

**Výročná správa  
Úradu pre reguláciu sieťových odvetví  
o alternatívnom riešení sporov  
za rok 2025**

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 prijatých návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu a najčastejšie nároky, ktorých sa spotrebiteľia domáhajú**

V roku 2025 bolo úradu doručených celkovo 10 návrhov na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov. Z toho sedem návrhov bolo doručených úradu v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z., kde stranou v spore bola fyzická osoba - spotrebiteľ, pričom päť návrhov sa týkalo elektroenergetiky a po jednom návrhu plynárenstva a vodného hospodárstva. Z uvedeného boli štyri návrhy ukončené v roku 2025 a zvyšné tri návrhy na riešenie sporu (doručené v mesiaci november 2025) neboli ukončené k 31. 12. 2025. Všetky neukončené spory sú v zákonnej 90 dňovej lehote na ukončenie podľa § 16 ods. 9 zákona č. 391/2015 Z. z.

Ďalšie 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 2025. V dvoch prípadoch sa spor týkal elektroenergetiky a v jednom prípade plynárenstva.

Vo svojich návrhoch sa jednotliví koncoví odberatelia a spotrebiteľia domáhali týchto nárokov:

- uplatnenia ceny za elektrickú energiu v inej sadzbe, v nízkej tarife,
- finančnej kompenzácie za škodu spôsobenú prerušením dodávky elektrickej energie,
- výhodnejších podmienok pri uzatváraní novej zmluvy o dodávke plynu,
- zmeny preddavkových platieb za plyn a periodicity platieb,
- úpravy fakturácie vodného a stočného zo strany poskytovateľa služby,
- úpravy finančných nárokov dodávateľov elektrickej energie v súvislosti s opravenou výškou vyúčtovacích faktúr za reálnu spotrebu po zistení zámeny stavu elektromerov spotrebiteľov s inými odberateľmi,

- úpravy postupu dodávateľa pri ukončení zmluvy so zosnulým otcom spotrebiteľa a s tým spojenej fakturácie za spotrebu elektrickej energie,
- zmeny postupu dodávateľa elektrickej energie v súvislosti s odmietnutím uzatvorenia novej zmluvy o dodávke elektrickej energie po zmene vlastníctva nehnuteľnosti.

## **2. Najčastejšie skutočnosti vedúce k sporom**

Návrhy na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sa v roku 2025 týkali fakturácie za dodávku a spotrebu vodného a stočného, za preddavky za plyn a elektrickej energie, či už z dôvodu fakturácie v nesprávnej sadzbe, alebo aj z dôvodu nespokojnosti spotrebiteľov s vystavením opravných vyúčtovacích faktúr po zistení zámeny elektromerov navrhovateľov s inými odberateľmi. Takisto sa týkali aj nesúhlasov so znením nových zmlúv o dodávke elektrickej energie a plynu, resp. ukončenia zmluvného vzťahu po úmrtí pôvodného spotrebiteľa. Koncoví odberatelia, resp. spotrebiteľia sa domáhali úprav v spotrebách a následných fakturáciách, ako aj uzatvorenia iných zmlúv oproti návrhu dodávateľov elektrickej energie a plynu.

Za okolností spôsobujúce väčšinu spotrebiteľských sporov riešených alternatívne možno označiť nedostatočnú komunikáciu medzi spotrebiteľom a regulovaným subjektom a taktiež nedostatočnú vedomosť, uvedomelosť a informovanosť spotrebiteľa o jeho právach, ale aj povinnostiach, vyplývajúcich mu ako odberateľovi zo zákona a z platných zmlúv.

## **3. Počet odmietnutých návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu v členení podľa jednotlivých zákonných dôvodov**

V roku 2025 úrad ako subjekt alternatívneho riešenia sporov z doručených návrhov odmietol riešiť iba jeden spor. Návrh bol odmietnutý v zmysle ustanovenia § 13 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z. z., nakoľko spotrebiteľ, ktorý namietal správnosť opravných vyúčtovacích faktúr po zistení zámeny stavu elektromera, zameneného s iným odberateľom, ani po výzve úradu svoj návrh v určenej lehote nedoplnil.

Z návrhov o alternatívne riešenie sporov podľa zákona č. 250/2012 Z. z. bolo v jednom prípade konanie zastavené podľa § 37 ods. 7 zákona č. 250/2012 Z. z., keďže návrh koncového odberateľa ako navrhovateľa, ktorý namietal nevýhodné podmienky pri uzatváraní novej zmluvy o združenej dodávke plynu, neobsahoval potrebné zákonné náležitosti a navrhovateľ ho nedoplnil ani na základe výzvy úradu na doplnenie návrhu.

V prípade odmietnutia riešiť spor zo strany úradu a zastavenia konania nebolo dostatočne preukázané porušenie práv navrhovateľov - spotrebiteľov z dôvodu absencie relevantných dokumentov, ktoré navrhovatelia napriek výzve úradu v určenej lehote nedoplnili.

## **4. Počet ukončených alternatívnych riešení sporov v členení podľa spôsobu zákonného ukončenia**

Zo štyroch ukončených sporov riešených podľa zákona č. 391/2015 Z. z. boli dva spory ukončené uzavretím dohody o vyriešení sporu v súlade s ustanovením § 17 ods. 4 druhá veta zákona č. 391/2015 Z. z. V jednom prípade sa spotrebiteľ domáhal opravy fakturácie vodného

a stočného, dodržania reklamačného poriadku a vyúčtovania až do 15. 05. 2025 a v druhom prípade spotrebiteľ nesúhlasil s postupom predávajúceho pri ukončení zmluvy so zosnulým otcom spotrebiteľa, vrátane fakturácie spotreby a úrokov, a tiež požadoval prepis odberného miesta na jeho meno.

Ďalej bol jeden návrh v súlade s pravidlami alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov odložený v súlade s ustanovením § 19 ods. 1 písm. e) zákona č. 391/2015 Z. z. z dôvodu, že nebolo zrejmé, že boli porušené práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu jeho práv. Spotrebiteľ sa v tomto návrhu domáhal zmeny preddavkových platieb a periodicity, opakovane namietal výšku preddavkových platieb. V priebehu riešenia sporu však úrad zistil, že dotknutý regulovaný subjekt vždy reagoval na požiadavky spotrebiteľa a vyšiel mu v ústrety, pokiaľ mu to interné predpisy a systémy umožňovali.

Z uvedených návrhov v súlade so zákonom č. 250/2012 Z. z. boli dva spory skončené z dôvodu márneho uplynutia lehoty v zmysle ustanovenia § 37 ods. 5 zákona č. 250/2012 Z. z. V jednom prípade koncový odberateľ namietal, že pri fakturácii za spotrebu elektrickej energie uplatnil dodávateľ inú sadzbu oproti zmluvne dohodnutej a nepočítal spotrebu v nízkej tarife, dotknutý regulovaný subjekt však s tvrdením navrhovateľa nesúhlasil, nakoľko fakturáciou v inej sadzbe by z jeho strany dochádzalo k porušeniu zákonných ustanovení. Na vyjadrenie regulovaného subjektu však navrhovateľ napriek výzve už nereagoval, preto bol spor ukončený márnym uplynutím lehoty. V druhom prípade sa koncový odberateľ domáhal finančného odškodnenia z dôvodu prerušenia dodávky elektrickej energie, pričom dotknutý regulovaný subjekt sa k návrhu vyjadril v tom zmysle, že k prerušeniu dodávky a distribúcie elektriny do predmetného odberného miesta došlo v dôsledku porúch, ktorým nebolo možné predísť prostredníctvom pravidelnej údržby alebo diagnostiky. Úrad následne požiadal navrhovateľa o vyjadrenie k tvrdeniam regulovaného subjektu a o predloženie prípadných nových skutočností. Nakoľko však navrhovateľ na túto výzvu úradu už nereagoval, spor bol ukončený márnym uplynutím lehoty.

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

Priemerná dĺžka trvania alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vybavovaných úradom v roku 2025 bola 58 dní z ukončených sedem sporov. Úrad v rámci snahy o dôkladné preverenie všetkých skutočností pri jednotlivých návrhoch na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov vyzýval dotknuté regulované subjekty na vyjadrenie sa ku všetkým podstatným otázkam úradu, pričom žiadal o súčinnosť aj regulované subjekty, voči ktorým podaný návrh síce priamo nesmeroval, avšak úzko súvisel s ich činnosťou.

## **6. 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.

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

Agendu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na úrade vybavoval v roku 2025 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.

## **8. 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 ďalšie zvyšovanie informovanosti spotrebiteľov o možnostiach riešenia ich problémov, ako aj nárast skúseností poverených osôb, ktoré sa zaoberajú agendou alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Úrad sa aj v roku 2025 snažil prostredníctvom svojho webového sídla informovať spotrebiteľov o najčastejšie sa vyskytujúcich problémoch na trhu s energiami a taktiež im sprostredkovával kontakty, na ktoré sa môžu obrátiť, ak si nevedia rady so svojím problémom v oblasti spotreby energií. V mnohých prípadoch informoval spotrebiteľov o ich právach, resp. povinnostiach alebo zákonných ustanoveniach prostredníctvom telefonickkej či elektronickej komunikácie.

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 2025 snažil viacerými návrhmi na zmenu legislatívy posilniť zákonné práva spotrebiteľa a v tomto procese bude pokračovať aj naďalej.