

Výročná správa Úradu pre reguláciu sieťových odvetví o alternatívnom riešení sporov za rok 2024

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. m) 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 spotrebiteľia domáhajú

V roku 2024 úrad vybavoval celkovo štyri návrhy na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov. Z toho jeden návrh bol podaný na základe zákona č. 391/2015 Z. z., kde stranou v spore bola fyzická osoba spotrebiteľ. Predmetný návrh bol úradu doručený v roku 2023, pričom k jeho ukončeniu došlo v roku 2024. Tri návrhy boli podané v súlade s § 37 zákona č. 250/2012 Z. z., kde stranou v spore bola právnická osoba – koncový odberateľ, pričom všetky tri návrhy boli začaté aj ukončené v roku 2024.

Z uvedených návrhov bol jeden návrh v súlade s pravidlami alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov odmietnutý odložením z dôvodu, že neboli porušené práva spotrebiteľa v zmysle § 19 zákona č. 391/2015 Z. z.

V ostatných troch prípadoch podaných na základe § 37 zákona č. 250/2012 Z. z. došlo k márnemu uplynutiu lehoty. Všetky tri 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.

2. Najčastejšie skutočnosti vedúce k sporom

Všetky štyri návrhy na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sa v roku 2024 týkali fakturácie za dodávku a spotrebu elektrickej energie, pričom všetci navrhovatelia mali 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 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 aj povinnostiach, vyplývajúcich mu ako odberateľovi zo zákona a z platných zmlúv.

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 2024 úrad odmietol riešiť iba jeden návrh alternatívneho riešenia sporu, a to podľa § 19 ods. 1 písm. e) zákona č. 391/2015 Z. z., teda odložením, z dôvodu, že neboli porušené práva spotrebiteľa v zmysle § 19 zákona č. 391/2015 Z. z. Navrhovateľ v danom prípade namietal nesprávny výpočet spotreby elektrickej energie, čo však v priebehu konania nebolo preukázané. Naopak postup a výsledok výpočtu spotreby bol zo strany dotknutého regulovaného subjektu dostatočne zdôvodnený a preukázaný.

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

4. Priemerné trvanie alternatívneho riešenia sporu

Priemerná dĺžka trvania alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vybavovaných úradom v roku 2024 bola 89 dní. Úrad v záujme preverenia situácie aktívne komunikoval so stranami sporu. Rovnako v prípade potreby úrad oslovil so žiadosťou o súčinnosť aj regulované subjekty, ktoré neboli stranami sporu, ale mohli napomôcť prípadnému riešeniu situácie. Na predĺženie doby riešenia mala vplyv skutočnosť, že sa úrad snažil nasmerovať komunikáciu so stranami alternatívneho riešenia sporu k prípadnému uzatvoreniu dohody, ktorá by bola prijateľná pre všetky strany sporu. Zároveň je potrebné podotknúť, že v daných prípadoch sa jednalo o komplikované prípady, čo malo jednoznačný vplyv na priemernú dĺžku trvania alternatívneho riešenia sporov.

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 2024 vecne príslušný organizačný útvar, ktorým bol odbor kontroly, oddelenie ochrany spotrebiteľa. Poverené osoby podľa § 8 zákona č. 391/2015 Z. z. sa v problematike vedenia alternatívneho riešenia sporov priebežne vzdelávajú. Taktiež poverené osoby spolupracujú s inými orgánmi alternatívneho riešenia sporov, najmä s Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky a zúčastňujú sa rôznych 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 2024 snažil prostredníctvom svojho webového sídla informovať spotrebiteľov o najčastejšie sa vyskytujúcich problémoch na trhu s energiami a taktiež im sprostredkával kontakty, na ktoré sa môžu obrátiť, ak si nevedia rady so svojim problémom v oblasti spotreby energií. V mnohých prípadoch informoval spotrebiteľov o ich právach, resp. povinnostiach alebo zákonných ustanoveniach telefonickou či elektronickou komunikáciou.

Úrad však poukazuje na skutočnosť, že pri nevôli jednej zo strán uzavrieť dohodu, nemá úrad 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 slabšieho účastníka právnych vzťahov, a to aj pri ustanovení početných povinností pre regulované subjekty. Úrad sa preto aj v roku 2024 snažil viacerými návrhmi na zmenu legislatívy posilniť zákonné práva spotrebiteľa a v tomto úsilí nepoľaví ani v ďalšom období.