

## **Výročná správa Úradu pre reguláciu sieťových odvetví o alternatívnom riešení sporov za rok 2023**

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.“).

Úrad taktiež v zmysle § 9 ods. 1 písm. o) zákona č. 250/2012 Z. z. vykonáva alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov koncového odberateľa elektriny, koncového odberateľa plynu, odberateľa, ktorý dodané teplo využíva na vlastnú spotrebu, odberateľa vody alebo producenta odpadových vôd, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu a rozhoduje o uložení sankcie za správne delikty spáchané porušením povinností ustanovených v osobitnom predpise.

### **1. Počet riešených sporov a najčastejšie nároky, ktorých sa spotrebitelia domáhajú**

V roku 2023 bolo úradu doručených celkovo päť návrhov na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov. Z toho tri návrhy boli podané na základe zákona č. 391/2015 Z. z., kde stranou v spore bola fyzická osoba spotrebiteľ a dva návrhy boli podané v súlade s § 37 zákona č. 250/2012 Z. z., kde stranou v spore bola právnická osoba – koncový odberateľ.

Z uvedených návrhov bol jeden návrh v súlade s pravidlami alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov odmietnutý z dôvodu neopodstatnenosti podania podľa § 13 ods. 2 písm. c) zákona č. 391/2015 Z. z. Navrhovateľ namietal meno odberateľa na zmluve. Navrhovateľ v tomto prípade žiadal, aby meno odberateľa na zmluve, ktorým bol správca bytových priestorov, bolo zmenené na vlastníkov všetkých bytov, ktoré spravoval, kvôli získaniu tarify pre domácnosť v rámci spoločných priestorov a zariadení v bytovom dome.

Jeden z podaných návrhov bol odmietnutý odložením z dôvodu, že neboli porušené práva spotrebiteľa v zmysle § 19 zákona č. 391/2015 Z. z.

V dvoch prípadoch podaných na základe § 37 zákona č. 250/2012 Z. z. došlo k márnemu uplynutiu lehoty. Oba prípady sa týkali fakturácie a subjekt, voči ktorému návrh smeroval, uzavrel so stranou sporu dohodu mimo alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, v ktorej čiastočne vyhovel požiadavkám navrhovateľa.

V jednom prípade nedošlo do 31. 12. 2023 k ukončeniu alternatívneho riešenia sporu.



## 2. Najčastejšie skutočnosti vedúce k sporom

Najčastejším dôvodom, pre ktorý podávali spotrebitelia návrhy na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov bola v roku 2023 fakturácia, pričom 80% navrhovateľov malo pochybnosti o správnosti fakturácie spotreby zo strany regulovaného subjektu. Spotrebitelia sa domáhali prešetrenia správnosti nameraných údajov o spotrebe, fakturácie spotreby dodávateľom a následnej opravy, resp. zmeny vystavenej faktúry spotreby a 20% návrhov sa týkalo zmluvných podmienok.

Za okolnosti spôsobujúce väčšinu spotrebiteľských sporov riešených alternatívne možno označiť veľké rozdiely medzi regulovanými a neregulovanými cenami, nedostatočnú komunikáciu zo strany regulovaného subjektu, resp. medzi spotrebiteľom a regulovaným subjektom a taktiež nedostatočnú vedomosť a informovanosť spotrebiteľa o jeho právach, ale najmä povinnostiach, vyplývajúcich mu ako odberateľovi zo zákona.



### **3. Podiel, v akom subjekt alternatívneho riešenia sporov odmietol riešiť spor a v akom boli alternatívne riešenia sporov ukončené pred dosiahnutím výsledku a z akého dôvodu.**

V roku 2023 úrad odmietol riešiť iba 1 návrh alternatívneho riešenia sporu (20% z celkového počtu návrhov), a to podľa § 13 ods. 2 písm. c) zákona č. 391/2015 Z. z., nakoľko navrhovateľ namietal meno odberateľa na zmluve. Navrhovateľ v tomto prípade žiadal, aby meno odberateľa na zmluve, ktorým bol správca bytových priestorov, bolo zmenené na vlastníkov všetkých bytov, ktoré spravoval, kvôli získaniu tarify pre domácnosť v rámci spoločných priestorov a zariadení v bytovom dome.

Ani v jednom prípade neboli porušené práva odberateľa, čo bolo aj dôvodom, prečo subjekt nechcel pristúpiť k uzavretiu dohody v rámci alternatívneho riešenia sporov, ale ako ústretový krok k odberateľovi, mimo formálneho administratívneho riešenia.

### **4. Priemerné trvanie alternatívneho riešenia sporu**

Priemerná dĺžka trvania alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vybavovaných úradom v roku 2023 bola 71 dní.

### **5. Výsledky alternatívneho riešenia sporov dobrovoľne plnené, ak má subjekt alternatívneho riešenia sporov takéto informácie**

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.

### **6. Opatrenia na zabezpečenie ďalšieho vzdelávania poverených fyzických osôb**

Agendu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na úrade vybavoval v roku 2023 vecne príslušný organizačný útvar, ktorým bol odbor ochrany spotrebiteľa. Poverené osoby podľa § 8 zákona č. 391/2015 Z. z. sa v problematike vedenia alternatívneho riešenia sporov priebežne vzdelávajú, v tejto dobe najmä prostredníctvom absolvovania online kurzov. 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 č. 391/2015 Z. z..

### **7. Efektivita alternatívneho riešenia sporov a návrhy na zlepšenie alternatívneho riešenia sporov**

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 sa v roku 2023 snažil prostredníctvom svojho webového sídla informovať spotrebiteľov o najčastejšie sa vyskytujúcich problémoch na trhu s energiami a taktiež im sprostredkovoval kontakty, na ktoré sa môžu obrátiť, ak si nevedia rady so svojim problémom. V mnohých prípadoch informoval spotrebiteľov o ich právach, resp. povinnostiach alebo zákonných ustanoveniach telefonickou či elektronickou komunikáciou. Taktiež v roku 2023 úrad publikoval štyri vydania Spravodaja ÚRSO Ombudsmana, ktorý tiež prinášal odpovede na rôzne aktuálne problémy odberateľov a ich riešenia.

Úrad však stále poukazuje na skutočnosť, že pri nevôli jednej zo strán uzavrieť dohodu, úrad nemá inú možnosť, ako ukončiť konanie odôvodneným stanoviskom. V rámci súčasného právneho rámca možno konštatovať, že spotrebiteľ pri svojich široko koncipovaných zákonných právach je stále v pozícii toho slabšieho účastníka právnych vzťahov, a to pri ustanovení početných povinností pre regulované subjekty. Úrad sa preto aj v roku 2023 snažil viacerými návrhmi na zmenu legislatívy posilniť zákonné práva spotrebiteľa a v tomto úsilí nepoľaví ani v ďalšom období.