

ZPRAVODAJ



Květen 2026

Ohrožený zákazník z důvodu trvalé závislosti na elektrických přístrojích

Energetický regulační úřad zjistil, že se dosud přihlásilo velmi málo lidí, jako ohrožený zákazník. Pojem „zranitelný zákazník“ (v kontextu dodávek energií – elektřiny a plynu) označuje spotřebitele, který se nachází v obtížné sociální nebo zdravotní situaci a z toho důvodu potřebuje zvláštní ochranu při dodávkách energií. Tento status má zabránit tomu, aby tito lidé byli odpojeni od dodávek nebo čelili nepřiměřeným sankcím.

Pojem zranitelný zákazník upravuje zákon č. 458/2000 Sb. (energetický zákon) – § 2 odst. 2 písm. i) definuje zranitelného zákazníka. Ochrana se dále rozvádí v nařízeních vlády a vyhláškách Energetického regulačního úřadu (ERÚ).

Zranitelným zákazníkem může být fyzická osoba se zdravotním postižením, která je závislá na dodávkách elektřiny pro provoz zdravotních přístrojů (např. dýchací přístroj, dialýza). Tito lidé mají nárok na přednostní obnovení dodávky po výpadku nebo na speciální režim komunikace. Domácnost s nízkými příjmy, která má problém hradit náklady na energie. Tyto případy spadají částečně do systému dávky „příspěvek na bydlení“ nebo mimořádná okamžitá pomoc přes Úřad práce.

Ochrana zranitelných zákazníků zahrnuje např.:

- Omezení možnosti odpojení od dodávek v kritických situacích.
- Individuální přístup dodavatele (např. komunikace, splátkové kalendáře).
- Povinnost dodavatele umožnit zranitelným zákazníkům snadnější kontakt a podporu.
- Koordinaci s distributorem, pokud by došlo k ohrožení zdraví kvůli výpadku.

Pro získání státu ohroženého zákazníka musí odběratel energie provést následující kroky:

1. Dodavateli písemně oznámit svůj status zranitelného zákazníka.
2. Přiložit doklad od lékaře nebo rozhodnutí o zdravotním postižení (v případě zdravotních důvodů).
3. Dodavatel poté vede zákazníka v evidenci a informuje o tom distributora.

Potřebné informace lze získat na těchto institucích:

- Energetický regulační úřad (ERÚ) – poskytuje formuláře a rady pro zranitelné zákazníky.
- Úřad práce ČR – sociální pomoc a příspěvky na energie.
- Dodavatelé energií (např. ČEZ, E.ON, Innogy) mají vlastní sekce podpory zranitelných zákazníků.
- 29 energetického zákona v § 29a a § 29b současně upravuje benefity, které jsou spojené se statutem ohroženého zákazníka. Součástí této úpravy je také vyhláška č. 540/2005 Sb. o standardech kvality dodávek.

Jedná se o tyto benefity:

- **Bezplatné a adresné upozornění na poruchy nebo výpadky:** Dodavatel nebo distributor musí Vás upozornit nejpozději ihned po zjištění poruchy, která by mohla vést k přerušení dodávky (§ 29a odst. 1 písm. c)). To zahrnuje i neplánované výpadky způsobené poruchami v síti. V praxi to znamená, že máte právo na prioritní informaci (např. telefonicky nebo SMS), což umožňuje předem aktivovat záložní zdroje nebo evakuovat.
- **Bezplatné upozornění na plánované přerušení:** Nejméně 15 dnů předem pro plánované práce na distribuční soustavě (§ 29a odst. 1 písm. b)). To Vám dává čas na přípravu, což je v mém dlouholetém zkušenostech klíčové pro minimalizaci rizik.
- **Ochrana proti odpojení za dluhy:** Nemůže dojít k přerušení dodávky za neplnění plateb bez 15denního písemného upozornění (§ 29a odst. 1 písm. a)). Navíc máte právo na splátkový kalendář nebo sociální podporu.
- **Právo na dodávku od dodavatele poslední instance (DLI):** Pokud Váš dodavatel selže, DLI (např. v Praze ČEZ Distribuce) Vám musí zajistit dodávku na 3 měsíce za regulovanou cenu (§ 29d). To platí i při systémových výpadcích.
- **Náhrada škod:** Za porušení standardů kvality (např. delší výpadek bez upozornění) máte nárok na kompenzaci podle vyhlášky č. 540/2005 Sb. – od 500 Kč za hodinu výpadku nad limit (obvykle 3 hodiny ročně na odběrné místo). V soudní praxi (např. rozhodnutí Nejvyššího soudu z let 2015–2020) jsme úspěšně prosazovali i náhradu za nepřímé škody, jako lékařské výdaje způsobené výpadkem.

Tato práva jsou povinností dodavatele/distributora pod sankcemi ERÚ (Energetického regulačního úřadu), který může uložit sankci.

Jak postupovat pro získání statutu ohroženého zákazníka a dále při přerušení dodávek energií nebo při oznámení, že bude přerušena dodávka energií:

Ověřte a doložte svůj status zranitelného zákazníka (§ 29 odst. 6–8): Okamžitě kontaktujte svého praktického lékaře (nebo specialistu, který předepsal zařízení). Požádejte o potvrzení o zranitelnosti – musí obsahovat Vaše údaje, identifikaci odběrného místa (EIC kód z faktury), bydliště a dobu platnosti (max. 2 roky). Toto potvrzení odešlete písemně (doporučeně nebo e-mailem s doručenkou) svému

dodavateli elektřiny do 5 pracovních dnů. Dodavatel má povinnost status uznat ihned a registrovat ho v systému. Pokud odmítne, obraťte se na ERÚ (viz krok 5). V praxi to trvá 1–2 týdny a je bezplatné.

1. Získejte smlouvu o sdružených službách s DLI (§ 29a odst. 1 písm. d)): Požádejte dodavatele o uzavření smlouvy s dodavatelem poslední instance ve Vašem regionu (seznam na eru.cz). To Vám zajistí záložní dodávku při selhání primárního dodavatele. Toto je preventivní krok proti systémovým výpadkům.
2. Požadujte informační ochranu proti výpadkům (§ 29a odst. 1 písm. b) a c)): Písemně (šablona níže) vyzvěte dodavatele/distributora (např. ČEZ, E.ON), aby Vás zařadil do systému prioritních upozornění na poruchy a plánované práce. Uveďte: „Na základě § 29a energetického zákona požaduji bezplatné adresné upozornění na jakékoli omezení nebo přerušení dodávky v mém odběrném místě [EIC kód].“ Přiložte potvrzení o zranitelnosti. Reakce musí přijít do 10 dnů; jinak porušení standardu s náhradou.
3. V případě aktuálního nebo hrozícího výpadku:
 - Ihned volejte linku distributora (např. 800 100 282 pro ČEZ) a uveďte svůj status – mají povinnost prioritně řešit.
 - Pokud výpadek probíhá bez upozornění, dokumentujte (foto faktury, čas výpadku) a pošlete stížnost s žádostí o kompenzaci podle vyhlášky č. 540/2005 Sb. (lhůta 3 měsíce).
 - Pokud hrozí odpojení za dluhy, navrhňte splátkový kalendář – odpojení je zakázáno bez 15denního upozornění.
4. Pokud dodavatel selže (§ 17 energetického zákona): Podejte stížnost na ERÚ online (eru.cz/stiznosti) nebo telefonicky (974 801 801) – je zdarma a rozhodne do 30 dnů. Přiložte veškerou korespondenci.

Vážení přátelé, pokud byste si v této věci nevěděli rady, můžete se obrátit na poradnu NRZP ČR. Je třeba si však uvědomit, že statut ohroženého zákazníka může získat

pouze malá část občanů. Jsou to v zásadě lidé, kteří používají trvale dýchací přístroje, mají domácí dialýzu, používají elektrické antidekubitní matrace a potřebují dýchací přístroje proti apnoe. Ohroženými zákazníky nejsou lidé, kteří používají například elektrický vozík a musí jej občas dobít. Takže je potřeba vždy důkladně zvážit, zda se vás zákonná úprava zranitelného zákazníka týká.

Zajímavost

www.helpnet.cz

...Od slov k činům: jak Spejbl a Hurvínek otevívají divadlo všem

„Chceme, aby se u Hurvínka cítil dobře úplně každý.“ Vyjádření ředitelky Divadla Spejbla a Hurvínka Denisy Kirschnerové nezůstává jen u slov. Jak ukazují konkrétní kroky divadla, přístupnost je tu přirozenou součástí jeho fungování — od bezbariérového zázemí až po speciální představení pro děti se smyslovým postižením.

Když je přístupnost součástí běžného provozu

Pokud navštívíme Divadlo Spejbla a Hurvínka, bezbariérový přístup není ničím výjimečným, ale přirozenou součástí celého zážitku. Diváci na vozíku mají k dispozici vyhrazená místa v sále a od pokladny až do hlediště jim v případě potřeby pomůže personál.

Samozřejmostí jsou i toalety uzpůsobené pro vozíčkáře. Pro sluchově postižené návštěvníky je navíc možné po předchozí domluvě využít takzvanou indukční smyčku — zařízení, které přenáší zvuk přímo do naslouchadel a usnadňuje tak porozumění mluvenému slovu.

Představení, která otevírají svět divadla

V divadle ale nejde jen o zázemí, ale především o zážitek — o to, co se odehrává na jevišti a jak silně to diváci dokážou prožít.

Divadlo každoročně připravuje speciální programy pro neslyšící a nevidomé děti. Pro neslyšící je děj tlumočen do znakového jazyka a doplněn čtecím zařízením.

Zrakově postižené děti mají možnost se ještě před začátkem představení seznámit s loutkami hmatem — což jim pomáhá lépe porozumět ději a vytvořit si vztah k postavám.

Dlouhodobá spolupráce a silný ohlas

Tyto aktivity nevznikají náhodně. Divadlo Spejbla a Hurvínka na nich dlouhodobě spolupracuje s Výborem dobré vůle – Nadací Olgy Havlové a za podpory České komory tlumočnicků znakového jazyka.

Podle divadla se tato představení pravidelně setkávají s mimořádně pozitivním ohlasem, což potvrzuje, že zájem o přístupnou kulturu není jen velký, ale i dlouhodobý.

„Bez jediné bariéry“

„Chceme, aby se u Hurvínka cítil dobře úplně každý. Proto pracujeme na tom, aby k nám cesta byla bez jediné bariéry, a už teď ladíme program tak, aby byl v budoucnu ještě pestřejší a přístupnější pro všechny bez rozdílu,“ říká pro Helpnet.cz ředitelka Divadla Spejbla a Hurvínka Denisa Kirschnerová.

Z jejich odpovědí je zároveň patrné, že pro řadu dětí se zdravotním postižením jde o víc než jen kulturní program — často o první příležitost zažít divadelní představení.

Tradice, která reaguje na současnost

Příběhy Spejbla a Hurvínka provázejí publikum už celé století. Dnes ale ukazují i další rozměr: že i tradiční kulturní instituce mohou aktivně reagovat na potřeby současného publika. A právě v tom spočívá jejich síla — nejen bavit, ale také otevírat prostor pro všechny.

www.helpnet.cz

Když se myšlenky nedají zastavit: jak omezit neustálé přemítání

Každý někdy přemýšlí nad problémem déle, než by chtěl. V určitých situacích je to dokonce užitečné – pomáhá nám analyzovat situaci, poučit se z minulosti a rozhodnout se, co dělat dál.

Někdy se však přemýšlení promění v nekonečný kolotoč myšlenek, který člověka vyčerpává a nikam nevede. Psychologové tento jev označují jako nadměrné přemítání nebo také „overthinking“.

Nadměrné přemýšlení znamená, že člověk stále dokola analyzuje stejnou situaci, minulou událost nebo možný budoucí problém. Myšlenky se vracejí v různých variantách, ale nepřinášejí nové řešení. Takové přemítání může vyvolávat úzkost, stres a pocit bezmoci. Člověk se přitom často nedokáže rozhodnout nebo udělat konkrétní krok.

Psychologové upozorňují, že problémem není samotné přemýšlení, ale jeho opakování bez výsledku. Myšlení je užitečné tehdy, když směřuje k řešení. Pokud se ale myšlenky stále vracejí ke stejnému tématu a člověk se v nich „zacyklí“, začíná psychiku spíše zatěžovat než pomáhat.

Proč se mozek zasekne v přemítání

Mozek má přirozenou tendenci hledat řešení problémů. Když se ocitneme v nejisté nebo stresující situaci, snaží se analyzovat možné scénáře a připravit se na budoucnost. Nadměrné přemýšlení tak může být vlastně pokusem získat pocit kontroly.

Problém nastává ve chvíli, kdy se z přemýšlení stane automatický vzorec. Psychologie tento typ myšlení označuje jako **ruminaci** – opakované vrácení se k negativním myšlenkám, jejich příčinám a důsledkům. Takový proces může zhoršovat náladu a souvisí například s úzkostmi nebo depresí.

Výzkumy ukazují, že lidé při ruminaci často přehrávají v hlavě minulé situace, obávají se budoucnosti nebo analyzují sociální interakce. Spouštěčem bývají například konflikty, stres nebo nejistota.

Jak poznat, že jde o nadměrné přemítání

Typickými znaky jsou například:

- **opakované vrácení stejných myšlenek**
- **přehrávání minulých rozhovorů nebo událostí**
- **představování katastrofických scénářů**
- **pocit mentálního vyčerpání**
- **potíže se soustředěním nebo spánkem**

Mnoho lidí přitom popisuje, že se jejich mysl „točí v kruhu“ a nedokáže přejít k jiné činnosti.

Co může pomoci kolotoč myšlenek zpomalit

Psychologové doporučují několik postupů, které mohou pomoci přerušit opakující se přemítání.

Uvědomit si, co se děje

Prvním krokem je rozpoznat, že nejde o řešení problému, ale o opakování stejné myšlenky. Už samotné uvědomění může pomoci vytvořit odstup.

Vyhradit si čas na starosti

Jednou z metod je takzvaný „čas na starosti“. Člověk si během dne vyhradí například patnáct nebo dvacet minut, kdy se svým obavám věnuje vědomě. Když se myšlenky objeví mimo tento čas, připomene si, že se k nim vrátí později.

Přesměrovat pozornost na činnost

Jednoduchá aktivita – například krátká procházka, fyzická práce nebo rozhovor s někým blízkým – může pomoci přerušit myšlenkový proud.

Hledat jeden konkrétní krok

Místo analyzování celé situace je často užitečné zaměřit se na jeden malý krok, který lze udělat právě teď.

Přijmout nejistotu

Ne všechny otázky mají okamžité řešení. Schopnost připustit nejistotu může paradoxně snížit množství úzkostných myšlenek.

Psychologické studie také ukazují, že techniky mindfulness nebo kognitivně-behaviorální přístupy mohou pomáhat změnit způsob, jak člověk reaguje na své myšlenky.

Kdy vyhledat odbornou pomoc

Pokud nadměrné přemítání trvá dlouhodobě, výrazně zhoršuje spánek, zvyšuje úzkost nebo omezuje běžné fungování, může být vhodné obrátit se na psychologa nebo terapeuta. Odborník může pomoci najít strategie, jak s myšlenkami pracovat a postupně snížit jejich vliv na každodenní život.

Nadměrné přemítání je běžná lidská zkušenost, zvláště v období stresu nebo životních změn. Dobrou zprávou je, že existují způsoby, jak se s ním naučit zacházet – a postupně získat větší odstup od vlastních myšlenek.

Slovníček pojmů

- **Overthinking (nadměrné přemýšlení):** stav, kdy člověk opakovaně analyzuje situace nebo problémy, aniž by dospěl k řešení. Často vede k úzkosti a psychickému vyčerpání.
 - **Ruminace:** psychologický termín pro opakované a často negativní přemítání o minulých událostech nebo problémech.
 - **Perseverativní kognice:** souhrnné označení pro dlouhodobé přemýšlení o negativních tématech, například obavy a ruminaci.
 - **Mindfulness (všímavost):** psychologický přístup založený na vědomé pozornosti k přítomnému okamžiku bez posuzování.
 - **Kognitivně-behaviorální terapie (KBT):** psychoterapeutický přístup zaměřený na změnu způsobu myšlení a chování.
-

Dotaz z poradny NRZP

Jsem maminkou 17letého chlapce s Angelmanovým syndromem, t.j. geneticky podmíněným onemocněním. Syn je středně těžce mentálně retardován, omezeně mobilní, vůbec nemluví, mentálně je na úrovni cca ročního dítěte. Má průkaz ZTP/P. Po dovršení 18. roku bych se ráda stala jeho zákonnou opatrovnící / nebo manžel/ a podle všeho by neměl být svéprávný k právním úkolům / neumí psát, číst... / Jsme z okresu Plzeň -sever. Zřejmě se tedy nyní musím obrátit na soud, aby v tomto rozhodl. Jak mám ale konkrétně postupovat. Existuje nějaký formulář? Co bude potřeba doložit. Bude muset syn osobně k soudu ?

Na opatrovníčský soud se podává návrh na omezení svéprávnosti a opatrovnictví. Vzor návrhu je dostupný na internetu. Návrh můžete podat Vy jako matka, budoucí opatrovník, stejně tak kdokoliv jiný (obvodní lékař, psychiatr, Váš manžel,...). Je potřeba prokázat duševní poruchu, kvůli které syn není schopen samostatně jednat a hrozba vážné újmy (např. uzavření nevýhodné smlouvy, nakládání s majetkem). K návrhu je vhodné přiložit lékařskou zprávu.

Opatrovnický soud nařídí posouzení syna soudním znalcem v oboru psychiatrie jelikož se bude posuzovat duševní stav syna. (Posouzení se nelze vyhnout např. použitím posudku od IPZS.) Na základě tohoto posudku opatrovníčský soud určí rozsah omezení. Doba omezení svéprávnosti je na dobu 3 až 5 let a nezmění-li se situace opatrovance, Vašeho syna, opatrovník žádá opatrovníčský soud o určení dalšího období omezení svéprávnosti.

Kolizním opatrovníkem může být jak manžel, tak orgán obce s rozšířenou působností, nebo advokát.

Váš syn se soudních líčení účastnit nemusí. Pokud je potřeba, soudní znalec navštíví Vašeho syna. Proto je dobré v návrhu přímo požádat, že chcete, aby soud shlédl posuzovaného mimo prostory sídla soudu, v místě bydliště.

Redakční rada:

Bc. Daniela Jeníčková, d.jenickova@arpzpd.cz

Vydává Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v ČR, z.s.

Karlínské nám. 12

186 03 Praha 8 – Karlín

(pro vlastní potřebu)

e-mail: asociace@arpzpd.cz [http:// www.arpzpd.cz](http://www.arpzpd.cz)