanovení § 79 odst. 5 zákona č. 500/2004 Sb. ve spojení s § 6 vyhlášky č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení, povinna uhradit **náklady řízení ve výši paušální částky 1 000 Kč** (slovy: jeden tisíc korun českých). Náklady řízení jsou splatné do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí, a to na účet Energetického regulačního úřadu vedeného u České národní banky, Na příkopě 28, 110 03 Praha 1, č. ú. 3754-2421001/0710, variabilní symbol 0012121.

Odůvodnění

Dne 15. listopadu 2011 sepsali pověření kontrolní pracovníci ERÚ protokol o výsledku kontroly, zahájené dne 5. října 2011 podle § 18 odst. 1 písm. a) zákona č. 458/2000 Sb. ve společnosti České Energetické Centrum a.s., Václavské nám. 772/2, 110 00 Praha 1 – Nové Město, IČ: 28245245 (dále jen společnost České Energetické Centrum a.s.). Předmětem kontroly bylo dodržování ustanovení § 30 zákona č. 458/2000 Sb.

Kontrola byla provedena na základě pověření ERÚ čj. 05017-2/2011-ERU ze dne 3. října 2011, vydaného ve smyslu ustanovení § 9 zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů (dále zákon č. 552/1991 Sb.).

Při kontrole bylo zjištěno, že společnost České Energetické Centrum a.s. je držitelem licence na obchod s elektřinou č. 140909793 s datem zahájení licencované činnosti od 3. listopadu 2009. Dne 24. března 2010 uzavřel obchodní zástupce společnosti České Energetické Centrum a.s. [REDAKCE] s panem [REDAKCE], písemnou Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu č. [REDAKCE] do odběrného místa [REDAKCE] na adrese [REDAKCE]. Smlouva nabyla platnosti dnem jejího podpisu zákazníkem a účinnosti dne 1. srpna 2010, od kterého byla zahájena dodávka do uvedeného odběrného místa. Ve Všeobecných obchodních podmínkách dodávky elektřiny konečnému zákazníkovi, které jsou nedílnou součástí smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu, je uvedeno, že daňový doklad společnost České Energetické Centrum a.s. odešle konečnému zákazníkovi neprodleně po vystavení na sjednanou zasilací adresu dle smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny.

Dále bylo zjištěno, že dne 6. března 2011 byla společností České Energetické Centrum a.s. vystavena faktura č. [REDAKCE] s datem splatnosti do 7. července 2011 za fakturační období od 1. srpna 2010 do 24. února 2011 s uvedeným nedoplatkem ve výši 1 647 Kč. Tato faktura, která byla vystavena na základě předchozího odečtu stavu elektřiny, ovšem nebyla neprodleně odeslána panu [REDAKCE], k čemuž se společnost České Energetické Centrum a.s. zavázala ve svých Všeobecných obchodních podmínkách. Na tuto skutečnost

pan [REDACTED] upozornil telefonicky, při osobní návštěvě sídla společnosti České Energetické Centrum a.s. a prostřednictvím emailové komunikace. Při telefonických hovorech uskutečňovaných od měsíce března 2011 byl zákazník ubezpečován, že vyúčtování bude zasláno. Protože ani v květnu 2011 nebylo toto vyúčtování dodávek elektřiny doručeno, zaslal pan [REDACTED] dne 5. května 2011 společnosti České Energetické Centrum a.s. email, ve kterém uvádí, že uvedené vyúčtování dosud neobdržel. Na tento email nebylo reagováno žádnou odpovědí, a proto pan [REDACTED] dne 12. května 2011 osobně navštívil sídlo společnosti České Energetické Centrum a.s., kde mu bylo oznámeno, že údaje z provedeného odečtu stavu elektřiny již mají k dispozici a že vyúčtování bude provedeno v nejbližší době, přičemž mu nebyla dána informace o skutečnosti, že faktura již byla vystavena. Vzhledem k tomu, že ani po tomto jednání nebylo vyúčtování zákazníkovi doručeno, zaslal pan [REDACTED] dne 1. června 2011 další email, na který se mu opět nedostalo žádné odpovědi a proto dne 7. června 2011 opět osobně navštívil sídlo společnosti České Energetické Centrum a.s., kde mu bylo opětovně přislíbeno, že v nejbližší době bude vyúčtování zasláno. Následně byl dne 14. června 2011 společností České Energetické Centrum a.s. zaslán panu [REDACTED] email, v němž je uvedeno, že vyúčtovací faktura bude zaslána v co nejbližším možném termínu, že podklady pro roční vyúčtování jsou předány a na vyúčtování se pracuje. Protože ani poté pan [REDACTED] požadované vyúčtování neobdržel, zaslal společnosti České Energetické Centrum a.s. dne 1. srpna 2011 další email, ve kterém připomněl, že vyúčtování za elektřinu urguje už od března. Dne 15. srpna 2011 mu byla emailem zaslána informace, že vyúčtovací faktura již byla vystavena a zaslána v červnu a že mu bude zaslána opětovně.

Dne 22. srpna 2011 byla panu [REDACTED] doručena faktura č. [REDACTED] s uvedeným dnem vystavení 6. března 2011 a datem splatnosti 7. července 2011, přičemž byla téhož dne doručena i upomínka č. 1 s informací, že společnost České Energetické Centrum a.s. eviduje v systému fakturu č. [REDACTED] po splatnosti. Ve faktuře a upomínce uvedený nedoplatek ve výši 1 647 Kč byl zákazníkem zaplacen v den doručení písemností a o této skutečnosti také téhož dne pan [REDACTED] informoval společnost České Energetické Centrum a.s. emailem. Následující den společnost České Energetické Centrum a.s. vystavila upomínku č. 2, která byla doručena panu [REDACTED] dne 25. srpna 2011 a obsahuje informaci o sankci 200 Kč za vyhotovení této druhé upomínky. Téhož dne zákazník informoval emailem a dopisem společnost České Energetické Centrum a.s., že uhrazení nedoplatku bylo již provedeno dne 22. srpna 2011, tedy v den kdy mu byla doručena upomínka č. 1 a zároveň také faktura za vyúčtování dodávek elektřiny. Následně bylo společností České Energetické Centrum a.s. reagováno dopisem ze dne 8. září 2011, ve kterém je uvedeno, že platbu obdrželi a že vyúčtovací faktura je tím uhrazena, přičemž upomínky může zákazník považovat za bezpředmětné. Dále je v tomto dopise odůvodněno opožděné zaslání faktury problémy s načítáním dat odečtů, na základě kterých jsou vyúčtovací faktury vystavovány.

Vzhledem k tomu, že společnost České Energetické Centrum a.s. reagovala na telefonické, osobní a emailové upozornění pana [REDACTED] na skutečnost, že stále neobdržel vyúčtovací fakturu za dodávky elektřiny, až dne 14. června 2011, přičemž písemně

vyjádření bylo vydáno až 8. září 2011, nedodržela společnost České Energetické Centrum a.s. standard lhůty 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny stanovené § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů (dále vyhláška č. 540/2005 Sb.), čímž nesplnila povinnost dodržovat parametry kvality dodávek elektřiny a služeb danou ustanovením § 30 odst. 2 písm. f) zákona č. 458/2000 Sb., ve znění účinném v době trvání protiprávního stavu, který byl překvalifikován jeho novelou provedenou zákonem č. 211/2011 Sb., kterým se mění energetický zákon a další související zákony, na § 30 odst. 2 písm. d).

Tyto zjištěné skutečnosti vychází z podkladů obsažených ve spisu ERÚ a jsou uvedeny v Protokolu č. K000211 o výsledku kontroly ze dne 15. listopadu 2011, se kterým byl člen představenstva společnosti České Energetické Centrum a.s. pan Alexandr Wurm prokazatelně dne 23. listopadu 2011 seznámen při převzetí jeho stejnopisu a tuto skutečnost současně potvrdil svým podpisem. Ke zjištěním uvedeným v dotčeném protokolu byly v souladu s ustanovením § 17 zákona č. 552/1991 Sb. podány dne 25. listopadu 2011 písemné námitky, ve kterých je uveden názor, že závěr protokolu o výsledku kontroly definující porušení § 20 vyhlášky č. 540/2005 Sb. je irelevantní, protože komunikace mezi panem [REDAKCE] a pracovníky společnosti České Energetické Centrum a.s. nepovažují za reklamaci, protože tato komunikace neproběhla v souladu s ustanoveními Reklamačního řádu společnosti České Energetické Centrum a.s. Protože telefonické dotazy (urgence) nespĺňovaly požadavky reklamace dle uvedeného reklamačního řádu, byly řešeny jako obecné dotazy na fakturu. Jako reklamace byl posouzen pouze dopis ze dne 25. srpna 2011, na který bylo odpovězeno v zákonné lhůtě pro písemné vyjádření k šetření reklamace dne 8. září 2011. Závěrem je uveden názor, že při kontrole měl být zohledněn reklamační řád společnosti.

Rozhodnutím o námitkách kontrolované osoby ze dne 28. prosince 2011 nebylo podaným námitkám vyhověno a kontrolní zjištění obsažené v protokolu č. K000211 bylo potvrzeno s odůvodněním, že ačkoliv se zákazník může dozvědět podrobnosti o postupu při vyřizování reklamací přímo od obchodníka s elektřinou a úpravu toho, jakým způsobem se může na dodavatele se svými stížnostmi obracet, k jakému postupu je oprávněn, či jakého opatření k nápravě se může domáhat a dodavatel je povinen učinit, je dodržování standardů kvality dodávky elektřiny a souvisejících služeb upraveno vyhláškou č. 540/2005 Sb. a pokud tedy spotřebitel reklamuje nedodržení standardu vyúčtování dodávky elektřiny, postupuje se podle tohoto prováděcího předpisu.

Protože skutečnosti zjištěné při kontrole jsou v rozporu s ustanovením § 30 odst. 2 písm. d) zákona č. 458/2000 Sb., zahájil po vyhodnocení všech uvedených skutečností ERÚ podle § 46 zákona č. 500/2004 Sb. správní řízení o uložení pokuty. Zahájení správního řízení bylo účastníku řízení sděleno oznámením o zahájení správního řízení čj. 00731-3/2012-ERU dne 23. ledna 2012 s poučením o právu podat návrhy na doplnění řízení podle § 36 zákona č. 500/2004 Sb. Účastník řízení tohoto práva využil a zaslal své vyjádření k zahájenému správnímu řízení, ve kterém zopakoval, že nikdy nedošlo k reklamaci vyúčtovací faktury ve smyslu reklamačního řádu, proto byly telefonické dotazy/urgence řešeny jako obecné

dotazy a že na jediný dotaz ze dne 25. srpna 2011, který by mohl být snad považován za reklamaci, by odpovězeno v zákonné lhůtě pro písemné vyjádření k šetření reklamace dne 8. září 2011. Závěrem účastník řízení navrhuje zastavení správního řízení z důvodu neporušení ustanovení § 20 vyhlášky č. 540/2005 Sb. a postupu v souladu s reklamačním řádem.

Jak bylo již uvedeno v rozhodnutí o námitkách kontrolované osoby ze dne 28. prosince 2011, pokud spotřebitel reklamuje nedodržení standardu vyúčtování dodávky elektřiny, postupuje se podle vyhlášky č. 540/2005 Sb. Není obecně závazným právním předpisem stanoveno, že zákazník má povinnost uplatňovat své reklamace v souladu s reklamačním řádem dodavatele, ani že pokud tyto reklamace nesplňují požadavky reklamačního řádu, nevztahují se na ně ustanovení upravující standardy jejich vyřízení a že dodavatel nemá povinnost se jimi řídit.

Ustanovení § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, ukládá prodávajícímu povinnost spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně podmínek uplatnění rozporu s kupní smlouvou, což označuje legislativní zkratkou „reklamace“, přičemž není spotřebiteli uložena povinnost tyto podmínky a způsoby uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb dodržovat. Zaslání vyúčtovací faktury zákazníkovi je službou spojenou s dodávkami elektřiny a z komunikace mezi panem [REDAKCE] vyplývá, že upozorňoval na vadu této služby, přičemž společnost České Energetické Centrum a.s. uznala, že se jednalo o urgence a vzhledem k příslibům zaslání nedodaného vyúčtování si musela být vědoma vady této služby. Z uvedeného lze dovodit, že pan [REDAKCE] uplatňoval odpovědnost společnosti České Energetické Centrum a.s. za vadu služby a tudíž se jednalo o reklamaci dle definice uvedené v ustanovení § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Proto měla společnost České Energetické Centrum a.s. povinnost postupovat v souladu s dle § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky č. 540/2005 Sb.

Společnost České Energetické Centrum a.s. vytýká reklamaci pana [REDAKCE] způsob jejich uplatnění v rozporu s reklamačním řádem, přičemž sama společnost České Energetické Centrum a.s. postupovala v rozporu s Všeobecnými obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí písemně uzavřené smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, tím, že nesplnila svůj závazek odeslání vyúčtovací faktury neprodleně po vystavení na sjednanou záložní adresu uvedenou ve smlouvě. Není tedy jasné, proč společnost České Energetické Centrum a.s. vyžaduje dodržování podmínek uvedených v reklamačním řádu, který je jednostranným aktem této společnosti, s jehož zněním nemá zákazník právo projevit nesouhlas, když sama nedodržuje podmínky sjednané ve Všeobecných obchodních podmínkách, které jsou dvoustranným aktem, přičemž podpisem smlouvy projevují obě strany souhlas s jejich zněním.

Tím, že společnost České Energetické Centrum a.s. nedodržela standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny dle § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky č. 540/2005 Sb. tím, že nezaslala písemné vyřízení reklamace zákazníka na vyúčtování

dodávky elektřiny do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, nesplnila povinnost dodržovat parametry kvality dodávek elektřiny a služeb danou ustanovením § 30 odst. 2 písm. d) zákona č. 458/2000 Sb., čímž se dopustila jako držitel licence na obchod s elektřinou správního deliktu podle ustanovení § 91 odst. 5 písm. d) téhož zákona.

Vzhledem k naplnění skutkové podstaty správního deliktu podle § 91 odst. 5 písm. d) zákona č. 458/2000 Sb. ukládá ERÚ v souladu s ustanovením § 18 odst. 3 písm. a) téhož zákona pokutu ve stanovené výši. Za správní delikt podle ustanovení § 91 odst. 5 zákona č. 458/2000 Sb. může ERÚ podle § 91 odst. 13 písm. b) téhož zákona uložit pokutu do výše 50 milionů Kč nebo 1 % z čistého obrátu dosaženého držitelem licence za poslední ukončené účetní období.

Při stanovení výše pokuty bylo přihlédnuto ke všem skutečnostem, zjištěným při kontrole a správním řízení, zahájeném dne 23. ledna 2012 v předmětné věci, zejména pak k rozsahu a závažnosti porušení zákona č. 458/2000 Sb., k dopadům protiprávního jednání na zákazníka a k faktu, že se jedná o první nedodržení parametru kvality dodávek elektřiny a služeb podle § 30 odst. 2 písm. d) zákona č. 458/2000 Sb. nedodržením standardu lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle § 20 vyhlášky č. 540/2005 Sb. společností České Energetické Centrum a.s. Ze zprávy auditora o ověření účetní závěrky k 31. prosinci 2010 vyplývá, že společnost České Energetické Centrum a.s. vykázala za rok 2010 tržby ve výši 75,5 milionu Kč a výsledek hospodaření -38,5 milionu Kč, přičemž dle evidence operátora trhu společnost České Energetické Centrum a.s. na konci roku 2010 evidovala [REDAKCE] registrovaných odběrných a předávacích míst a v lednu 2012 jich eviduje [REDAKCE]. S ohledem na uvedené tržby s přihlédnutím k hospodářskému výsledku za rok 2010 je zjevné, že uložená pokuta může být ve vztahu ke společnosti České Energetické Centrum a.s. považována za odrazující a může tak plnit represivní a preventivní funkci, nemůže však být v žádném případě považována za finanční ohrožení podnikání či existence účastníka řízení a nemá tedy likvidační charakter.

Po zvážení všech okolností případu a na základě zjištěného stavu věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti, byla výše sankce stanovena tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto rozhodnutí, tj. v dolním pásmu možné zákonné sazby dle zákona č. 458/2000 Sb. Správní orgán proto považuje stanovenou výši pokuty za zcela přiměřenou míře a významu chráněného společenského zájmu, upraveného zákonem č. 458/2000 Sb.

Ve správním řízení je účastníku řízení výrokem I. tohoto rozhodnutí ukládána pokuta ve výši 30 000 Kč, a to za správní delikt podle zákona č. 458/2000 Sb. Souběžně je výrokem II. ukládána povinnost úhrady nákladů řízení, neboť správní orgán je podle § 79 odst. 5 zákona č. 500/2004 Sb. povinen účastníkovi, který řízení vyvolal porušením své právní povinnosti, uložit náhradu nákladů řízení paušální částkou. Podle § 6 odst. 1 vyhlášky Ministerstva vnitra č. 520/2005 Sb. činí paušální částka 1 000 Kč.

Poučení

Proti tomuto rozhodnutí lze podat rozklad v souladu s ustanovením § 152 zákona č. 500/2004 Sb. k předsedovi Energetického regulačního úřadu do 15 dnů od jeho doručení, a to jeho podáním Energetickému regulačnímu úřadu. Lhůta pro podání rozkladu se počítá ode dne následujícího po doručení rozhodnutí.

Při písemném styku uvádějte vždy číslo jednací.

- Otisk úředního razítka -

Ing. Vítězslav Krčma, v. r.
oprávněná úřední osoba
sekce kontroly

