



## Výročná správa ÚRSO o alternatívnom riešení sporov za rok 2021

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 pre reguláciu sieťových odvetví 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 2021 boli úradu doručené celkovo len 4 návrhy na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov. Z toho 3 boli podané na základe zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov, kde stranou v spore bola fyzická osoba spotrebiteľ. Jeden bol podaný v súlade s §37 z.č. 250/2012 Z.z., kde stranou v spore bola právnická osoba – koncový odberateľ.

Z uvedených návrhov bol jeden v súlade s pravidlami alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov odmietnutý podľa § 13 ods. 2 písm. b) zákona č. 391/2015 Z. z. z dôvodu, že vo veci už rozhodol súd. Išlo o spor týkajúci sa opravy a prekládky VN vedenia zo spotrebiteľovho pozemku.

V dvoch podaných návrhoch na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov bol spor ukončený odložením v súlade s § 19 ods. 1 písm. e) zákona č. 391/2015 Z. z. z dôvodu, že na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nebolo zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

V jednom prípade išlo o neoprávnený odber elektriny preukázaný znaleckým posudkom zo strany dodávateľa a v druhom prípade išlo o nesúhlas s fakturáciou spotreby a požiadavka na umožnenie odstúpenia od zmluvy.

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

V poslednom prípade alternatívneho riešenia sporu medzi koncovým odberateľom a dodávateľom išlo o nesúhlas odberateľa s oznámením o neakceptácii výpovede zmluvy dodávateľom. V tomto prípade došlo nakoniec k dohode medzi koncovým odberateľom a dodávateľom mimo alternatívneho riešenia sporu a úrad bol o ukončení sporu informovaný.

### Najčastejšie skutočnosti, ktoré vedú k sporom.

Najčastejším dôvodom, až 50% návrhov, pre ktorý podávali spotrebiteľia návrhy na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov bol v roku 2021 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 a taktiež nedostatočnú vedomosť a informovanosť spotrebiteľa o jeho právach ale najmä povinnostiach vyplývajúcich mu ako odberateľovi zo zákona.

|          | <b>Spôsob ukončenia</b> | <b>Dôvod ukončenia</b>                    | <b>Dôvod návrhu spotrebiteľa</b> |
|----------|-------------------------|---|----------------------------------|
| <b>1</b> | odmietnutie             | Rozhodnutie súdu                          | odmietnutie prekládky VN vedenia |
| <b>2</b> | odloženie               | Nie je zrejmé porušenie práv spotrebiteľa | fakturácia spotreby              |
| <b>1</b> | dohoda                  | Dohoda mimo ARS                           | neuznanie výpovede zo zmluvy     |

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

V roku 2021 úrad odmietol riešiť iba 1 návrh na alternatívne riešenie sporu a to z dôvodu, že v danej veci už rozhodol súd, čo je 25% zo všetkých podaných návrhov.

Rovnako v jednom prípade, teda v 25%, bolo alternatívne riešenie sporu ukončené pred dosiahnutím výsledku z dôvodu uzatvorenia dohody mimo tohto konania. Išlo o odmietnutie akceptácie výpovede zmluvy zo strany dodávateľa.

**Priemerné trvanie alternatívneho riešenia sporu.**

Dĺžka trvania alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, vybavovaných úradom, v roku 2021 bola priemerne 58 dní.

**Podiel, v akom sú 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 2021 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.

## **Efektívnosť 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 2021 snažil prostredníctvom svojej webstránky informovať spotrebiteľov o najčastejšie vyskytujúcich sa problémoch na trhu s energiami a taktiež im sprostredkoval 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 to, že pri nevôli jednej zo strán uzavrieť dohodu, 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