

# ÚRAD PRE REGULÁCIU SIEŤOVÝCH ODVETVÍ

Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 Bratislava 27

---

## Pravidlá alternatívneho riešenia sporov

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, odbor právny vypracoval za účelom ochrany spotrebiteľov tieto podrobné pravidlá alternatívneho riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „pravidlá“).

### Článok 1

#### Úvodné ustanovenia

1. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“) ako orgán alternatívneho riešenia sporov podľa § 3 ods. 2 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o alternatívnom riešení sporov“) rieši spory medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúce zo zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy, zmlúv o pripojení do distribučnej siete, zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej dodávke plynu, zmlúv o dodávke a odbere tepla, zmlúv o dodávke pitnej vody a zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa § 1 písm. c) zákona č. 250/2012 o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov.
2. Predávajúcim je osoba, ktorá má ku dňu uzavretia zmluvy podľa prvého bodu alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky spotrebiteľa, miesto podnikania alebo sídlo v Slovenskej republike (napr. dodávateľ elektriny, dodávateľ plynu, prevádzkovateľ distribučnej sústavy, prevádzkovateľ distribučnej siete).
3. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá má ku dňu uzavretia zmluvy podľa prvého bodu alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky, bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v Slovenskej republike alebo v inom členskom štáte Európskej únie, v ktorom má miesto podnikania alebo sídlo predávajúci (napr. odberateľ elektriny v domácnosti, odberateľ plynu v domácnosti).
4. Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a predávajúci, proti ktorému návrh smeruje.
5. Úrad vedie alternatívne riešenie sporov v slovenskom alebo anglickom jazyku.

### Článok 2

#### Účel a princípy alternatívneho riešenia sporov

1. Účelom alternatívneho riešenia sporu je zmierlivo urovnať spor medzi stranami sporu.
2. Úrad rieši spor nezávisle, nestranne a s náležitou odbornou starostlivosťou, pričom prihliada na ochranu práv a oprávnených záujmov spotrebiteľa i predávajúceho.
3. Úrad uskutočňuje alternatívne riešenie sporov bezodplatne.

## Článok 3

### Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a počiatkové úkony povereného zamestnanca

1. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej aj ako „návrh“) má právo podať spotrebiteľ úradu v prípade, ak predávajúci odpovedal na jeho žiadosť o nápravu zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Žiadosť o nápravu má spotrebiteľ právo podať predávajúcemu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.
2. Návrh možno podať úradu v slovenskom alebo anglickom jazyku, a to:
  - a) v listinnej podobe na adresu úradu: Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Bajkalská 27, P. O. Box 12, 820 07 Bratislava 27,
  - b) elektronicky na e-mailovú adresu: [ars@urso.gov.sk](mailto:ars@urso.gov.sk) alebo vyplnením elektronického formulára, ktorý je dostupný na webovom sídle úradu [www.urso.gov.sk](http://www.urso.gov.sk) alebo na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk),
  - c) ústne do zápisnice v sídle úradu.
3. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd nie je podaním návrhu dotknutá. Zároveň nie sú dotknuté osobitné predpisy upravujúce riešenie sporov v spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní alebo mediáciou.
4. Návrh musí obsahovať:
  - a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
  - b) presné označenie predávajúceho – názov predávajúceho, sídlo, IČO,
  - c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
  - d) označenie odberného miesta – napr. adresa a číslo odberného miesta, EIC kód, POD kód,
  - d) označenie, čoho sa spotrebiteľ podaním návrhu domáha,
  - e) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný,
  - f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu niektorým zo spôsobov podľa článku 9 prvého bodu pravidiel.
5. Spotrebiteľ priloží k návrhu doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu (ako napr. zmluvu o združenej dodávke elektriny/plynu, vyúčtovaciu faktúru a pod.).
6. Návrh po doručení úradu prideli riaditeľ odboru na vybavenie konkrétnemu zamestnancovi, ktorý je zapísaný v zozname poverených fyzických osôb vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „poverený zamestnanec“).
7. Po pridelení poverený zamestnanec bezodkladne preskúma, či návrh obsahuje náležitosti podľa štvrtého bodu a následne rozhodne o ďalšom postupe.
8. Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa štvrtého bodu alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, poverený zamestnanec bezodkladne zašle spotrebiteľovi výzvu, v ktorej ho informuje o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť nedostatky odstránené a vyzve ho, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní a zároveň poučí spotrebiteľa o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote podľa článku 4 prvého bodu písm. e) pravidiel.

9. Poverený zamestnanec je povinný bezodkladne informovať úrad o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na jeho nezávislosť alebo nestrannosť.

10. Ak sa strany sporu dozvedia o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nezávislosť alebo nestrannosť povereného zamestnanca, bezodkladne o tom informujú úrad.

11. V prípadoch podľa bodu 9 a bodu 10 prideliť úrad alternatívne riešenie sporu inému poverenému zamestnancovi zapísanému v zozname poverených fyzických osôb vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Ak úrad nemôže prideliť riešenie sporu žiadnemu poverenému zamestnancovi, oznámi stranám sporu túto skutočnosť zároveň s možnosťou postúpiť spor inému vecne príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; právo voľby, ktorému subjektu alternatívneho riešenia sporov spor postúpi, má spotrebiteľ. Ak iný vecne príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov neexistuje, v riešení sporu sa pokračuje len vtedy, ak boli strany sporu informované o skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nestrannosť alebo nezávislosť povereného zamestnanca, ktorý rieši ich spor, a písomne vyjadrili súhlas s tým, aby ich spor tento poverený zamestnanec riešil.

## **Článok 4**

### **Odmietnutie návrhu**

1. Úrad návrh odmietne, ak:

- a) nie je príslušný riešiť spor, t. j. nejde o spor podľa článku 1 pravidiel,
- b) vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov,
- c) je návrh neopodstatnený – neopodstatneným návrhom je najmä taký návrh, z ktorého je po dôkladnom posúdení návrhu a priložených dokladov zrejmé, že ním spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv a právom chránených záujmov, alebo ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom alternatívneho riešenia sporu, pričom tento návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti alebo zjavne šikanózne návrh,
- d) je návrh anonymný,
- e) spotrebiteľ napriek výzve podľa článku 3 ôsmeho bodu svoj návrh nedoplnil v určenej lehote a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu.

2. Úrad môže návrh odmietnuť, ak

- a) spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa
  1. doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo
  2. márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal,
- b) sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim,
- c) vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,
- d) sa vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,
- e) je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.

## **Článok 5**

### **Odloženie návrhu**

1. Úrad po začatí alternatívneho riešenia sporu návrh odloží, ak
  - a) zistí, že vo veci, ktorej sa návrh týka,
    1. bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov,
    2. rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
    3. bola uzavretá dohoda o mediácii alebo
    4. bolo ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov,
  - b) spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu,
  - c) spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu,
  - d) strany sporu nevyjadria písomný súhlas s postupom podľa § 16 ods. 5 zákona o alternatívnom riešení sporov a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu alternatívneho riešenia sporov,
  - e) na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa platnej právnej úpravy v oblasti regulácie sieťových odvetví (napr. zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vyhláška úradu č. 24/2013 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu plynu).
2. Oznámenie o odložení návrhu spolu s uvedením dôvodu odloženia poverený zamestnanec bezodkladne doručí stranám sporu.

## **Článok 6**

### **Začatie a postup alternatívneho riešenia sporu**

1. Alternatívne riešenie sporu sa začína dňom, kedy je úradu doručený úplný návrh podľa článku 3 pravidiel.
2. Začatie alternatívneho riešenia sporu poverený zamestnanec bezodkladne oznámi stranám sporu, a to zaslaním oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu. Predávajúcemu zároveň doručí návrh spolu s priloženými dokladmi a vyzve ho, aby sa vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia.
3. Poverený zamestnanec súčasne s oznámením podľa druhého bodu strany sporu informuje o tom, že:
  - a) nemusia byť zastúpené právnym zástupcom,
  - b) majú možnosť využiť nezávislé poradenstvo, zastupovanie alebo pomoc tretej osoby,
  - c) začatím alternatívneho riešenia sporu nie je dotknuté ich právo domáhať sa ochrany svojich práv na súde,
  - d) spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek jeho štádiu,
  - e) predávajúci, ktorý neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov súčinnosť podľa článku 7 druhého bodu pravidiel, sa dopustí správneho deliktu podľa § 27 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení sporov a jeho obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania môže byť so súhlasom riaditeľa odboru zverejnené na webovom sídle úradu [www.urso.gov.sk](http://www.urso.gov.sk) najviac na 90 dní (tzv. blacklist),

- f) návrh bude odložený, ak spotrebiteľ napriek výzve úradu neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu.
4. Poverený zamestnanec intenzívne komunikuje (najmä telefonicky, prostredníctvom elektronickej pošty) s oboma stranami sporu za účelom zistenia všetkých relevantných skutočností a zabezpečí, aby sa strany sporu mohli počas celého alternatívneho riešenia sporu vyjadrovať ku všetkým skutočnostiam a k predloženým dokladom.
  5. Poverený zamestnanec postupuje pri alternatívnom riešení sporu tak, aby bol spor čo najrýchlejšie vyriešený, predchádza zbytočným prieťahom, koná hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťažovania strán sporu a iných osôb; ak je to možné, pri komunikácii využíva najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky.
  6. Poverený zamestnanec hodnotí zistené skutočnosti jednotlivo a vo vzájomných súvislostiach nestranne podľa svojej úvahy, pričom vyvíja úsilie na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu, a to najmä aktívnym oslovovaním strán sporu.
  7. Ak sa v priebehu alternatívneho riešenia sporu bude javiť ako účelné riešiť spor na osobnom stretnutí strán sporu, poverený zamestnanec navrhne stranám možnosť ústneho prejednávania sporu na osobnom stretnutí v sídle úradu a so stranami sporu odkomunikuje možný termín stretnutia vyhovujúci obom stranám sporu tak, aby mal poverený zamestnanec potrebný čas na preštudovanie si kompletného návrhu a priložených dokladov.
  8. V prípade uskutočnenia osobného stretnutia podľa siedmeho bodu po overení totožnosti strán sporu a podpise prezenčnej listiny poverený zamestnanec poučí strany sporu o priebehu konania a vysvetlí im pravidlá a postup, akým sa bude ústne prejednanie viesť. Počas ústneho prejednávania poverený zamestnanec napomáha stranám sporu komunikovať, vyjasňovať sporné oblasti a podporuje strany sporu v aktívnom hľadaní kompromisu.
  7. Ak sa strany sporu na osobnom stretnutí dohodnú na vyriešení sporu dohodou, poverený zamestnanec vyhotoví písomnú dohodu podľa článku 9 druhého bodu pravidiel, ktorú strany sporu vlastnoručne podpíšu.
  8. Ak sa strany sporu pri ústnom prejednaní nedohodnú na uzavretí dohody podľa článku 9 druhého bodu, poverený zamestnanec spíše z osobného stretnutia zápisnicu, ktorú strany sporu a poverený zamestnanec vlastnoručne podpíšu.
  9. Strany sporu môže pri alternatívnom riešení sporu zastupovať na základe písomného plnomocenstva s úradne overeným podpisom zastupovať iná osoba.

## **Článok 7** **Súčinnosť**

1. Strany sporu sú povinné spolupracovať s úradom a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.
2. Predávajúci je povinný v lehote určenej úradom, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, na základe výzvy podľa článku 5 druhého bodu pravidiel poskytnúť:
  - a) vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu,
  - b) na základe výzvy úradu vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.
3. Poverený zamestnanec môže počas alternatívneho riešenia sporu požiadať o súčinnosť aj tretiu osobu, ak jej vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporu; ustanovenia prvého a druhého bodu sa použijú primerane.
4. Lehoty stanovené úradom môžu byť v odôvodnených prípadoch na základe žiadosti strán sporu alebo tretej osoby, ktorú úrad požiadal o súčinnosť, predĺžené, najviac však o 30 dní.
5. Ak predávajúci neposkytne poverenému zamestnancovi súčinnosť a orgán kontroly mu uloží sankciu podľa § 27 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení sporov, poverený

zamestnanec je oprávnený po predchádzajúcom súhlase riaditeľa odboru obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho zverejniť na svojom webovom sídle najviac na 90 dní (tzv. blacklist).

6. Ak sa pri alternatívnom riešení sporu vyžaduje súčinnosť iných útvarov úradu, ktoré disponujú informáciami potrebnými na zabezpečenie riadneho a bezproblémového priebehu alternatívneho riešenia sporu, poverený zamestnanec požiada riaditeľa príslušného útvaru, aby v stanovenom termíne zabezpečil predloženie všetkých požadovaných podkladov, poskytnutie odborného vyjadrenia, prípadne zabezpečil svoju osobnú účasť alebo osobnú účasť a súčinnosť kvalifikovanej osoby z príslušného útvaru pri alternatívnom riešení sporu.

## **Článok 8**

### **Ukončenie alternatívneho riešenia sporu**

1. Alternatívne riešenie sporu sa končí dňom:

- a) uzavretia dohody podľa článku 9 pravidiel,
- b) vydania odôvodneného stanoviska podľa článku 10 pravidiel,
- c) odloženia návrhu podľa článku 5 pravidiel,
- d) úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou,
- e) zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou.

2. Ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa prvého bodu písm. d) a e) oznámi poverený zamestnanec bezodkladne stranám sporu písomne spolu s uvedením dôvodu, pre ktorý sa alternatívne riešenie sporu ukončilo.

3. Poverený zamestnanec ukončí alternatívne riešenie sporu do deväťdesiatich dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže poverený zamestnanec lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Poverený zamestnanec je povinný o každom predĺžení lehoty podľa druhej vety bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

4. Začatie alternatívneho riešenia sporu podľa článku 6 prvého bodu pravidiel a ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa prvého bodu má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.

5. Poverený zamestnanec je povinný počas ako aj po skončení riešenia sporu v mene úradu zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie pri riešení sporu. Tejto povinnosti ho môže zbaviť len strana sporu, v ktorej záujme je viazaný povinnosťou zachovávať mlčanlivosť.

## **Článok 9**

### **Dohoda o vyriešení sporu**

1. Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, poverený zamestnanec vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu.

2. Návrh dohody musí obsahovať:

- a) označenie úradu a meno, priezvisko, akademický titul a podpis povereného zamestnanca, ktorá návrh dohody vypracovala,
- b) presné označenie strán sporu,
- c) predmet sporu,
- d) popis skutkového stavu a postup úradu pri alternatívnom riešení sporu,

- e) ustanovenia právnych predpisov, podľa ktorých úrad postupoval pri vypracovaní návrhu dohody,
  - f) návrh úpravy práv a povinností strán sporu, ktorý je výsledkom alternatívneho riešenia sporu,
  - g) informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody,
  - h) dátum vypracovania návrhu dohody.
3. Poverený zamestnanec doručí návrh dohody stranám sporu a súčasne ich poučí o
- a) možnosti rozhodnúť sa v určenej lehote, či s návrhom dohody súhlasia,
  - b) skutočnosti, že prijatím návrhu dohody nie je dotknuté uplatňovanie práv strán sporu na súde; zároveň nie sú dotknuté osobitné predpisy upravujúce riešenie sporov v spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní alebo mediáciou.
  - c) skutočnosti, že výsledok súdneho konania sa môže líšiť od výsledku alternatívneho riešenia sporu.
4. Strany sporu svoj súhlas s návrhom dohody vyjadria vlastnoručnými podpismi, a to na listinnej podobe návrhu dohody, pričom text dohody nemôže byť pozmenený oproti zneniu dohody odsúhlaseného stranami sporu. Podpísaný návrh dohody strany sporu doručia úradu poštovou zásielkou v listinnej podobe alebo elektronickými prostriedkami tak, že listinnú podobu návrhu dohody strana sporu podpíše, naskenuje a zašle úradu napr. v prílohe e-mailu.
5. K uzavretiu dohody o vyriešení sporu dôjde doručením súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody úradu.
6. Poverený zamestnanec stranám sporu bezodkladne oznámi, že alternatívne riešenie sporu bolo ukončené uzavretím dohody podľa piateho bodu a zároveň zašle stranám sporu kópiu vyhotovenia dohody podpísanú druhou stranou sporu. Vyhotovenie dohody podpísané druhou stranou sporu nie je potrebné podpísať a zaslať úradu. Dohoda je uzavretá už v momente, keď obidve strany sporu samostatne doručia úradu podpísané znenie dohody.
7. Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok alternatívneho riešenia sporu, je pre strany sporu záväzná; možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.
8. Ustanovenia tohto článku sa použijú primerane, ak sa dohoda uzatvára pred povereným zamestnancom za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch strán sporu.

## **Článok 10**

### **Odôvodnené stanovisko**

1. Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody podľa článku 9 a poverený zamestnanec na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa platnej právnej úpravy v oblasti regulácie sieťových odvetví (napr. zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vyhláška úradu č. 24/2013 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu plynu), ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.
2. Odôvodnené stanovisko musí obsahovať
- a) presné označenie strán sporu,
  - b) záver s označením ustanovenia zákona, ktorého sa odôvodnené stanovisko týka,
  - c) odôvodnenie, v ktorom sa uvedie popis skutkového stavu, označenie dôkazov, na ktorých základe sa odôvodnené stanovisko vydáva, a postup úradu pri hodnotení zistených skutočností,
  - d) iné dôležité skutočnosti rozhodujúce pre vydanie odôvodneného stanoviska,

- e) informáciu o skutočnosti, že odôvodnené stanovisko nie je právne záväzné,
  - f) dátum vydania odôvodneného stanoviska,
  - g) označenie úradu a meno, priezvisko, akademický titul a podpis povereného zamestnanca, ktorý odôvodnené stanovisko vypracoval.
3. Odôvodnené stanovisko úrad doručí stranám sporu.

## **Článok 11**

### **Doručovanie**

1. Úrad doručuje písomnosti doporučenou poštovou zásielkou, elektronickými prostriedkami alebo osobne v sídle úradu.
2. Predávajúcemu možno písomnosti s výnimkou oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu doručovať elektronickými prostriedkami, ak predávajúci oznámi úradu adresu na zasielanie elektronickými prostriedkami alebo ak je táto elektronická adresa verejne dostupná a adresát potvrdí prijatie písomnosti zaslaním odpovede na písomnosť doručenú elektronickými prostriedkami. Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu sa doručí predávajúcemu doporučenou poštovou zásielkou.
3. Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami, ak je v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami a spotrebiteľ výslovne nepožiadava o doručovanie poštovou zásielkou.
4. Ak nie je v pravidlách uvedené inak, úradu možno písomnosti doručiť:
  - a) poštovou zásielkou na adresu úradu: Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Bajkalská 27, P. O. Box 12, 820 07 Bratislava 27,
  - b) osobne cestou podateľne úradu,
  - c) elektronicky na e-mailovú adresu: [ars@urso.gov.sk](mailto:ars@urso.gov.sk) alebo po pridelení návrhu na e-mailovú adresu povereného zamestnanca, ktorá je zverejnená na webovom sídle úradu [www.urso.gov.sk](http://www.urso.gov.sk).
5. Ak sa písomnosti doručujú poštovou zásielkou, považujú sa za doručené, ak sú predávajúcemu doručené do sídla alebo miesta podnikania a spotrebiteľovi na adresu uvedenú v návrhu alebo na inú neskôr oznámenú adresu. Ak nemožno doručiť písomnosti na žiadnu z uvedených adries, písomnosti sa považujú za doručené po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky úradu, ak sú zaslané na poslednú známu adresu spotrebiteľa alebo do posledného známeho sídla alebo miesta podnikania predávajúceho doporučenou zásielkou alebo iným spôsobom, ktorý umožňuje overiť snahu doručiť písomnosť.
6. Písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručené tretí deň od ich odoslania, aj keď ich adresát neprečíta.

## **Článok 12**

### **Náklady**

1. Úrad rieši spory podľa zákona o alternatívnom riešení sporov bezodplatne.
2. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.



## **Článok 13**

### **Záverečné ustanovenia**

1. Tieto pravidlá zabezpečujú rovnosť strán sporu a právo každej strany sporu domáhať sa svojich práv prostredníctvom alternatívneho riešenia sporu, ako aj ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu a nie sú v rozpore so všeobecnými záväznými právnymi predpismi.
2. Podľa týchto pravidiel úrad postupuje od 01. 02. 2016.

Bratislava 21. 01. 2016

JUDr. Miriama Čurlíková  
vymenovaná na zastupovanie  
riaditeľky odboru právneho

Príloha: Formulár

## NÁVRH NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU (formulár)

(všetky údaje vyplňte tlačným čitateľným písmom)

### Údaje o spotrebiteľovi

meno a priezvisko:

bydlisko/obvyklý pobyt:

adresa na doručovanie:

dátum narodenia:

telefonický kontakt:

elektronická adresa:

### Údaje o predávajúcom

obchodné meno/názov:

miesto podnikania/sídlo:

IČO:

**Detaily prípadu** (vyplňte tie možnosti, na základe ktorých možno identifikovať odberné miesto a ktoré sa týkajú Vášho podania)

číslo zmluvy:

dátum podpisu zmluvy:

doba zmluvnej viazanosti:

druh dodávanej komodity:

číslo odberného miesta

adresa odberného miesta:

zákaznícke číslo:

číslo faktúry:

dátum uplatnenia reklamácie:

dátum vybavenia reklamácie:

dátum uplatnenia žiadosti  
spotrebiteľa o nápravu:

**Opis rozhodujúcich skutočností vrátane uvedenia informácie, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný: (v prípade potreby pridajte ďalší list papiera)**

**Označenie, čoho sa ako spotrebiteľ domáhate:**

Dolupodpísaný vyhlasujem, že som vo veci nezaslal rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, vo veci nerozhodoval súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu okrem ukončenia z dôvodu vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

Dátum:

Podpis: