

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

Sp. zn.: KO-13275/2013-ERU
Č. j.: 13275-6/2013-ERU

V Jihlavě dne 6. prosince 2013

ROZHODNUTÍ

Energetický regulační úřad 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, ve správním řízení vedeném pod sp. zn.: KO-13275/2013-ERU, zahájeném dne 30. října 2013 z moci úřední podle § 46 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, s účastníkem řízení, kterým je společnost **HALIMEDES a.s., se sídlem Senovážné nám. 978/23, 100 00 Praha 1, IČ: 290 15 961**, ve věci podezření ze spáchání správního deliktu podle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona, jako držitelem licence na obchod s plynem, rozhodl

takto:

Řízení vedené pod sp. zn.: KO-13275/2013 ve věci podezření ze spáchání správního deliktu podle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona, tím, že společnost HALIMEDES a.s., se sídlem Senovážné nám. 978/23, 100 00 Praha 1, IČ: 290 15 961, jako držitel licence na obchod s plynem nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle § 16 vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, když reklamaci vyúčtování za sdružené služby dodávky plynu č. [REDAKCE] ze dne 25. února 2013 za období od 23. února 2012 do 16. ledna 2013 podle smlouvy č. [REDAKCE] uzavřené s paní [REDAKCE] pro odběrné místo na adrese [REDAKCE], kterou držitel licence obdržel elektronicky dne 1. března 2013, vyřídil vystavením opravného dokladu k vyúčtování pod č. [REDAKCE] dne 4. dubna 2013 a vypořádáním rozdílu v platbách zákazníka dne 26. dubna 2013, **se zastavuje.**

Odůvodnění:

I. Úvod

Dne 30. října 2013 Energetický regulační úřad (dále též „správní orgán“) zahájil podle § 46 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), řízení z moci úřední se společností HALIMEDES a.s. (dále jen „účastník řízení“), ve věci možného podezření ze spáchání správního deliktu podle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona, kterého se měl účastník řízení dopustit porušením § 11 odst. 1 písm. h) energetického zákona, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle § 16 vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, když reklamaci vyúčtování za sdružené služby dodávky plynu č. [REDAKCE] ze dne 25. února 2013 za období od 23. února 2012 do 16. ledna 2013 podle smlouvy č. [REDAKCE] uzavřené s paní [REDAKCE] pro odběrné místo na adrese [REDAKCE], kterou držitel licence obdržel elektronicky dne 1. března 2013, vyřídila vystavením opravného dokladu

k vyúčtování pod č. [REDAKCE] dne 4. dubna 2013 a vypořádáním rozdílu v platbách zákazníka dne 26. dubna 2013.

Správní řízení bylo zahájeno na základě výsledku kontroly popsaného v protokolu č. [REDAKCE] ze dne 15. srpna 2013, zahájené dne 23. července 2013 podle § 12 odst. 2 písm. a) zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů.

II. Kontrolní zjištění

Kontrolní řízení bylo ukončeno protokolem č. [REDAKCE] ze dne 15. srpna 2013, se kterým byl účastník řízení seznámen dne 3. září 2013. Kontrolou zjištěný stav věci spočíval v tom, že účastník řízení jako obchodník s plynem, při kontrole povinnosti vyřídit reklamaci vyúčtování za sdružené služby dodávky plynu č. [REDAKCE] (za období od 23. února 2012 do 16. ledna 2013) v odběrném místě paní [REDAKCE], podle vyhlášky č. 545/2006 Sb., přijal dne 1. března 2013 reklamaci vyúčtování za sdružené služby dodávky plynu č. [REDAKCE], aby v něm byly zahrnuty veškeré zálohy zaplacené [REDAKCE] společnosti HALIMEDES a.s. a vrácení přeplatku podle opraveného vyúčtování. Na tuto reklamaci kontrolovaná osoba odpověděla paní [REDAKCE] dne 4. dubna 2013 a vyrovnání plateb provedla dne 26. dubna 2013, čímž nedodržela standard lhůty pro vyřízení reklamace dodávky plynu podle § 16 vyhlášky č. 545/2006 Sb. Tím, že kontrolovaná osoba nedodržela standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle § 16 vyhlášky č. 545/2006 Sb., porušila povinnost dodržovat parametry kvality dodávek plynu a souvisejících služeb stanovenou držitelům licence na obchod s plynem podle § 11 odst. 1 písm. h) energetického zákona.

Proti kontrolnímu závěru uplatnila kontrolovaná osoba podáním doručeným dne 9. září 2013 námitky. Rozhodnutím o námitkách kontrolované osoby ze dne 26. září 2013 pod č. j.: [REDAKCE] kontrolní orgán podle § 18 odst. 1 zákona o státní kontrole námitkám nevyhověl a kontrolní zjištění obsažené v protokolu č. [REDAKCE] ze dne 15. srpna 2013 potvrdil.

III. Průběh správního řízení

Na základě skutečností zjištěných při kontrole zahájil správní orgán podle § 46 správního řádu správní řízení z moci úřední. V rámci oznámení o zahájení správního řízení byl účastník poučen ve smyslu § 36 správního řádu o možnosti navrhnout důkazy a činit jiné návrhy, vyjádřit se k podkladům rozhodnutí a vyjádřit své stanovisko. Tohoto práva účastník řízení nevyužil.

Správní orgán převzal do správního spisu dne 29. října 2013 kontrolní spis vedený pod č. j.: [REDAKCE]. Správní orgán považoval skutečnosti vyplývající ze spisu vedeného ve věci za dostačující ke zjištění stavu věci a sám další podklady pro rozhodnutí neopatřoval. Ani účastník řízení nenavrhoval provádění dalšího dokazování.

Dne 25. listopadu 2013 zaslal správní orgán účastníku řízení oznámení o možnosti vyjádřit se k podkladům rozhodnutí pod č. j.: 13275-4/2013-ERU, které bylo účastníkovi řízení doručeno téhož dne. V něm správní orgán informoval účastníka řízení, v souladu s ustanovením § 36 odst. 3 správního řádu, o možnosti vyjádřit se před vydáním rozhodnutí k podkladům rozhodnutí.

Dne 29. listopadu 2013 obdržel správní orgán vyjádření účastníka řízení k podkladům rozhodnutí. Účastník řízení odkázal na námítky uplatněné proti protokolu č. [REDAKCE] a znova uvedl, že není pravda, že by zákaznice paní [REDAKCE] uplatnila dne 1. března 2013 reklamaci vyúčtování za sdružené služby dodávek plynu za období od 23. února 2012 do 16. ledna 2013. Podle účastníka řízení nelze mail ze dne 1. března 2013 považovat za reklamaci zákaznice z důvodů formálních a obsahových nedostatků, což účastník řízení blíže rozvádí ve svém vyjádření na str. 2 a 3. Účastník především namítá, že reklamace neobsahovala podpis zákazníka, ani oprávněného zástupce, což je v rozporu s bodem 3.9 písm. c) VOP platných pro smlouvu zákaznice a reklamace nebyla doručena na adresu uvedenou ve smlouvě, tj. sídla účastníka řízení. Podle účastníka řízení reklamaci neuplatnila osoba, která by byla zákazníkem účastníka řízení, a oprávnění pana [REDAKCE], který svým jménem reklamaci uplatnil, jednat jménem zákaznice na základě plné moci nebo jako zákonný zástupce nebylo nijak prokázáno. Podle názoru účastníka řízení se proto nejednalo o porušení § 16 vyhlášky č. 545/2006 Sb., neboť zákazník do dnešního dne řádnou reklamaci neuplatnil.

Dále účastník řízení namítá, že v dané věci absentuje prvek společenské nebezpečnosti jednání účastníka řízení. I kdyby podle účastníka řízení paní [REDAKCE] řádně uplatnila reklamaci vyúčtování, reklamace byla vyřízena v rozporu s § 16 vyhlášky č. 545/2006 Sb. a byla tak naplněna skutková podstata správního deliktu, nemohla by taková skutečnost vést k uložení sankce z důvodu zásady subsidiarity trestního postihu, která je odrazem požadavku na naplnění materiální stránky správního deliktu. V tomto případě je účastník řízení názoru, že možné protiprávní jednání účastníka řízení znaky společenské nebezpečnosti nevykazuje z důvodů uvedených na str. 5 vyjádření. K tomu to účastník řízení odkazuje na rozhodování v řízení pod č. j.: [REDAKCE].

Závěrem účastník řízení navrhuje, aby bylo správní řízení vedené pod sp. zn.: 13275/2013-ERU zastaveno.

IV. Popis skutkového stavu

Z podkladů rozhodnutí lze zjistit, že účastník řízení je držitelem licence číslo [REDAKCE] s předmětem podnikání obchod s plynem. O udělení licence bylo vydáno rozhodnutí ze dne 18. června 2010 pod č. j.: [REDAKCE]. Podle daňového dokladu – faktury č. 2013100138 vystavené účastníkem řízení dne 25. února 2013 pro paní [REDAKCE], pro odběrné místo [REDAKCE], za období od 23. února 2012 do 16. ledna 2013, měla zákaznice nedoplatek ve výši 2 167 Kč s termínem úhrady do 11. března 2013. Součástí spisu je dále emailová zpráva od [REDAKCE], odeslána dne 1. března 2013 z adresy [REDAKCE] na adresu [REDAKCE] s předmětem reklamace vyúčtování. Ve zprávě bylo uvedeno “reklamuji přiložené vyúčtování, protože dle mých záznamů nemám nedoplatek, ale přeplatek ve výši 2 332,74 Kč, jak vyplývá z výpisů jednotlivých plateb (rovněž v příloze). Přeplatek prosím poukázat na účet č. 180815214/0300. Prosím o potvrzení přijetí a uznání této reklamace na e-mail [REDAKCE]“.

Zákaznicí účastníka řízení je paní [REDAKCE] na základě smlouvy o sdružených službách dodávky plynu číslo [REDAKCE] uzavřené dne 18. dubna 2011. Podle smlouvy se zákazník seznámil se všeobecnými obchodními podmínkami dodavatele a vyslovil s nimi souhlas. Podle opravného daňového dokladu – faktury č. 130400039 vystavené účastníkem řízení dne 4. dubna 2013 pro [REDAKCE], pro odběrné místo [REDAKCE], za období od 23. února 2012 do 16. ledna 2013, měla

zákaznice za toto období přeplatek ve výši 2 832,00 Kč. Přeplatek byl zákaznici poukázán poštovní poukázkou dne 26. dubna 2013.

V. Právní hodnocení

Předmětem správního řízení podle oznámení o zahájení řízení bylo podezření ze spáchání správního deliktu podle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona, kterého se držitel licence dopustí nesplněním některé povinnosti podle § 11 odst. 1 až 4 energetického zákona a to skutkem vymezeným v oznámení. V tomto případě bylo podezření konkrétně dovozováno z porušení § 11 odst. 1 písm. h) energetického zákona, podle kterého je držitel licence povinen dodržovat stanovené parametry kvality dodávek a služeb a v případě jejich nedodržení poskytovat náhradu.

Skutková podstata správního deliktu je v tomto případě konstruována pomocí odkazu na ustanovení § 11 odst. 1 písm. h) energetického zákona, které ukládá držiteli licence povinnost dodržovat stanovené parametry kvality dodávek a služeb. Parametry kvality dodávek a služeb v plynárenství jsou upraveny vyhláškou č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění vyhlášky č. 396/2011 Sb. (dále též „vyhláška“).

Ustanovení § 16 odst. 1 vyhlášky potom upravuje standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu, kterým je

a) zaslání písemného vyřízení reklamace zákazníka na vyúčtování dodávky plynu nebo na nevrácení zaplacených přeplatků, a to do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, nebo

b) vypořádání rozdílu v platbách zákazníka způsobeného nesprávným vyúčtováním dodávek plynu do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, je-li reklamace podle písmene a) posouzena jako oprávněná; je-li vypořádání plateb provedeno prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, považuje se lhůta za splněnou, je-li v této lhůtě příslušná částka dodavatelem nebo dodavatelem sdružené služby ve prospěch zákazníka poukázána.

Hlavní podmínkou pro aplikaci standardu lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle § 16 odst. 1 vyhlášky je uplatnění reklamace na vyúčtování dodávky plynu zákazníkem vůči dodavateli. Vyhláška žádné bližší formální nebo obsahové náležitosti takové reklamace neupravuje. Aby reklamace mohla vyvolávat zamýšlené účinky ve smyslu § 16 vyhlášky, je nezbytné, aby splňovala některé základní formální a obsahové náležitosti. Při zkoumání těchto základních náležitostí reklamace je třeba souhlasit s námitkou účastníka řízení, že reklamace ze dne 1. března 2013 řádnou reklamací podle § 16 odst. 1 vyhlášky nebyla.

Základním předpokladem reklamace ve smyslu § 16 odst. 1 vyhlášky je skutečnost, že se jedná o reklamaci zákazníka na vyúčtování dodávky plynu. Z reklamace, kterou dne 1. března 2013 obdržel mailem účastník řízení, nelze žádným způsobem dovodit, že se jedná o reklamaci zákazníka paní [REDAKCE], se kterou má účastník řízení uzavřenou smlouvu o sdružených službách dodávky plynu číslo [REDAKCE] ze dne 18. dubna 2011. Úkon reklamace doručený el. poštou účastníku řízení dne 1. března 2013 činil vlastním jménem pan [REDAKCE], aniž by uvedl, na základě jakého titulu jedná ve věci reklamace vyúčtování dodávky plynu za paní [REDAKCE]. Pokud účastník řízení takový úkon ze dne 1. března 2013 nevyhodnotil jako reklamaci dodávky vyúčtování plynu dodávaného na základě smlouvy číslo [REDAKCE] paní [REDAKCE], je takový výsledek především pochybením zákaznice, že účastníku řízení srozumitelným a jednoznačným způsobem neprojevila a neprokázala svou vůli o tom,

že reklamaci vyúčtování dodávky plynu bude vyřizovat v zastoupení jiná osoba. Jestliže v této otázce nepanovala na straně účastníka řízení v okamžiku podání reklamace jistota v tom, zda se vůbec jedná o úkon zákazníka, nelze den 1. března 2013 považovat za počátek běhu lhůt podle § 16 odst. 1 vyhlášky.

Taková nevyjasněná otázka v rovině soukromoprávního vztahu mezi zákazníkem a účastníkem řízení v případě reklamace vyúčtování dodávky plynu ze dne 1. března 2013 má zcela zásadní dopad do vedeného správního řízení o spáchání správního deliktu podle § 91 odst. písm. c) energetického zákona. Jestliže nelze vyslovit jednoznačný závěr o tom, že reklamace vyúčtování dodávky plynu podle § 16 odst. 1 vyhlášky byla zákazníkem vůbec uplatněna, absentuje zde základní podmínka pro nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle § 16 odst. 1 vyhlášky. Jinak řečeno účastníku řízení nemůže být vytýkáno jeho porušení, když řádná reklamace nebyla zákazníkem uplatněna. Přestože byla pochybnost ohledně zastoupení zákaznice v důsledku další komunikace částečně odstraněna, reklamace dne 4. dubna 2013 vyřízena vystavením opravného dokladu a dne 26. dubna 2013 vypořádán rozdíl v platbách, nelze z těchto následných skutečností dovozovat řádné uplatnění reklamace zákazníkem zpětně ke dni 1. března 2013.

Ze zjištěného stavu věci proto nelze dovozovat odpovědnost účastníka řízení za správní delikt podle § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona a řízení je třeba zastavit. Posuzování otázky absence materiální stránky jednání účastníka řízení je proto již nadbytečné.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze podat rozklad v souladu s ustanovením § 152 správního řádu k předsedkyni 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.

- Otisk úředního razítka -

Mgr. Aleš Landsmann, v. r.
oprávněná úřední osoba
sekce kontroly

Obdrží:

HALIMEDES, a.s.

