

# Radní ERÚ Zemanová: Zabránit pádu

Jestli má energetická krize nějaké pozitivum, tak to, že se lidé o problematiku energií, o své smlouvy a dodávky začali více zajímat, říká Markéta Zemanová, členka Rady Energetického regulačního úřadu (ERÚ).

■ Petr Klukan

**Jako radní ERÚ jste zhruba v polovině mandátu. Když jste se stala členkou Rady, měla jste nějaká předsevzetí?**

V úřadě už jsem 10 let, prošla jsem od referentské pozice až vlastně k té nejvyšší, takže úřad znám a věděla jsem, co čekat.

Věnuji se ochraně spotřebitele a legislativě jako právnická. A v těchto oblastech je pořád co dělat. Možností, jak šířit osvětu, je celá řada, i když máme omezené kapacity, lidské i časové.

Zabýváme se tím systematicky, ale do toho musíme řešit i aktuální akutní problémy, které nás z toho vytrhnou.

Druhou oblastí je legislativa. Vždy jsem se věnovala přípravám zejména energetického zákona, jako úřad vydáváme vyhlášky, ale podílíme se i na přípravách řady dalších předpisů, které se nás a naší činnosti týkají. Do toho vstoupila válka na Ukrajině, takže se do procesu vnesly další novely, které reagovaly na krizi... Je to částečně tedy i neplánovaná činnost.

**Co byste tedy chtěla stihnout do konce mandátu, i když zvolena můžete být i na další období?**

Dál se chci věnovat legislativě a ochraně spotřebitele a nastavit některé procesy trvale tak, aby to fungovalo, i kdyby tu byl někdo jiný.

**Můžete být konkrétnější?**

Je to taková práce na více frontách. Nastavit edukaci spotřebitelů, předat lidem základní znalost a posílit v nich obezřetnost, aby byli opatrní na to, co dělají, co podepisují, aby měli povědomí o problematice.

Ještě před pádem Bohemia Energy se běžní spotřebitelé v oblasti energetiky neorientovali. Brali jsme jako samozřejmost, že elektrina je levná, a nikdo ji neřešil. Maximálně vznikly kauzy, když se zavedly LED žárovky (Pozn.: Dříve oblíbený trik nepoctivých zprostředkovatelů, tzv. energošmejdu. Zdánilivě se jednalo o dárek, který ale chtěli zprostředkovatelé následně zaplatit, a to za neadekvátně vysokou cenu), ale bližší povědomí o smlouvách a cenách, to lidé moc neřešili, nemuseli.

**Pak přišla krize...**

Jestli něčemu pomohla, pak zlepšení informovanosti u veřejnosti. Každý den je téma energií v médiích, lidé se najednou zajímají o ceny, o to, co mají ve smlouvách, vzdělávají se. V tom jim může být náš úřad nápomocný, edukace je jednou z činností, které se věnujeme. Jedná se o nikdy nekončící aktivitu.

**Nakolik ERÚ pomohla předložkou velká novelizace energetického zákona?**

Určitě posílila práva spotřebitelů. Omezení doby určité nebo snazší vypovídání smluv, omezení platnosti plných mocí, to byly věci, které reagovaly na praxi i poznatky od spotřebitelů.

Druhým tématem byli nepo-



JUDr. MARKÉTA ZEMANOVÁ, která pochází z Jihlavy, je od roku 2020 členkou pětičlenné Rady Energetického regulačního úřadu.

Foto: Petr Klukan

## Pád dodavatele Bohemia Energy

Krize v energetice byla předznamenána pádem firmy Bohemia Energy, který zasáhl téměř milion lidí, kteří se ocitli bez dodavatele energií. Nemohl tomu ERÚ zabránit? Nebo udělat víc, než udělal?

Nemohl, v případě Bohemia Energy šlo o to, že společnost jednoduše neměla v konkrétní čas konkrétní množství energií, jejichž dodávku měli lidé zasmluvněnou. Nakupovala totiž na krátkodobém, tzv. spotovém trhu, což bylo dlouho výhodné, pak ale ceny skokově vzrostly, a Bohemia Energy najednou chyběly peníze. Neměli jsme, a dosud nemáme, žádné kompetence zasahovat do obchodní strategie – tedy do toho, jak má obchodník nakoupeno. Zákon mu nestanoví žádnou povinnost, čili my pak nemůžeme nic takového vymáhat.

**Čím to?**

Je to tím, že tu existuje značná část trhu, která je neregulovaná. ERÚ „dosáhne“ na tu část energetiky, která je ze své podstaty monopolní (distribuce a přenos energií či systémové služby). Ale část dodavatelskou, tedy samotnou cenu komodity, nikterak neregulujeme a regulovat nesmíme. Ceny určují trh, dodavatelé a jejich obchodní strategie.

**A neměli byste mít vliv i na dodavatele?**

Po pádu Bohemia Energy jsme navrhovali do zákona určité změny. Mohu jmenovat dvě věci, které byly vykomunikované i s hráči na trhu. Také oni pochopili, že je potřeba, aby se pravidla vůči nim zpřísnila a aby podléhali většímu dohledu. Prvním návrhu říkáme cejch dodavatele. Kdyby teď nejmenovaný majitel velkého (zkrachovalého) dodavatele chtěl znovu licenci, musíme mu ji dát, když splní podmínky. My jsme ale chtěli, aby když někdo, kdo přivede dodavatelskou firmu k pádu, měl po nějakou dobu stopku a nemohl žádat o licenci. Něco podobného je třeba v živnostenském zákoně.

**A ta druhá věc?**

To je index zajištění, tedy zajištění energie pro zákazníky. Dodavatelé by zveřejňovali, jaký podíl komodit mají pro zákazníka nakoupeno, a ten by tedy viděl, o jak rizikového dodavatele se jedná. Mohl by se pak rozhodnout, jestli zůstane u někoho s nižší cenou, nebo zvolí konzervativnějšího, ale dražšího dodavatele. Bylo by to transparentní a přehledné.

**Vaše návrhy neprošly?**

Přišla energetická krize spojená s válkou na Ukrajině a další novely energetického zákona řešily aktuální věci, takže do žádné se to zatím nepromítlo. Stále to navrhujeme a předpokládáme, že když se uha-

JUDr. Markéta Zemanová (\* 1980 Jihlava)

- Absolvovala Právnickou fakultu na Západočeské univerzitě v Plzni.
- V letech 2004–2006 pracovala jako právnička na KÚ Kraje Vysočina, poté v advokátní kanceláři v Jihlavě, vyučovala i na VŠPJ.
- Od roku 2013 pracuje na ERÚ. Věnovala se zejména energetické legislativě, podílela se na několika novelách energetického zákona a prováděcích předpisů, byla mimo jiné členkou řídicího výboru pro přípravu nového energetického zákona. Věnuje se také dalším oblastem práva v rámci působnosti ERÚ, především problematice ochrany spotřebitele nebo oblasti služebních vztahů podle zákona o státní službě.
- V roce 2020 byla jmenována členkou Rady ERÚ.

## Energetický regulační úřad

- Je ústředním orgánem státní správy České republiky, který byl zřízen dnem 1. ledna 2001 energetickým zákonem jako správní úřad pro výkon regulace v energetice.
- Sídlem úřadu je Jihlava, dislokovaná pracoviště úřadu jsou v Ostravě a v Praze.
- V čele ERÚ je předseda Rady ERÚ a dále kolektivní orgán Rada ERÚ, která má pět členů. Členy Rady ERÚ (radní) a jejího předsedu jmenuje a odvolává vláda na návrh ministra průmyslu a obchodu.
- Funkční období radních je pět let.

sily akutní požáry, například zastropování cen, bude větší prostor pro tyto návrhy. Snažíme se o to. I samotní obchodníci počítají s tím, že budou podléhat vyšší regulaci.

**Ještě k pádu Bohemia Energy – víte, že lidé váš úřad vnímají jako toho, kdo má takřka kopat za lidi, hájit je, a tady to tak nevydalo.**

Zabránit jsme tomu nemohli. Stejně jako nezabránilo tomu, že krachne jakýkoliv obchod.

**Opravdu tomu nešlo předejít? Kdybyste třeba dříve navrhovali to, o čem jste před chvílí mluvila?**

Po tom nebyla žádná poptávka, energie byly levné, dostupné. My jsme naopak měli podporovat hospodářskou soutěž a veškerá evropská legislativa směřuje k maximálnímu uvolnění, odstranění bariér na trhu...

**Tomu rozumím, přesto – nemá váš úřad předvídat? Vidět rizika? Když firma jako třeba Bohemia Energy neměla energie pro své zákazníky nakoupené?**

Do jisté doby to fungovalo a bylo to pro zákazníky výhodné. A s našimi kompetencemi jsme s tím nic udělat nemohli.

**Kompetence mohou změnit zákonodárci. Ale ty změny může ERÚ navrhovat.**

Energetický trh je specifický. Je to tržní prostředí s částí, která je monopolní, a proto regulovaná a regulátor (ERÚ) se věnuje té regulované části, zbytek trhu je volná soutěž. Je to na podobné úrovni, jako kdyby ministerstvo financí mělo řešit, jestli nepadne nějaký závod, ale to se řídí tržním mechanismem.

Kdybychom tehdy přišli stakovým návrhem, bude to považováno za nedůvodně zpřísnění trendu, který směřoval k uvolňování trhu. Obchodníci vůči nám nemají moc povinností, na rozdíl od distributorů, kteří jich mají naopak spoustu. Patnáct, dvacet let vše směřovalo k liberalizaci. U nás se dotáhla až do finále, jak požadovaly evropské směrnice. Slovensku, kde liberalizaci nedotáhli a stále měli povolenou regulaci ceny komodity minimálně pro domácnosti, to v době krize paradoxně pomohlo.

**Lidé přesto považují váš energetický úřad za ten, který vše reguluje...**

Název Energetický regulační úřad je pro veřejnost opravdu zavádějící, protože to vyvolává dojem, že jsme na trhu všemocní a můžeme regulovat nejen monopoly, které regulujeme a nástroje na ně máme, ale i tu neregulovanou část obchodníků, část té komoditní složky ceny. Tak tomu ale není.

**Když jste se dozvěděla o krachu Bohemia Energy, co jste si řekla: Toho jsme se báli? Nebo vás vůbec nenapadlo, že se to může stát?**

To víte, že jsem si často kladla otázku, zda jsme mohli udělat víc. S čistým svědomím ale mohu říct, že nemohli.

Než k tomu došlo, zahájili jsme šetření s Bohemia Energy, i protože se objevily ve větším počtu stížnosti zákazníků, že jim ruší fixace cen, tedy smluvní dohodu o neměnné částce za energii. Zahájili jsme kontrolu, jestli dodavatel vůči spotřebitelům neuplatňoval nekalé praktiky, což můžeme, na to kompetence máme.

Dokonce jsme vydali tiskovou zprávu, kde jsme Bohemia Energy přímo jmenovali, aby si lidé dali pozor, což běžně neděláme, protože každá věc je dvoousměrná – mohlo by se stát, že obchodník zavře a bude nás žalovat, že jsme to způsobili my, protože jsme mu zničili dobré jméno. Je to ošemetná věc, ale tehdy jsme si řekli, že ochrana zákazníků je důležitější. Ten pád pak přišel v horizontu jednotek dnů.

Kolikrát jsme pak sami slyšeli: proč jste jim nesebrali licenci? Ale to není tak jednoduché, nebyl důvod, na základě čeho?

**Třeba, že neměli nakoupenou energii pro své zákazníky?**

To není zákonný předpoklad. Kdybychom zahájili řízení o odebrání licence, tak nás jejich advokáti utlučou a bude to řízení na měsíce, ne-li více. To bylo nereálné. A teoreticky, i kdybychom to udělali a nějakým zázkakem dosáhli odebrání licence, tak zákazníci stejně skončí u dodavatele poslední instance (DPI). Tedy výsledek by pro ně byl totožný.

Jakmile však k pádu Bohemia Energy došlo, nastala obrovská akce, přišel velký test režimu DPI a musím s odstupem říct, že se to zvládlo velmi dobře. Nikdo neskončil bez dodávek, a to se bavíme o takřka milionu zákazníků!

(Pokračování na str 15)

# Bohemia Energy jsme nemohli

(Dokončení ze str. 14)

## Co jste pro to udělali?

Ještě ten den se svolalo jednání, kde jsme byli my, ministerstvo průmyslu a obchodu a dodavatelé poslední instance, a začalo se to okamžitě řešit. Každý den jsme měli koordinační jednání, museli jsme z Bohemia Energy dostat kontaktní údaje na zákazníky, aby se to vůbec dozvěděli a aby je DPI mohli kontaktovat.

Postupem času jsme řešili zálohy, protože lidem se skokově navyšovaly, každá společnost je chtěla nastavit jinak. Zapojili jsme například i Svaz měst a obcí, který pomáhal s dohledáváním zákazníků Bohemia Energy. Museli jsme na úřadě zřídit v podstatě call centrum, protože ze dne na den se řádově zvedl počet telefonátů, základní informace jsme podávali prostřednictvím automatických odpovědí...

Na konci těch šesti měsíců, což byla tehdejší lhůta, v níž bylo možné zůstat v režimu DPI, jsme řešili situace lidí, kteří nezaregistrovali přechod k dodavateli poslední instance, a hrozilo jim odpojení od energií. Byly jich tisíce. Nakonec vše zafungovalo a zvládlo se ve prospěch lidí.

**Vzpomenete si ještě na vaši úplně první reakci, když jste se dozvěděla o krachu Bohemia Energy?**

Bylo potřeba se okamžitě mobilizovat a řešit to. Spousta lidí říkala: to jste museli vědět, šeptalo se to... Ale že bychom to věděli předem, to opravdu ne.

## Úřad je nezávislý, ale...

**Nakolik je ERÚ nezávislým úřadem?**

Je to ústřední orgán státní správy, nezávislý regulátor. Je to stanovené legislativou EU a samozřejmě i v našem energetickém zákoně.

**Necítíte žádné tlaky? Třeba politiků?**

Na rozhodovací činnost ne. Nicméně je tu jeden aspekt, který s nezávislostí souvisí. Minulý rok na nás spadly nové rozsáhlé kompetence - odvody z nadměrných příjmů výrobců a kompenzace obchodníkům za to, že museli zastropovat ceny. Jde o desítky miliard do a ze státního rozpočtu. My jsme na to nedostali ani člověka navíc, natož nějaké finance.

**Jak jste se s tím tedy vypořádali?**

Museli jsme přeorganizovat činnost se stávajícími pracovníky, nic jiného nám nezbyvá. Dostatečné personální zabezpečení je pro mě ale jedním z prvků nezávislosti. Předpokladem pro to, abychom mohli svou práci řádně vykonávat a měli dostatečné zázemí. Ve finále jsme závislí na tom, co řekne ministerstvo financí, jestli nám nová místa povolí, nebo nepovolí.

Takže ta nezávislost v oblasti personálního vybavení zde trochu naráží na realitu. Chápeme, že tu je snaha snižování míst ve státní správě, ale když se vytváří nová a poměrně důležitá agenda, je legitimní důvod mít více lidí. Museli jsme se ale přizpůsobit a pracovat s tím, co máme.

## Kolik lidí máte v úřadu?

Přibližně dvě stě šedesát, v každé ze tří poboček - Jihlavě, Praze a Ostravě asi třetinu. Nová práce šla nutně na úkor jiných agend, které neubyly, ba naopak.

**Co byste tedy k „plné nezávislosti“ potřebovali?**

Posílení, a s tím spojené finance. Pro nás jsou klíčová nová tabulková místa, abychom je mohli obsadit.

**Takže tlaky jako za bývalé předsedkyně paní Vitáskové nepocítujete...**

Nepocítuji, možná si je ale nepřipouštím.

**Vloni v JL vyšel rozhovor s jihlavským dodavatelem energií O. Doležalem. Váš úřad hodně kritizoval. Kupříkladu poukazyval na to, že spotové produkty nebudou dle stávající legislativy legální.**

Je to jeho tvrzení. Jednalo se o nepochopení právní úpravy. Tehdy byly spotové produkty legální, od začátku roku jsou nařízením vlády v době zastropování cen pro spotřebitele nedovolené, pokud nemá průběhové měření.

**Proč jste tedy nereagovali a nevysvětlili, jak to bylo?**

Chtěla jsem, ale tehdy to přebily akutní aktuální věci, které se řešily - zastropování, kompenzace. A nechci se pouštět do zbytečných konfrontací.

**Kritický k ERÚ byl řadu let...**

To jsme u těch kompetencí

ERÚ, zda by úřad neměl hlídat dodávky energií - to bychom se ale bavili o přenastavení principu. To je úplně jiný model. Jako třeba nucená správa u bank. U nich ale taková regulace vychází z evropské legislativy. U nás je to opačně, u dodavatelských subjektů nemá být žádná regulace.

**Všechny státy Unie mají svůj regulační úřad a stejné kompetence?**

Přesně tak.

## Pravidelně v pořadu Sama doma

**Kolik stížností ročně doputuje na ERÚ?**

Minulý rok to bylo přes 22 tisíc podání, zhruba dvojnásobný počet v porovnání s roky předkrizovými. Počítáme vše, od e-mailové korespondence a telefonátů až po písemná podání či osobní návštěvy.

**To vše dělá váš úsek ochrany spotřebitele?**

Ano, běžnými spotřebitelskými podněty se tady v Jihlavě zabývá 12 lidí. Kromě toho ale mohou lidé například podat přímo návrh na spor s dodavatelem nebo zprostředkovatelem, kterým se pak zabývají zase další naši pracovníci.

V první řadě ale potřebujeme co největší edukaci spotřebitelů, protože ten prvotní úkon musí udělat zpravidla sami: dát výpověď, odstoupit od smlouvy, reklamovat, to za ně nikdo neudělá, potřebují znát svá práva a vědět, jak je uplatnit. K tomu děláme školení pro nezisko-

vé organizace, pro obce a města, kampaně, aby se informace šířily blíž k lidem. I proto mám například pravidelně vystoupení v České televizi v pořadu Sama doma.

**Co jste v Sama doma naposledy řešila?**

Naposledy jsem byla hostem před koncem loňského roku a můj příspěvek se týkal zastropování cen a úsporného tarifu (Pozn. Rozhovor vznikl před nejnovější účastí v pořadu, která byla 5. dubna). Jedná se sice o opatření vlády, i tak jsme ale na toto téma měli spoustu dotazů od lidí. Vždy zkrátka reagujeme na aktuální události, teď registrujeme rozjiždějící se aktivitu energošmejdů...

**Na co se lidé úřadu nejvíce ptají?**

Jsou to opravdu základní informace. Nejvíce dotazů je na zálohy a vyúčtování. Na web jsme dali jednoduchou kalkulačku, kde si lidé přiměřenost záloh mohou zkontrolovat.

A chceme připravit také jednoduchý mechanismus na vyúčtování. Lidé nám volají a chtějí to zkontrolovat od nás. Jenže máme jen 12 pracovníků, kteří dennodenně reagují na telefonáty, a ti spotřebitelé potřebují poradit hned. Proto máme na našich webových stránkách spoustu návodů, vzorů výpovědí, životních situací... Víím, že je jednodušší zavolat, ale když se někdo nedovolá, může využit toto.

**Jenže na webu to není tak jednoduché se orientovat a**

**najít, co potřebuji. Nemohl by být udělán jednodušeji, aby se člověk nemusel dlouze proklíkávat?**

Pracujeme na tom, abychom jej zpřehlednili. Je nabitý informacemi, ale ano, mohl by být přehlednější a intuitivnější. Na druhou stranu, těch modelových případů je opravdu hodně a nelze je jednoduše zobecnit.

Lidé po nás kolikrát i chtějí právní výklad smlouvy. Je však nepředstavitelné, aby nám všichni posílali obchodní smlouvy a chtěli je posoudit. To nejde, na to nemáme kapacitu ani kompetence, proto se to snažíme dát na web do typizovaných situací. Když zaregistrujeme nějaký plošný problém, vydáme tiskovou zprávu a informace se prostřednictvím médií dostane k široké veřejnosti.

**Co by radní ERÚ Markéta Zemanová závěrem vzkázala lidem? Raději nic nepodepisujte?**

(Smích) Ne, to určitě ne. Ale než něco podepíšete, pořádně si to přečtěte. Nenechte se zbytečně zahrnout do nějakého presu. Když si nejste jistí, poraďte se s někým blízkým, a to se týká především zranitelné skupiny seniorů, kteří bývají nejčastěji terčem podvodníků.

Je potřeba obezřetnost, číst, co podepisují, dát si na to čas a podomním prodejcem neotevírat. Dobrá nabídka obvykle neklepe na dveře. Jestli má ale energetická krize nějaké pozitivum, tak to, že se lidé o problematiku energií, o své smlouvy a dodávky začali více zajímat.