

# ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

Sp. zn. OSR-06445/2022-ERU

V Praze dne 2. září 2022

Č. j. 06445-20/2022-ERU

## USNESENÍ

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 (dále jen „energetický zákon“), ve správním řízení vedeném pod sp. zn. OSR-06445/2022-ERU, zahájeném dne 13. července 2022 doručením příkazu č. j. 06445-15/2022-ERU obviněnému z přestupků, kterým je

společnost **Pražská energetika, a.s.**,

se sídlem Na hroudě 1492/4, Vršovice, 100 00 Praha 10, IČO: 601 93 913,

ve věci podezření ze spáchání 2 přestupků podle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona, rozhodl

### t a k t o :

**Správní řízení** vedené Energetickým regulačním úřadem (dále také „Úřad“ nebo „správní orgán“) s obviněným z přestupků, **společností Pražská energetika, a.s.**, se sídlem Na hroudě 1492/4, Vršovice, 100 00 Praha 10, IČO: 601 93 913 (dále také „obviněný“), pro podezření ze spáchání 2 přestupků podle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona, kterých se měl dopustit tím, že jako držitel licence č. 140605073 s předmětem podnikání obchod s elektřinou, v rozporu s § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona

- a) nedodržel při vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podané zákazníkem [REDAKCE] (dále také „zákazník“) standard lhůty pro vyřízení reklamace vyplývající z § 20 odst. 1 vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „vyhláška“), když nedodržel 15denní lhůtu pro vyřízení reklamace podané zákazníkem na vyúčtování, kterou přijal dne 31. listopadu 2021 a vyřídil ji až 27. ledna 2022, tedy po 42 dnech,
- b) nedodržel při vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podané zákazníkem [REDAKCE] (dále také „zákazník“) standard lhůty pro vyřízení reklamace vyplývající z § 20 odst. 1 vyhlášky, když nedodržel 15denní lhůtu pro vyřízení reklamace podané zákazníkem na vyúčtování, kterou přijal dne 21. ledna 2022 a vyřídil ji až 21. února 2022, tedy po 30 dnech,

se v souladu s § 86 odst. 1 písm. a) zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o odpovědnosti za přestupky“)

### z a s t a v u j e,

neboť skutky, o nichž se vede řízení, nejsou přestupky.

## Odůvodnění

### I. Zjištění předcházející správnímu řízení

- [1] V rámci šetření provedených Úřadem pod sp. zn. 06445/2022-ERU a 04721/2022-ERU bylo zjištěno, že obviněný jako držitel licence č. 140605073 s předmětem podnikání obchod s elektřinou v rozporu s § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona nedodržel při vyřízení reklamace vyúčtování

dodávky elektřiny podané zákazníky ve dvou případech standard lhůty pro vyřízení reklamace vyplývající z § 20 odst. 1 vyhlášky, když nedodržel 15denní lhůtu pro vyřízení reklamace podané zákazníky na vyúčtování.

## **II. Průběh správního řízení**

- [2] Správní orgán dne 6. června 2022 a 10. června 2022 vložil do správního spisu sp. zn. OSR-06445/2022-ERU spisy šetření sp. zn. 06445/2022-ERU a 04721/2022-ERU.
- [3] Po vyhodnocení všech skutečností zjištěných v rámci šetření dospěl správní orgán k závěru, že není pochyb o tom, že se projednávaných skutků dopustil obviněný, a že jsou dostatečně zjištěny všechny okolnosti daného případu se zjištěním stavu věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti ve smyslu § 3 správního řádu, a proto přistoupil v souladu s § 150 správního řádu a § 90 zákona o odpovědnosti za přestupky k vydání příkazu č. j. 06445-15/2022-ERU ze dne 13. července 2022, který byl obviněnému doručen prostřednictvím datové schránky téhož dne.
- [4] Dne 19. července 2022 podal obviněný v zákonné lhůtě proti příkazu odpor.
- [5] Správní orgán dne 25. července 2022 vyrozuměl obviněného o pokračování ve správním řízení a poučil ho o možnosti nahlédnout do správního spisu, pořídit si jeho kopii, navrhopat důkazy, činit jiné návrhy po celou dobu řízení a možnosti vyjádřit se do 10 dnů k podkladům pro vydání rozhodnutí ve věci.
- [6] Obviněný dne 1. srpna 2022 požádal správní orgán o prodloužení lhůty určené k podání vyjádření o 7 dnů.
- [7] K vedenému správnímu řízení se obviněný písemně vyjádřil dne 4. srpna 2022.

## **III. Popis skutkového stavu**

### **Skutek popsany pod písmenem a) výroku tohoto usnesení:**

- [8] Obviněný je držitelem licence č. 140605073 s předmětem podnikání obchod s elektřinou.
- [9] Obviněný dne 25. listopadu 2021 vystavil zákazníkovi [REDAKCE] i fakturu – daňový doklad [REDAKCE] (dále také „vyúčtování“) za sdružené dodávky elektřiny za období od 17. listopadu 2020 do 22. listopadu 2021 v souladu se Smlouvou o sdružených službách dodávky elektřiny číslo [REDAKCE] ze dne 16. září 2019 vztahující se k odběrnému místu [REDAKCE]. Vyúčtování bylo zákazníkovi doručeno prostřednictvím e-mailu dne 26. listopadu 2021.
- [10] Zákazník dne 30. listopadu 2021 poslal obviněnému prostřednictvím kontaktního formuláře reklamaci vyúčtování, ve které reklamoval konečné stavy elektroměru. Vzhledem k tomu, že obviněný na reklamaci nereagoval, zákazník dne 6. ledna 2022 prostřednictvím kontaktního formuláře obviněného urgoval.
- [11] Dne 27. ledna 2022 poslal obviněný prostřednictvím e-mailové pošty zákazníkovi vyjádření k reklamaci.
- [12] Je zcela zřejmé, že obviněný přijal zákazníkem podanou reklamaci dne 31. listopadu 2021 a o jejím vyřízení informoval zákazníka dne 27. ledna 2022, tedy po 42 dnech.

### **Skutek popsany pod písmenem b) výroku tohoto usnesení:**

- [13] Obviněný je držitelem licence č. 140605073 s předmětem podnikání obchod s elektřinou.

- [14] Dne 21. ledna 2022 zaslal zákazník [REDAKCE] obviněnému formou e-mailové pošty reklamaci vyúčtování, ve které reklamoval mimořádné vyúčtování dodávky elektřiny vystavené obviněným za období od 14. října 2021 do 29. listopadu 2021 do odběrného místa [REDAKCE]. Tuto reklamaci zákazník urgoval dne 8. února 2022.
- [15] Dne 8. února 2022 obdržel zákazník vyjádření ombudsmanky obviněného, ve kterém mu bylo sděleno, že se ombudsmanka bude podáním zákazníka věnovat, jakmile to bude možné.
- [16] Obviněný se ke stížnosti zákazníka ze dne 21. ledna 2022 vyjádřil prostřednictvím své ombudsmanky dne 21. února 2022 formou e-mailové pošty.
- [17] Je zcela zřejmé, že obviněný přijal zákazníkem podanou reklamaci dne 21. ledna 2022 a o jejím vyřízení informoval zákazníka dne 21. února 2022, tedy po 30 dnech.

#### **IV. Právní hodnocení**

##### **IV. I. Použitá právní úprava**

- [18] Podle článku 40 odst. 6 Listiny základních práv a svobod se trestnost činu posuzuje a trest se ukládá podle zákona účinného v době, kdy byl čin spáchán. Pozdějšího zákona se použije, jestliže je to pro pachatele příznivější.
- [19] Podle § 2 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky se odpovědnost za přestupek posuzuje podle zákona účinného v době spáchání přestupku; podle pozdějšího zákona se posuzuje jen tehdy, je-li to pro pachatele přestupku příznivější. Podle § 2 odst. 6 téhož zákona pachatelé lze uložit vždy jen takový druh správního trestu, který dovoluje uložit zákon účinný v době, kdy se o přestupku rozhoduje.
- [20] Z hlediska posouzení odpovědnosti obviněného za vytýkané jednání a uložení správního trestu jsou rozhodnými právními úpravami zákon o odpovědnosti za přestupky a energetický zákon.

##### **IV. II. Obecný právní rámec**

- [21] Podle § 17 odst. 4 energetického zákona Energetický regulační úřad chrání zejména oprávněné zájmy zákazníků a spotřebitelů v energetických odvětvích. V působnosti Úřadu je mimo jiné ochrana zájmů zákazníků a spotřebitelů s cílem uspokojení všech přiměřených požadavků na dodávku energií.
- [22] Přestupku podle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona se dopustí držitel licence tím, že poruší některou z povinností uvedených v § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona spočívající v dodržování stanovených parametrů kvality dodávek a služeb, které jsou stanoveny § 20 odst. 1 vyhlášky.
- [23] Podle § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona je obchodník s elektřinou povinen mimo jiné dodržovat stanovenou kvalitu dodávek a služeb.
- [24] Standardem lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny je podle § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky zaslání písemného vyřízení reklamace zákazníka na vyúčtování dodávky elektřiny do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace.

##### **IV. III. Právní posouzení skutků**

- [25] Správní orgán v rámci správního řízení zjistil a prokázal, že obviněný je jako právnická osoba držitelem licence č. 140605073 s předmětem podnikání obchod s elektřinou. Správní orgán prokázal, že obviněný na základě smlouvy dodával elektřinu do odběrného místa na adrese [REDAKCE]. Jako dodavatel elektřiny však nedodržel při vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podané zákazníkem [REDAKCE] standard lhůty pro vyřízení reklamace vyplývající z § 20 odst. 1

vyhlášky, když nedodržel 15denní lhůtu pro vyřízení reklamace podané zákazníkem na vyúčtování, kterou přijal dne 31. listopadu 2021 a vyřídil ji až 27. ledna 2022, tedy po 42 dnech.

- [26] Správní orgán rovněž prokázal, že obviněný na základě smlouvy dodával elektřinu do odběrného místa na adrese [REDAKCE]. Jako dodavatel elektřiny však nedodržel při vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podané zákazníkem [REDAKCE] standard lhůtu pro vyřízení reklamace vyplývající z § 20 odst. 1 vyhlášky, když nedodržel 15denní lhůtu pro vyřízení reklamace podané zákazníkem na vyúčtování, kterou přijal dne 21. ledna 2022 a vyřídil ji až 21. února 2022, tedy po 30 dnech.

#### **IV. IV. Formální a materiální stránka přestupků**

- [27] Správní orgán považuje za prokázané, že obviněný svým jednáním uvedeným pod písmenem a) výroku tohoto usnesení naplnil formální znaky přestupku podle § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona. Stejně tak považuje za prokázané, že naplnil formální znaky téhož přestupku svým jednáním uvedeným pod písmenem b) výroku tohoto usnesení.
- [28] V souvislosti s naplněním formálních znaků přestupků se správní orgán musel zabývat rovněž naplněním tzv. materiální stránky přestupků (společenské škodlivosti) tak, jak vyplývá ze závěrů dostupné judikatury Nejvyššího správního soudu (např. rozsudek Nejvyššího správního soudu č. j. 8 As 17/2007-135 ze dne 31. května 2007), respektive z § 5 zákona o odpovědnosti za přestupky, podle které platí, že přestupkem je společensky škodlivý protiprávní čin, který je v zákoně za přestupek výslovně označen a který vykazuje znaky stanovené zákonem, nejde-li o trestný čin.

#### **IV. V. Námitky obviněného**

- [29] Obviněný ve svém vyjádření ze dne 4. srpna 2022 uvedl, že nerozporuje pozdější vyřízení reklamace u obou zákazníků. Prodlení vyřízení obou reklamací odůvodnil mimořádností, složitostí a neočekávanou situací na trhu s elektřinou, kdy z důvodu ukončení činnosti mnoha dodavatelů musel jako dodavatel poslední instance na území Prahy ze dne na den zajistit dodávku elektřiny pro více jak šedesát tisíc nových zákazníků a vše administrativně zpracovat. S touto činností byl spojen i zcela mimořádný nárůst fakturací dodávek v režimu dodavatele poslední instance a s ním související prudký nárůst počtu reklamací vystavených vyúčtování o mnoho set procent oproti běžnému stavu věcí. Dále obviněný konstatoval, že právě v počátcích roku 2022 vrcholila epidemická vlna nemoci covid-19, během níž nemohlo v důsledku onemocnění plnit své pracovní povinnosti mnoho jeho zaměstnanců.
- [30] S ohledem na shora popsanou situaci odkázal obviněný na liberační důvod uvedený v § 3 odst. 2 písm. c) vyhlášky, který nepovažuje za nedodržení standardu skutečnost, kdy není spravedlivě možné požadovat od dodavatele jeho dodržení. Popsaná situace na energetickém trhu je podle názoru obviněného objektivní okolností, kterou nemohl ovlivnit a je svojí intenzitou a nepředvídatelností srovnatelná s demonstrativně uvedenými živelnými událostmi a haváriemi.
- [31] Obviněný ve svém vyjádření dále uvedl, že v případě popsaném pod bodem I. a) výroku příkazu vedl i po formálním vyřízení reklamace se zákazníkem intenzivní komunikaci, která vyústila dne 1. dubna 2022 vystavením opravné faktury a reklamace byla vyřešena v souladu s požadavky zákazníka. Stejně tak v případě popsaném pod bodem I. b) výroku příkazu obviněný dne 8. února 2022 vyrozuměl zákazníka, že se bude věnovat jeho podání co nejdříve, jak jen to bude možné a požádal o pochopení. Dne 21. února 2022 pak také reklamaci vyřídil.
- [32] Obviněný nevnímá vytýkané jednání v obou skutečích jako závažné porušení stanovených povinností a rozhodně na své povinnosti obchodníka s elektřinou nerezignoval a svévolně nevyřizoval reklamace liknavě.
- [33] Správní orgán k námitkám obviněného přihlédl, což odůvodňuje v části „V. Závěr“ tohoto usnesení.

## V. Závěr

- [34] Správní orgán konstatuje, že obviněný porušil povinnosti obchodníka s elektřinou v případě dvou zákazníků. Úřad nezjišťoval, zda se jedná o systémovou chybu v činnosti obviněného a při rozhodování o možném spáchání přestupků vzal v úvahu postavení obviněného jako dodavatele elektřiny poslední instance. Správní orgán pečlivě zvážil námitky obviněného a dospěl k závěru, že jsou opodstatněné. Energetickému regulačnímu úřadu jsou z postavení regulátora na trhu s energiemi známy bezprecedentní události na trhu s energiemi, které popsal obviněný ve svém vyjádření. Ocenil snahu obviněného za této situace vyřídit reklamace zákazníků v co možná nejkratší době.
- [35] Přestupkem je společensky škodlivý protiprávní čin, který vykazuje znaky stanovené zákonem. Takovými znaky jsou jak znaky formální, tak znaky materiální, spočívající právě ve společenské škodlivosti činu. Společenská škodlivost u posuzovaných přestupků představuje zájem společnosti na řádném a včasném vyřízení reklamace v souvislosti s dodávkami elektřiny. Správní orgán při posuzování obou skutků spáchaných obviněným dospěl k závěru, že obviněný svým jednáním naplnil formální znaky obou přestupků, avšak nedošlo s ohledem na okolnosti k naplnění materiálních znaků jednání charakterizujících skutkovou podstatu přestupku. Obviněný jako dodavatel elektřiny poslední instance mohl jen stěží předpokládat, že bude muset nově dodávat elektřinu desítkám nových zákazníků, jejichž dodavatelé náhle ukončili svoji činnost, což je spojeno s nárůstem administrativy a navíc v téže době z důvodu pandemické situace způsobené šířením nemoci covid-19 se musel vypořádat s nárůstem pracovní neschopnosti svých zaměstnanců. Jednání obviněného, o nichž se vede správní řízení tak nejsou přestupky, neboť nebyly naplněny ve všech svých znacích.

## **Poučení**

Proti tomuto usnesení lze podat rozklad v souladu s § 152 správního řádu k Radě 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, nejpozději však po uplynutí desátého dne ode dne, kdy bylo nedoručené a uložené usnesení připraveno k vyzvednutí.

Mgr. Jaroslav Hausknecht  
oprávněná úřední osoba

Obdrží: společnost Pražská energetika, a.s.