

VÝROČNÁ SPRÁVA ZA ROK 2024
občianskeho združenia ENERGETICKÝ OMBUDSMAN o. z.
o alternatívnom riešení sporu

ENERGETICKÝ OMBUDSMAN o. z. (ďalej len „EO“) je subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu (ARS) od 29.05.2024, je registrovaným subjektom v zozname subjektov ARS vedenom na Ministerstve hospodárstva Slovenskej republiky, pre spory v energetike (elektrina, plyn, teplo) a finančné spory. Viac o podmienkach a postupe ARS je na stránke: <https://www.energetickyombudsman.sk/ars/>

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sa realizuje prostredníctvom poverených fyzických osôb v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Od 29.05.2024 do 31.12.2024 bol EO doručený **0 návrhov** na začatie alternatívneho riešenia sporov. Odmietnutých návrhov ARS bolo **0** a ukončených **0 návrhov**. Preto aj priemerné trvanie ARS bolo **0 dní**. Podiel v akom boli výsledky ARS dobrovoľné plnené bolo v počte **0** z počtu **0** doručených návrhov v roku 2024.

Poverené osoby sa v problematike alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov priebežne vzdelávali v roku 2024 na pracovnom stretnutí ARS organizovanom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky.

EO nie je ako subjekt ARS členom žiadnej nadnárodnej organizácie, ktorá sa zaoberá riešením cezhraničných sporov.

Z hľadiska efektivity ARS a návrhov na jeho zlepšenie považujeme spoluprácu s ústavnými, štátnymi autoritami a ďalšími subjektami pôsobiacimi v oblasti spotrebiteľskej ochrany a mimosúdneho/súdneho riešenia sporov, najmä za účelom výmeny informácií, pripomienkovania legislatívy a príkladov dobrej praxe.

Nakoľko EO nedostal žiaden návrh na začatie ARS, má za to, že inštitút ARS je málo využívaný medzi spotrebiteľmi v porovnaní s písomnými podnetmi cez formulár alebo emailom, ktoré EO dostalo v roku 2024 v počte 521. Najčastejšie problémy v podnetoch boli: fakturácia spotreby energií a vyúčtovanie (rozúčtovanie) tepla v bytových domoch. V roku 2024 EO zastupuje ako osobitný subjekt na ochranu práv spotrebiteľa v 5 súdnych sporoch.

V Bratislave, dňa 25.marca 2025

JUDr. Monika Jankovičová, EUREM, v.r.
predseda EO o. z.