

Informácie pre odberateľov o právach týkajúcich sa dostupných prostriedkov na urovnávanie sporu

Alternatívne riešenie sporov podľa § 37 zákona č. 250/2012 Z.z. o regulácii v sieťových odvetviach

Miesto, spôsob a lehoty na uplatňovanie dostupných prostriedkov na urovnávanie sporov sa spravujú platnými právnymi predpismi, najmä § 37 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach.

1. Koncový odberateľ elektriny alebo koncový odberateľ plynu je oprávnený predložiť úradu na alternatívne riešenie spor s regulovaným subjektom, ktorý je dodávateľom elektriny, dodávateľom plynu, prevádzkovateľom distribučnej sústavy, prevádzkovateľom distribučnej siete, ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie podľa § 18 zákona č. 250/2007 Z.z. a koncový odberateľ elektriny alebo koncový odberateľ plynu nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

2. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje:

- meno, priezvisko a elektronickú adresu alebo poštovú adresu, ak ide o fyzickú osobu,
- názov a sídlo regulovaného subjektu,
- predmet sporu,
- odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,
- označenie, čoho sa navrhovateľ domáha.

3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu predloží koncový odberateľ elektriny alebo koncový odberateľ plynu najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.

4. Regulovaný subjekt podľa odseku 1 a koncový odberateľ elektriny alebo koncový odberateľ plynu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie alternatívneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

5. Alternatívne riešenie sporu sa skončí uzavretím písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty podľa odseku 4, ak k uzavretiu dohody nedošlo. Skončenie alternatívneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty úrad oznámi účastníkom sporového konania.

6. Úrad konanie o alternatívnom riešení sporu zastaví, ak po posúdení návrhu zistí, že návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 a navrhovateľ ho ani na základe výzvy nedoplnil, ak je návrh nedôvodný alebo ak v tej istej veci bol podaný návrh na súd.

Na alternatívne riešenie sporov podľa odseku 1 sa nepoužije osobitný predpis zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Ďalšie informácie ako postupovať a tiež zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov nájdete na nasledovných odkazoch:

<https://www.urso.gov.sk/alternativne-riesenie-spotrebitel'skych-sporov/>

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebitel'skych-sporov-1>

Ak si odberateľ zvolí Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, ako subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu, návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu doručí na adresu úradu: *Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Tomášikova 28C, 821 01 Bratislava*, alebo elektronicky na adresu ars@urso.gov.sk.