



Výročná správa ÚRSO o alternatívnom riešení sporov za rok 2022

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.

Počet riešených sporov a najčastejšie nároky, ktorých sa spotrebiteľia domáhajú

V roku 2022 bolo úradu doručených celkovo 13 návrhov na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov. Z toho šesť bolo podaných na základe zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov, kde stranou v spore bola fyzická osoba spotrebiteľ. Sedem bolo podaných v súlade s § 37 zákona č. 250/2012 Z. z., kde stranou v spore bola právnická osoba – koncový odberateľ.

Z uvedených návrhov boli dva návrhy v súlade s pravidlami alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov odmietnuté podľa § 13 ods. 2 písm. b) zákona č. 391/2015 Z. z. z dôvodu, že návrh nebol podaný oprávnenou osobou a v druhom prípade, že išlo o druh sporu, ktorý subjekt riešenia ARS nemá zapísaný v zozname (doplnková služba Oprávár).

V jednom prípade došlo k uzatvoreniu dohody, spor sa týkal rozdelenia nákladov na vykonanie preložky.

V dvoch prípadoch bol návrh odložený, nakoľko sa zistilo, že neboli porušené práva spotrebiteľa. V jednom prípade bol návrh odložený z dôvodu späťvzatia návrhu (avšak v tomto prípade sa spor doriešil v rámci podnetov).

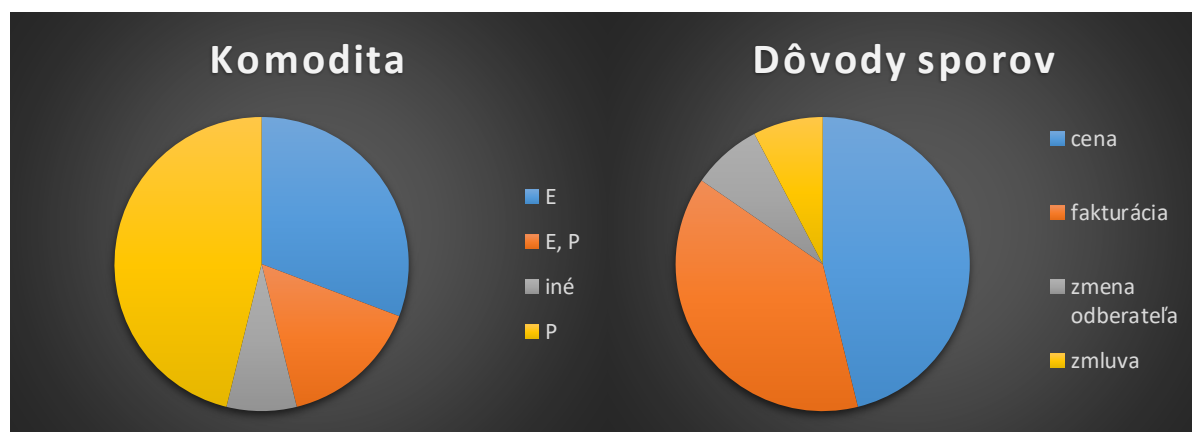
V siedmich prípadoch bolo navrhovateľovi oznámené márne uplynutie lehoty, keď k uzavretiu dohody medzi regulovaným subjektom a koncovým spotrebiteľom nedošlo.



Najčastejšie skutočnosti vedúce k sporom

Najčastejším dôvodom, 46%, pre ktorý podávali spotrebitelia návrhy na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov bola v roku 2022 cena za komoditu. Obdobne, ako v predchádzajúcom období, malo 38 % navrhovateľov pochybnosti o správnosti fakturácie spotreby zo strany regulovaného subjektu. Spotrebitelia sa domáhali prešetrovania správnosti nameraných údajov o spotrebe, fakturácie spotreby dodávateľom a následnej opravy, resp. zmeny vystavenej faktúry spotreby. Necelých 8% návrhov sa týkalo zmluvných podmienok a zmeny odberateľa.

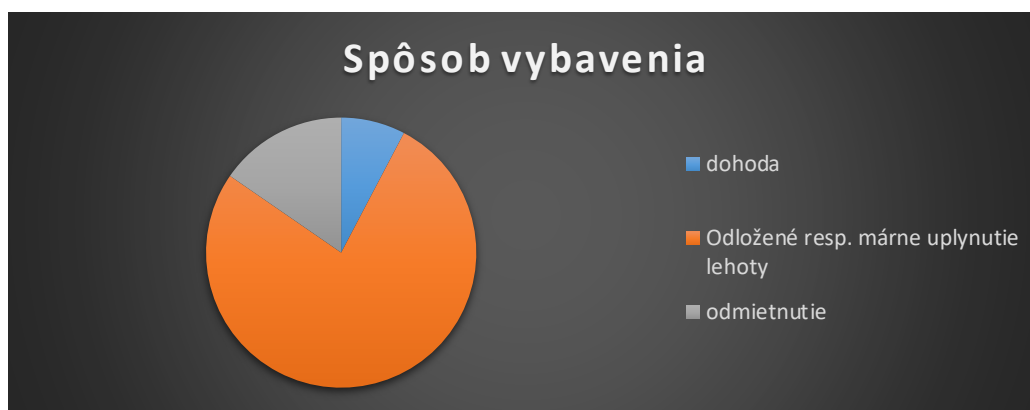
Za okolnosti spôsobujúce väčšinu spotrebiteľských sporov riešených alternatívne možno označiť turbulentný vývoj na trhu s energiami, nedostatočnú komunikáciu zo strany regulovaného subjektu, resp. medzi spotrebiteľom a regulovaným subjektom a taktiež nedostatočnú vedomosť a informovanosť spotrebiteľa o jeho právach, ale najmä povinnostiach, vyplývajúcich mu ako odberateľovi zo zákona.



Podiel, v akom subjekt ARS odmietol riešiť spor a v akom boli ARS ukončené pred dosiahnutím výsledku a z akého dôvodu.

V roku 2022 úrad odmietol riešiť iba 2 návrhy (15% z celkového počtu) na alternatívne riešenie sporu a to z dôvodu, že návrh nebol podaný oprávnenou osobou a v druhom prípade išlo o druh sporu, ktorý subjekt riešenia ARS nemá zapísaný v zozname (doplnková služba Opravár).

V 77% percentách prípadov došlo k ukončeniu sporov skôr, ako sa dosiahol výsledok. Najčastejším dôvodom bola skutočnosť, že neboli porušené práva odberateľa, preto regulovaný subjekt nechcel pristúpiť k uzavretiu dohody.



Priemerné trvanie alternatívneho riešenia sporu

Dĺžka trvania alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, vybavovaných úradom, v roku 2022 bola priemerne 2 mesiace.

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.

Opatrenia na zabezpečenie ďalšieho vzdelávania poverených fyzických osôb

Agendu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na úrade vybavoval v roku 2022 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 o ARS.

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 tomto smere v roku 2022 snažil prostredníctvom svojho webového sídla informovať spotrebiteľov o najčastejšie vyskytujúcich sa problémoch na trhu s energiami a taktiež im sprostredkával 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.

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 nastavenia niektorých zákonných práv a povinností dodávateľov a spotrebiteľov, je spotrebiteľ síce v súlade so zákonom, ale v rozpore s dobrými mravmi postihnutý. Úrad sa preto v minulom období snažil aj návrhmi na zmenu legislatívy posilniť zákonné práva spotrebiteľa a v tomto úsilí nepoľaví ani v ďalšom období.