



innogy



ASOCIACE
OBČANSKÝCH
PORADEN

**Závěrečná zpráva k projektu „Innogy – Energetická budoucnost“
za rok 2025**

Obsah

Úvod.....	3
Občanské poradny zapojené do Projektu „Innogy – Energetická budoucnost“ v roce 2025	4
Dotazy klientů občanských poraden v souvislosti s energetickou oblastí.....	5
1. Úspora energií	5
2. Problematika vyúčtování energií.....	5
3. Zrušení fixace cen za energie a s ním související zvýšení zálohových plateb	6
4. Změna distributora energií	6
5. Energetika a smlouvy	6
6. Administrativní a technická podpora	7
7. Finanční poradenství	7
8. Dluhová problematika, exekuční vymáhání a insolvence	8
9. Problematika bydlení a s ním souvisejících sociálních dávek	8
10. Kazuistiky z praxe	9
Přínos projektu „Innogy – Energetická budoucnost“	11

Úvod

Asociace občanských poraden byla zřízena pro rozvoj sítě občanských poraden. Občanské poradny sdružené v AOP poskytují nezávislé, odborné, nestranné, diskrétní a bezplatné sociální poradenství ve 20 právních oblastech, přičemž současně upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů.

Asociace k 31. 12. 2025 eviduje 35 řádných členů – právnických osob provozující jednotlivé občanské poradny, kontaktní místa a detašovaná pracoviště. Občanské poradny k tomuto datu působí ve všech krajích ČR na více než 97 místech, přičemž ročně zodpoví přes 105 000 dotazů.

Asociace občanských poraden je zastřešující organizací všech svých členů, jimž poskytuje podporu v podobě pravidelných školení, informačních zdrojů, právních analýz, pojištění a dalších podpůrných aktivit pomáhajících v činnosti sociálního poradenství.

Občanské poradny zapojené do Projektu „Innogy – Energetická budoucnost“ v roce 2025

V rámci projektu „Innogy – Energetická budoucnost“ je poskytováno občanské poradenství zejména v oblasti posilování finanční gramotnosti, v dluhové a spotřebitelské problematice, a v energetické oblasti, především pak osobám, které se nachází v tíživé finanční situaci. Jde např. o úsporné hospodaření s energiemi v bytě, způsob vytápění, správný výběr distributora energií, včetně porovnání cen na trhu, rizika při změně distributora, nevýhodné spotřebitelské smlouvy, efektivní platby (kupř. SIPO nebo inkaso) či problematiku vyúčtování energií a vzniklých nedoplatků, včetně potenciálního exekučního vymáhání.

Dotazy klientů občanských poraden v souvislosti s energetickou oblastí

V rámci projektu „Innogy – Energetická budoucnost“ se občanské poradny v roce 2025 zabývaly především těmito tematickými okruhy problematik.

1. Úspora energií

Energetické poradenství bylo ze strany poraden zaměřeno především na úsporná opatření v domácnosti, resp. vysvětlení možností úspory energií. Jedná se např. o eliminaci neefektivního přitápění přímotopy.

Klienti se na občanské poradce obraceli rovněž s dotazy ohledně podmínek využití dotačních programů Státního fondu životního prostředí ČR s názvem „Nová zelená úsporám“. Nadto konkrétně Občanská poradna Praha 1 informuje veřejnost o možnosti získat od Sociálního nadačního fondu Praha příspěvek na úsporu energií ve výši 3 000,- Kč.

2. Problematika vyúčtování energií

Naprostá většina dotazů klientů občanských poraden se týkala vysokých nedoplatků za energie a následné neschopnosti jejich jednorázové úhrady. Klienti nejčastěji žádali o pomoc se sepsáním žádostí o splátkové kalendáře a vyjednáváním s dodavateli.

Poradci dále řešili reklamaci vyúčtování energií, zejména při pochybnostech o výši spotřeby nebo chybném přiřazení plateb (kontrola měřidel v domácnostech klientů), případně změnu tarifu u dodavatele a s tím spojené problémy. Pro klienty bylo také mnohdy nesrozumitelné vyúčtování energií jako takové, zejména množství odebrané energie a její cena. Někteří klienti se chtěli informovat o způsobech řešení sporů z vyúčtování, možnostech zisku dokumentů, kterými nedisponovali a o případné konzultaci problémů s Energetickým regulačním úřadem (ERÚ) – oddělením ochrany spotřebitele.

Na občanské poradny se klienti obraceli rovněž s revizemi měsíčních záloh na poskytované energetické služby, a to s cílem předejít budoucím vysokým nedoplatkům.

Posledním aspektem, kterým se občanští poradci zabývali, bylo vyúčtování služeb v nájemním vztahu. Především pak neposkytnutí řádného vyúčtování ze strany pronajímatele, a to i několik měsíců po ukončení nájemního vztahu. Pronajímatelé předkládali vyúčtování opožděně nebo jej neposkytovali nájemcům vůbec, případně vyúčtování neodpovídalo skutečnosti. Klienti se na poradny obraceli s žádostí o vysvětlení svých práv a možností, jak vyúčtování vyžadovat a jak postupovat při podezření na nesrovnalosti.

Podskupinou těchto dotazů byly situace, kdy pronajímatel kvůli neplacení služeb přerušil nájemci dodávku elektřiny ve snaze vystěhovat ho z bytu, s čímž souvisí řešení následného obnovení dodávky služeb a s tím spojené poplatky. V této souvislosti poradny řešily i podání trestního oznámení na pronajímatele.

Vymáhání přeplatku za energie od pronajímatele nebo naopak vysoký nedoplatek (až 90 000 Kč) a následná reklamace plynoměru nebo elektroměru rovněž patřily mezi často řešenou problematiku.

3. Zrušení fixace cen za energie a s ním související zvýšení zálohových plateb

Dotazy klientů občanských poraden se týkaly také toho, že dodavatelé energií zrušili fixaci cen a zvýšili zálohové platby. Poradci zaznamenali situace, kdy odběratelé nepostřehli oznámené zvýšení cen energií, případně změnu obchodních podmínek, a byli následně zaskočeni výrazně vyšším nedoplatkem.

Dalším problémem bylo včasné neoznámení zvýšení ceny energií (až o 115 %) vlastníkem bytových domů, s nímž souvisela následná pomoc při řešení úhrad vysokých nedoplatků z ročního vyúčtování pro nájemce, konkrétně prostřednictvím nastavení splátkových kalendářů.

Několik dotazů se týkalo i situace, kdy nájemci sice řádně hradili zálohy na poskytované energetické služby pronajímateli, avšak pronajímatel je již nepoukazoval dodavateli, popř. je hradil pouze částečně, a tudíž došlo k odpojení nájemců od energií/vzniku vysokých nedoplatků.

4. Změna distributora energií

Občanští poradci řešili dotazy týkající se ukončení smlouvy o dodávkách energií, konkrétně výpověď smlouvy při zvýšení neregulované části ceny za energie a výpověď smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, a to prostřednictvím nabídnuté pomoci se sepsáním výpovědí.

Občanské poradny rovněž nasměrovaly klienty ke korektnímu postupu při přechodu k jinému dodavateli energií a odpovídali na dotazy týkající se změny distributora, jako například zda lze uzavřít smlouvu s novým dodavatelem elektronicky nebo je nutné se dostavit osobně na pobočku.

5. Energetika a smlouvy

Řešenými tématy byly především možná obrana při uzavření nevýhodné smlouvy se zprostředkovatelem dodávek energií, odstoupení od smlouvy a vypovězení smlouvy o dodávce energií.

Poradny zaznamenaly situaci, kdy klienti měli z minulosti uzavřenou smlouvu na energie v rámci podomního prodeje, a to s velmi nevýhodnými smluvními podmínkami. Klienti mnohdy podepsali smlouvu bez plného porozumění podmínkám a následně se potýkali s vysokými cenami či sankcemi za předčasné ukončení závazku. Poradci v těchto případech pomáhali s posuzováním smluv, informovali o možnostech odstoupení a upozorňovali na rizika spjatá se změnou dodavatele energií.

Významnou část dotazů tvořily případy, kdy energetické smlouvy komplikovaly jiné právní procesy, a to:

- Oddlužení (Insolvence): Klienti v insolvenci měli obavu z nových dluhů za energie, které by mohly vést ke zrušení jejich oddlužení. Poradci s nimi řešili prioritu úhrad a prevenci vzniku nových pohledávek.
- Dědické řízení: Pomoc při převodech smluv na pozůstalé nebo ukončování smluv po zemřelých v rámci dědického řízení.

Dále poradny odpovídaly na dotazy týkající se společností nabízející fotovoltaiky, kdy tyto společnosti nesplnily povinnosti sjednané ve spotřebitelské smlouvě.

6. Administrativní a technická podpora

Klienti se ve spojitosti s poskytováním dodávek energií často setkávají s digitálními bariérami nebo procesními chybami, například při přenastavení platebních metod (přechod na SIPO nebo inkaso za účelem zajištění pravidelné úhrady zálohových plateb) nebo při využívání klientských aplikací dodavatelů, které umožňují samostatnou správu splátek.

Mezi řešené dotazy patřily rovněž podmínky nového připojení plynového vytápění poté, co byl dříve odpojen plynoměr, a práva vlastníka pozemku, na kterém má být vybudováno elektrické vedení (ze strany elektrárny).

Dále se klienti zajímali o postup nahlášení stavu elektroměru a plynoměru dodavateli, včetně možností samoodečtu měřidel, ověření správnosti měření plynoměru a problematiku odpojení měřidel.

Poradci s klienty řešili rovněž postup přepisu energií na jinou fyzickou osobu, a to zejména při ukončení smlouvy o nájmu. Současně docházelo ke zjišťování informací o tom, zda jsou energie součástí nájemného, resp. zálohových plateb, které se hradí společně s nájemným či nikoli.

V poslední řadě byla klientům ze strany občanských poraden poskytována podpora při vymáhání přeplatků na energiích – pomoc se sepsáním výzev nebo pomoc s podáním návrhu na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu k ERÚ.

7. Finanční poradenství

V rámci finančního poradenství se nejčastěji poskytovala pomoc s analýzou rodinného (osobního) rozpočtu, včetně doporučení k optimalizaci výdajů, dále pomoc s návrhy na splátkové kalendáře. Poradny pomohly stabilizovat rozpočty řady domácností. Klienti získali lepší orientaci v dluhové problematice, někteří z nich si za pomoci poradců úspěšně vyjednali splátkové kalendáře, a zlepšila se jejich schopnost plánovat si výdaje a předcházet finančním krizím. Poradenství přispělo především ke snížení stresu a nejistoty spojených s rostoucími náklady za nezbytné výdaje a za výdaje na energie.

Dlouhodobě se však ukazuje nízká finanční gramotnost části klientů, potvrzuje se složitost komunikace s některými věřiteli a exekutory, a potřeba intenzivnějšího doprovázení klientů při administrativních úkonech (vyšší míra podpory).

Další klienti popisovali, že je celkově stresují zálohy. Často šlo o klienty, kteří kalkulují, jakým úhradám dají přednost, protože ne vždy dokáží poplatit veškeré měsíční závazky. V souvislosti se zálohami je pak znepokojuje vznik případných nedoplatků. Mohly by pro ně nastat potíže s úhradou nedoplatku, zatímco přeplatek by bylo možné využít k jiné platbě, jejíž zpoždění má vážnější dopady. V nízkopříjmových rodinách je to nejen o finanční gramotnosti, ale také o nutnosti volby, proto je pro ně stěžejní čitelný přehled nákladů spojených s energiemi.

8. Dluhová problematika, exekuční vymáhání a insolvence

Obecně se na občanské poradny stále více obrací klienti, kteří již nezvládají splácet své závazky. Poradny s klienty nejčastěji konzultují orientaci v exekučním vymáhání a insolvenčním řízení, pomoc s vyjednáváním splátkových kalendářů, a pomoc s identifikací rizikových závazků, včetně návrhů jejich řešení.

Poradci řeší kupř. postup zápočtu splátek v exekuci nebo vysvětlují obsah příslušných dokumentů, včetně možné obrany. Klienti se rovněž zajímají o práva a povinnosti soudního exekutora v průběhu vymáhání dlužné částky. Jedná se např. o dotazy týkající se mapování dluhové situace, zajišťování výpisu z CEE nebo zjišťování aktuálních dlužných částek od soudních exekutorů. Řešily se také tzv. bezvýsledné exekuce nebo předlužení, včetně možných východisek.

Z oblasti insolvence byly nejvíce řešenou problematikou především podmínky vstupu do oddlužení. Do této kategorie patřily také dotazy dlužníků, kteří již v oddlužení jsou a potřebovali pomoci se součinností s insolvenčním správcem, konkrétně při řešení menších (nově vzniklých) nedoplatků nebo přeplateků (např. za energie).

Co se týče energetické oblasti, poradci se zabývali konkrétně např. dluhy za odběr energie, hrozbou přerušení dodávky energií, vyjednáváním o splátkách, odložením splatnosti dluhu, případně pak vymáháním dluhu ze strany poskytovatele energií.

Nicméně pozitivem je, že z dosavadního monitoringu vyplývá zvýšený počet klientů, kteří přichází v začátcích problémů se splácením závazků a s úhradou běžných výdajů. Klienti si stále více uvědomují svoji situaci a tato situace je trápí, jen ji neumí sami řešit. V minulosti se poradny poměrně častěji setkávaly s klienty, kteří svoji situaci začali řešit až při dlouhodobých problémech s úhradou některých závazků.

9. Problematika bydlení a s ním souvisejících sociálních dávek

Klienti s občanskými poradci konzultovali rovněž průběžně se zvyšující náklady na bydlení, konkrétně zvyšování nájemného, zvyšování záloh za služby a doplacení výše jistoty. Ty se však až zpožděním zohledňují v sociálních dávkách na bydlení, protože příspěvek na bydlení se vypočítává za předchozí období, což způsobuje finanční deficit klientů.

Problémem byla také výše normativních nákladů na bydlení, která byla podstatně nižší než jejich skutečná částka. S tím souvisí i změna dávkového systému v tzv. superdávku neboli dávku státní sociální pomoci, kde se opakovaně mění pravidla, a konstantě chodí výzvy na

dokládání jednotlivých dokumentů nebo doplňování informací. Většina z klientů se rovněž obává vyčíslení přiznané dávky, a to především z důvodu nejasných informací.

Občanské poradny se zabývaly i případy úhrady nedoplatků klientů za energie prostřednictvím splátkového kalendáře nebo dávek pomoci v hmotné nouzi. Poradny klientům poskytovaly podporu při zjišťování nároku na dávku, pomáhaly s přípravou podkladů a vysvětlovaly postup při podání žádosti.

10. Kazuistiky z praxe

Některé z poraden nám za účelem zpracování závěrečné zprávy pro donora poskytly kazuistiky ze své praxe, které uvádíme níže:

1. Občanská poradna Hradec Králové:

Kazuistika A: Chyba v administraci splátkového kalendáře

Situace: Klientka v tíživé situaci získala splátkový kalendář na dluh za plyn. Kvůli záměně variabilního symbolu (zadala symbol pro běžné zálohy místo symbolu pro dluh) systém dodavatele splátku nepřihradil a kalendář zrušil. Klientce hrozilo bezprostřední odpojení.

Intervence OP: Poradna zmapovala situaci, identifikovala chybu v platbách a instruovala klientku k reklamaci. Zároveň jí pomohla s obnovou splátkového kalendáře přes klientskou aplikaci dodavatele.

Výsledek: Podařilo se zamezit odpojení, nastavit splátky na 10 měsíců a jako prevenci poradna doporučila převedení plateb na systém SIPO.

Kazuistika B: Ohrožení insolvence vysokým nedoplatkem

Situace: Klient v režimu oddlužení obdržel vysoký nedoplatek za elektřinu (způsobený přitápěním přímotopem). Obával se, že neschopnost uhradit dluh v termínu povede k exekuci a následnému zrušení insolvence.

Intervence OP: Poradna sepsala žádost o splátkový kalendář tak, aby byla akceptovatelná pro dodavatele i s ohledem na omezený rozpočet klienta v insolvenční. Zároveň byla provedena revize záloh a navržena úsporná opatření v domácnosti.

Výsledek: Stabilizace finanční situace klienta a eliminace rizika zániku oddlužení.

2. Občanská poradna Chrudim:

Kazuistika A: Nedoplatky za energie v komunitním domě

Situace: Během letních měsíců jsme v minulém roce řešili ve větší míře nedoplatky za energie v komunitním domě, který je ve vlastnictví Města Chrudim, a cílovou skupinou jsou senioři.

Dodavatel energií, v tomto případě teplé vody, nezajistil upozornění koncovým uživatelům o podstatném navýšení ceny a následně pak vznikly zásadní nedoplatky za odběr v řádech tisíců.

Intervence OP: S ohledem na klienty v seniorském věku byl domluven splátkový kalendář a finanční dar na základě darovací smlouvy.

Výsledek: Stabilizace finanční situace klientů a eliminace rizika exekučního vymáhání.

3. Občanská poradna Rychnov nad Kněžnou:

Kazuistika A: Úspora nákladů na bydlení

Situace: Klientka řešila svoji tíživou dluhovou situaci a snažila se jakkoli snížit své náklady na bydlení.

Intervence OP: Probírali jsme spotřebu energií v domácnosti a snažili se společně najít strategii, jak náklady snížit. Ve výsledku klientka došla k závěru, že na energiích se moc ušetřit nedá. Pomohlo by jí, kdyby se mohla orientovat průběžně v kvalifikovaném odhadu spotřeby. Některé společnosti již v aplikacích tyto přehledy mají, avšak zdaleka ne všechny.

Výsledek: Upozornění na nedostatky týkající se informací o spotřebě energií za účelem včasné realizace možných opatření.

Přínos projektu „Innogy – Energetická budoucnost“

V rámci projektu „Innogy – Energetická budoucnost“ se dlouhodobě zaměřujeme na podporu domácností, které se ocitly v tíživé finanční situaci a mají potíže s úhradou nezbytných životních nákladů, včetně nákladů na energie. Energetická oblast a problematiky s ní související jsou v zapojených občanských poradnách poměrně častě zastoupeny, jelikož v roce 2025 bylo ze strany občanských poradců zaznamenáno celkem 14 621 dotazů. To činí bezmála 14 % ze všech dotazů, které občanské poradny zodpoví ročně.

Především druhá polovina roku 2025 potvrdila, že projekt financovaný ze strany energetické společnosti Innogy je pro ohrožené domácnosti významnou oporou. Osobní poradenství umožnilo klientům lépe porozumět své finanční situaci, najít řešení dluhových problémů a zvládnout náklady na energie i v náročných životních podmínkách. Poradenství v rámci tohoto projektu tak přispělo k prevenci energetické chudoby a posílení finanční stability klientů.

AOP v roce 2025 zaznamenala velmi kladné ohlasy na projekt „Innogy – Energetická budoucnost“ ze strany občanských poraden, které se do projektu rády opět zapojí.

V Praze dne 10. 3. 2026

Kontaktní osoba:

Mgr. Hynek Kalvoda

předseda výboru Asociace občanských poraden, z. s.

Sabinova 287/3

130 00 Praha 3 – Žižkov

Mobil: +420 777 257 568

E-mail: hynek.kalvoda@obcanskeporadny.cz