

## Výročná správa ÚRSO o alternatívnom riešení sporov za rok 2020

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“) je 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 „zákon č. 391/2015 Z. z.“) orgánom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktoré vyplývajú 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 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2012 Z. z.“).

V roku 2020 bolo úradu doručených celkovo len deväť návrhov na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. Z uvedených návrhov bol jeden v súlade s pravidlami alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov odmietnutý podľa § 13 zákona č. 391/2015 Z. z. z dôvodu nenaplnenia zákonných predpokladov uvedených v § 12 zákona č. 391/2015 Z. z., keďže sa nejednalo o osobu spotrebiteľa v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. Tento návrh však bol následne riešený ako bežný spotrebiteľský podnet.

V štyroch podaných návrhoch na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov bol spor ukončený zaslaním odôvodneného stanoviska spotrebiteľovi v súlade s § 18 zákona č. 391/2015 Z. z.

V jednom prípade bol podaný návrh na alternatívne riešenie sporu ukončený márnym uplynutím lehoty, avšak aj v tomto prípade bol následne spotrebiteľov návrh riešený ako bežný podnet, v rámci ktorého mu bolo zaslané stanovisko.

Ďalšie tri prípady v rámci alternatívneho riešenia sporu boli špecifické a to tým, že návrh na alternatívne riešenie sporu sa prelínal s podnetom podaným spotrebiteľom v tej istej veci. Jeden návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu bol podaný vo veci, ktorá spadá do kompetencie inej poverenej osoby. Tento návrh bol postúpený príslušnému subjektu a spotrebiteľ bol o postúpení vyrozumieť. V ostatných prípadoch podal spotrebiteľ najprv obyčajný podnet a až následne podal návrh na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu. Keďže však tieto návrhy nespĺňali zákonné požiadavky v zmysle § 12 ods. 3 zákona č. 391/2015 Z. z. a neboli ani doplnené podľa § 12 ods. 6 zákona č. 391/2015 Z. z., boli riešené ako bežné spotrebiteľské podnety a spotrebiteľia obdržali stanovisko úradu vo veci samej.

V žiadnom z doručených návrhov nedošlo k uzatvoreniu Dohody o vyriešení sporu podľa § 17 zákona č. 391/2015 Z. z.

Najčastejším dôvodom, pre ktorý podávali spotrebiteľia návrhy na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov bol v roku 2020 takisto, ako v predchádzajúcom období, najmä nesúhlas a pochybnosti o správnosti fakturácie spotreby zo strany regulovaného subjektu. Spotrebiteľia sa domáhali prešetrenia správnosti nameraných údajov o spotrebe, fakturácie spotreby dodávateľom a následnej opravy resp. zmeny vystavenej faktúry spotreby.

Za okolnosti spôsobujúce väčšinu spotrebiteľských sporov riešených alternatívne možno označiť jednoznačne nedostatočnú komunikáciu zo strany regulovaného subjektu, resp. medzi spotrebiteľom a regulovaným subjektom. Najmä pri komunikácii prostredníctvom zákazníckeho centra alebo linky dochádza k nedostatočnému vysvetleniu vzniknutého problému zo strany pracovníka dotknutého subjektu a s tým súvisiace následné nepochopenie skutočností a procesov, ktoré by inak spotrebiteľovi ozrejmili jeho otázky.

Pokiaľ ide o výsledky alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, vo všeobecnosti je možné konštatovať dodržiavanie záverov alternatívneho riešenia sporov regulovanými subjektami aj spotrebiteľmi. Úrad nedisponuje informáciami, ktoré by nasvedčovali tomu, že dochádza k nerešpektovaniu záverov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, prípadne k ich úmyselnému porušovaniu.

Dĺžka trvania alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, vybavovaných úradom, v roku 2020 bola priemerne 60 dní.

Agendu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na úrade vybavoval v roku 2020 vecne príslušný organizačný útvar, ktorým bol odbor legislatívy a právnej agendy, oddelenie ochrany spotrebiteľa. Poverené osoby podľa §8 zákona č. 391/2015 Z. z. sa v problematike vedenia alternatívneho riešenia sporov priebežne vzdelávajú, a to najmä prostredníctvom absolvovania kurzov mediačnej prípravy, ktoré sú zamerané predovšetkým na získavanie a zlepšovanie komunikačných schopností a zvládanie mediačného procesu. Taktiež poverené osoby spolupracujú s inými orgánmi alternatívneho riešenia sporov, najmä s Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky a zúčastňujú sa rôznych workshopov a stretnutí, v rámci ktorých si vymieňajú nadobudnuté poznatky z alternatívneho riešenia sporov a komunikujú o možnostiach v rámci zákona o ARS.

Úrad záverom uvádza, že k zefektívneniu a skvalitneniu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov môže prispieť najmä zvyšovanie informovanosti spotrebiteľov o možnostiach riešenia ich problémov, ako aj nárast skúseností poverených osôb, ktoré sa zaoberajú agendou alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Úrad na druhej strane tiež konštatuje, že pri nevôli jednej zo strán uzavrieť dohodu, nemá inú možnosť ako vydať odôvodnené stanovisko, a týmto spôsobom sa končí väčšina začatých konaní. V rámci súčasného nastavenia niektorých zákonných práv a povinností dodávateľov a spotrebiteľov, je spotrebiteľ síce v súlade so zákonom, ale v rozpore s dobrými mravmi postihnutý. V snahe o skvalitnenie procesu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov bude úrad aj v nasledujúcom kalendárnom roku pokračovať v nastolenom trende zvyšovania kvality, úspešnosti a efektívnosti vedenia spotrebiteľských sporov a zvyšovania informovanosti za účelom ochrany spotrebiteľov.