



ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА "ФОРУМ" - НИШ

Ул. генерала Боже Јанковића бр. 9/III, канцеларија бр. 14

18000 Ниш

Tel.018/525 – 040, 064/11-97-301

www.forum-nis.org.rs , forumnis@nadlanu.com

ЖАЛБЕ ПОТРОШАЧА У 2009. ГОДИНИ

У току 2009. године потрошачи су се највише жалили на јавна и јавно комунална предузећа, банке и продавце техничких производа а у последње време и на Пореску управу.

Јавна предузећа:

- **Електродистрибуција:** Рачуни које ЕД доставља грађанима су неисправни (члан 20. Закона о заштити потрошача); Наплаћују ангажовану снагу која не постоји (Збир ангажоване снаге на око 3.000.000 бројила је већи од стварног капацитета које ЕД има); Зарачунава камату на камату; Присиљава потрошаче, под претњом искључења електричне енергије, да склапају споразуме за измирење дугова које они не могу да испуне; Испоручује потрошачима електричну енергију незадовољавајућег квалитета (у многим насељима напон је чак и испод 180 волоти); Врло често долази до прекида у напајању електричном енергијом; Потрошачима којима је обустављена испорука електричне енергије доставља рачуна за ангажовану снагу, мерно место и ТВ претплату и наравно зарачунава камату; Након замене класичних бројила са дигиталним, дошло је до пожара у орману са дигиталним бројилима у 18 – стамбених зграда, када су изгорела бројила и комплетна опрема (склопке, осигурачи и др.) и сву штету су платили грађани, али су им и поред протеста, поново уграђена бројила истог произвођача. (прилог).
- **Телеком:** Рачуни које Телеком доставља грађанима су неисправни (члан 20. Закона о заштити потрошача); Не доставља листинг иако је то његова обавеза; Потпуна концентрација-централизација предузећа у Београду, сва руководећа мета су у Београду; Комуникација је само преко кол центра, тако да је готово немогуће остварити рекламацију; Пријава квара на интернету се врши у Београду, преко десетоцифреног броја, који је стално заузет, а када успете да га добијете и пријавите квар, онда се из Београда даје налог мајстору у Нишу да интервенише; Продаје се мобилни интернет икао је у појединим деловима града сигнал слаб или га уопште нема, а када грађани интервенишу, одговор је да услугу може да користи на некој другој локацији; Замена фиксних телефона са релејним телефонијама, где је сигнал врло лош а да не говоримо о интернету; Бисер некоректног односа према корисницима услуге је случај са видео надзорном камером и контролом преко мобилног телефона (прилог).

- **Србија гас:** У кампањи за увође гаса причало се о најјефтинијем енергенту, због чега су многи грађани узели кредите за уградњу опреме за коришћење гаса, а онда је цена гаса повећана за 60 %, тако да је то сада најскупљи енергент; Гас је некавалитетан, због чега је потрошња знатно увећана; Уведен је и тарифни ситем, што значи увођење фиксних трошкова – накнада ПМИ (по месту испоруке) , тако да иако потрошач не потроши ни један м3 гаса, он мора да плаћа накнаду ПМИ, како би се обезбедио екстра профит (прилог).

Јавно комунална предузећа:

- **Градска топлана:** Некавалитетно грејање, поједини делови града морају стално да укључују грејалице да би постигли задовољавајућу температуру у становима; Висока цена грејања, због чега многи грађани не могу да плаћају ту услугу, али им се разним изговорима не дозвољава искључење из ситета грејања (нема техничких могућности, угрожавање грејања осталим становима и др.); Топлане приказују губитке а истовремено запошљавају нове раднике и имају највеће плате у граду. Број запослених у Топланма у Србији се од 2000. године увећао готово три пута а плате су им по два и више путавеће од плата у привреди; Ни једна Топлана у Србији није упознала кориснике својих услуга са методологијом формирања цене даљинског грејања, иако је то законска обавеза. (члан 38. Закона о заштити потрошача).
- **Паркинг сервис:** Тротоари и коловози су претворени у паркиралишта, што је у супротности са Законом о безбедности саобраћаја, Законом о јавним путевима и Законом о изградњи стамбених зграда, чиме је угрожена безбедност пешака и онемогућен приступ ватрогасним возилима до објеката у случају пожара. (прилог).

Банке: Некоректни Уговори о стамбеним кредитима, где се предвиђа променљива камата у зависности од пословне политике банке.

Продавнице техничких производа: Увезена техничка роба је лошег квалитета, сервис су некавалитетни и нема резервних делова.

Пореска управа: Нередовно доставља Решења о порезу на имовину, због чега је долазило до нередовног измирења пореза. Међутим, када грађани уплате порез по решењу за ту годину, пореска управа не раздужује порез већ камату а грађинима приказује као да нису уплатили порез, због чега им дуг расте а самим тим и камата.

Београд, 25.01.2010. год.

П Р Е Д С Е Д Н И К
Мр. Јован Јовановић, дипл.инж.