



CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA "FORUM" - NIŠ

Cara Dušana br. 56 (Dušanov bazar) lokal 115, 18.000 Niš

Tel. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301

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

Otvoreno pismo ministru energetike i rudarstva

KOLIKA JE STVARNA CENA ELEKTRIČNE ENERGIJE U SRBIJI

Centar za zaštitu potrošača FORUM - Niš dobio je račun od Ed "Jugoistok" za mesec juli u iznosu od 681,75 dinara za utrošenih 21 kwh električne energije. Ako se iznos računa podeli sa 21, koliko je kwh u tom mesecu utrošeno, dobija se iznos od 32,46 dinara.

Prema tome, cena jednog kwh utrošene električne energije za Centar za zaštitu potrošača FORUM u julu mesecu iznosi 32,46 dinara.

Pošto je električna energija od 1. avgusta poskupela za 8,9 % to će i cena kwh električne energije u avgustu biti veća nego što je fakturisana u julu.

Na poleđini računa su objavljene cene električne energije po zonama i za potrošnju do 350 kwh (zelena zona) stoji da je cena jednog kwh u višoj tarifi 3,612 a u nižoj tarifi 0,903 dinara.

Kao što se vidi to uopšte nije tačno, jer je Centar za zaštitu potrošača FORUM imao potrošnju u zelenoj zoni, ali prema dobijenom računu za njega je cena jednog kwh 32,46 dinara.

Naravno, do ovog iznosa se došlo dodavanjem raznih troškova kao što su angažovana snaga i naknada za merno mesto.

Potrošače ne interesuje kako će JP EPS deliti dobit ostvaren prodajom električne enrgije.

Potrošač kupuje robu ili uslugu, u ovom slučaju električnu energiju, koja ima svoju cenu, i njega zanima koliko će ga to koštati a ne kako će JP EPS raspoređivati svoju dobit.

Ako bi se logikom JP EPS koristila i ostala preduzeća, i ona bi mogla da fakturišu cenu svoje robe, za koju će reći da je niska, a da u fakturi posebno prikazuju usluge magacina (angažovana snaga), usluge izrade i dostave računa i drugo pa da takav račun sa mnogo uvećanim konačnim iznosom dostavljaju potrošačima.

Član 38. Zakona o zaštiti potrošača obavezuje javna preduzeća da svoj proizvod, odnosno uslugu, obračunavaju potrošaču na osnovu stvarno izvršene isporuke proizvoda ili izvršene usluge i da upoznaju potrošača sa metodologijom obrazovanja cena.

Ovde se očigledno radi o „pokrivanju“, stvarne cene električne energije, jer se utrošena električna energija obračunava po ceni koju je usvojilo ministarstvo energetike i rudarstva a zatim se dodaju neke nove stavke, koje su već jednom uračunate u cenu električne enrgije, kako bi se od potrošača uzelo više novca.

Ovakvim izdavanjem računa i obaveštenjem koje je odštampano na poleđini računa, izvršena je povreda člana 17. i 18. Zakona o zaštiti potrošača prema kome potrošač mora biti obavešten o važećoj ceni proizvoda i usluga, da cena mora biti iskazana u jedinici mere i da obaveštenje o ceni ne sme dovoditi potrošača u zabludu u pogledu visine cene: da je cena niža nego što jeste ili da su u cenu uključene posebne usluge za koje se plaća posebna cena.

Za prekršaje iz navedenih članova 17. i 18. Zakona o zaštiti potrošača, predviđena je i kazna u visini od 100.000 do 1.000.000 dinara.

Tražimo od Ministarstva energetike i rudarstva da odmah naloži JP EPS da objavi stvarnu cenu električne energije, metodologiju formiranja te cene i da račun i obaveštenje na poleđini računa uskladi sa postojećim zakonima, kako ne bi dovođila u zabludu potrošače.

Niš, 26.08.2008.godine

P R E D S E D N I K
m.sci. Jovan Jovanović,dipl.ing.



ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА "ФОРУМ"

Генерала Боже Јанковића 9/III, 18.000 Ниш

Тел. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301

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

Отворено писмо Електропривреди Србије

ТЕНДЕР ЗА НАБАВКУ ДИГИТАЛНИХ БРОЈИЛА МОРА ДА САДРЖИ И ОБАВЕЗУ ОБЕЗБЕЂЕЊА ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА ОД ИСПОРУКЕ ЕЛЕКТРИЧНЕ ЕНЕРГИЈЕ ВАН ПРОПИСАНОГ СТАНДАРДА

Ових дана сте упознали јавност са припрема за објављивање тендера за набавку дигиталних бројила и углавном говрили о могућности учешћа домаћих произвођача на тендеру а потрошачи су споменути само у контексту смањења могућности крађе електричне енергије.

А о заштити потрошача од испоруке некавалитетне електричне енергије, ни речи.!

Опште је познато да Електродистрибуције испоручују потрошачима електричну енергију чији је напон ван прописаног стандарда од 220 ± 10 Волти, да је испоручени напон врло често нижи и по 50 и више Волти, чиме се наноси штета електричним уређајима потрошача а повећава се и потрошња електричне енергије, што увећава месечне речуне потрошача за утрошену електричну енергију.

Зато тражимо да се у тендерску документацију унесе услов, који ће обезбедити заштиту потрошача од испоруке електричне енергије ванстандардног напона, за шта код дигиталних бројила, за која се расписује тендер, постоје врло јефтина - софтверска решења.

Реч је о такозваним ``лимитаторима напона``, који обезбеђују да бројило региструје само напон који се налази у опсегу прописаног стандарда а да се електрична енергија ван стандарда не региструје, чиме ће се обезбедити права заштита потрошача од испоруке некавалитетне електричне енергије, што ће тек тада натерати Електропривреду Србије да почне да води рачуна о квалитету свог производа који испоручује потрошачима,

Ниш, 04.10.2010. године

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



ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА "ФОРУМ" - НИШ

Генерала Боже Јанковића 9/III, 18.000 Ниш

Тел. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301

www.forum-nis.org.rs , forumnis@open.telekom.rs

Генеа великих дуговања грађана према Електропривреди Србије

ДУГОВИ НАСТАЛИ УСЛЕД НЕПОШТОВАЊА И ЗЛОУПОТРЕБЕ ЗАКОНА

Један од највећих проблема грађана Србије као потрошача јесу велика дуговања према ЕПС-у, за утрошену електричну енергију.

Иако смо више пута тражили да се приступи решавању овог проблема, до сада нико није нашао за сходно ни да нам одговори. Због тога желимо да укажемо на генезу великих дуговања грађана према ЕПС-у, како би се коначно кренуло са њиховим решавањем.

На ово нас је подстакло и сазнање да у једној капиталистичкој Немачкој, јавна предузећа не зарачунавају камте на дугове потрошача, већ их у договору са њима, решавају на обострано прихватљив начин.

Зато смо потражили решење у домаћем законодавству, како би смо нашли оптимално решење. **Закон о облигационим односима је чланом 378. прописао једногодишњи рок застарелости за: потраживања накнаде за испоручену електричну и топлотну енергију, плин, воду, за димничарске услуге и за одржавање чистоће, када је испорука односно услуга извршена за потребе домаћинства.**

Ова мера има за циљ да заштити потрошача од упадања у велике дугове као и да заштити предузеће од стварања губитака.

Да су директори који су руководили ЕПС-ом, поштујући Закон благовремено покретали поступке наплате дуговања, не дозволивши да истекне рок застарелости данас не би постојала ненаплаћена потраживања нити енормна дуговања грађана.

Према томе, највећа одговорност за настала ненаплаћена потраживања пада на терет руководства ЕПС-а.

Међутим ту није крај непоштовања Закона од стране руководства ЕПС-а.

У ставу 3. Члана 279. Закона о облигационим односима стоји: На повремена доспела новчана давања тече затезна камата од дана када је суду поднесен захтев за њихову исплату.

Не поштујући ову одредбу Закона, ЕПС зарачунава затезну камату грађанима сваког месеца, без обзира што нису покренути судски портупци, чиме су потпуно неосновано увећана дуговања грађана за вишемилонске износе.

Из свеага изложеног намеће се закључак да су садашња дуговања грађана, која ЕПС исказује у својим извештајима нереална, због чега тражимо да се изврши отпис свих камата на дуговања грађана која нису утужена а да се на утужена дуговања камата зарачуна од дана подношења тужбе, чиме ће се дуговања грађана енормно смањити а самим тим смањиће се и губитци ЕПС-а.

Такође тражимо да се грађанима којима је због дуга обустављена испорука електричне енергије, не зарачунавају фиксни трошкови у периоду обуставе, јер они и не могу да користе одобрену снагу, нити електродистрибуције имају трошкове мерног места, па им се то и не може наплаћивати.

Ниш, 06.07.2011. год.

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



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

Време је да се чује глас потрошача:

Упозорење Јавним и Јавнокомуналним предузећима на законске обавезе обавештавања и право потрошача на једностранни раскид Уговора, приликом повећања цена услуга.

Изгледа да је у Србији постала пракса да се доносе закони који се неће поштовати!?

Ово се посебно односи на предузећа чији су оснивачи Република Србија или локалне самоуправе, што значи јавна и јавнокомунална предузећа. И уместо да ова предузећа буду пример придржавања закона које усваја Народна скупштина Републике Србије, она постају пример непоштовања тих закона.

Наравно да ћемо ми овде навести примере непоштовања Закона о заштити потрошача, који је ступио на снагу 01. јануара 2011. године.

Најновији пример је **УГОВОР О ПРОДАЈИ ЕЛЕКТРИЧНЕ ЕНЕРГИЈЕ**, који ЈП Електропривреда Србије (ЕПС) преко својих електродистрибуција доставља потрошачима.

Поводом тога смо дана 07. јуна 2011. године упутили допис директору Привредног друштва за дистрибуцију електричне енергије **"ЈУГОИСТОК", д.о.о. Ниш**, на који нисмо добили никакав одговор. Затим смо дана 30. јуна 2011. године упутили исти допис Председнику управног одбора ЕПС-а, Директору ЕПС-а и Директору Агенције за енергетику, где смо указали на некоректност Уговора као и начина његовог потписивања и затражили да се обустави његово потписивање и да у састављању новог уговора учествују и организације потрошача које су евидентирани код надлежног Министарства. Међутим и након тога се наставило са притиском на потрошаче да потпишу тај Уговор.

Наводимо који су прекршаји учињени оваквим поступком ЕПС-а:

- Повреда члан 16. Закона о заштити потрошача (Закона): **Дужност обавештавања пре закључења Уговора**, посебно тачке 4,5,6 и 7. због чега на основу истог члана потрошач има право да захтева поништење Уговора.
- Непоступање у складу са обавезама из члана 16. Закона, овај поступак квалификује као **НЕПОШТЕНО ПОСЛОВАЊЕ** (члан 20. Закона) и као **НАСТРЉИВО ПОСЛОВАЊЕ** (члан 24. и 25. Закона).

За непоштовање наведених чланова Закона је чланом 151. истог Закона предвиђена казна од 300.000 до 2.000.000 динара за правно лице и од 50.000 до 150.000 динара за одговорно лице.

Због учесталих захтева за повећањем цена услуга, желимо да упозоримо руководства јавних и јавнокомуналних предузећа и на **обавезу обавештавања потрошача најмање месец дана пре почетка примене нових цена** (члан 88. Закона) и на **право потрошача на једностранни раскид уговора ако није сагласан са променом цене услуге** (члан 89. Закона).

Уколико и након овог упозорења, јавна и јавнокомунална предузећа не поступе по наведеним тачкама Закона о заштити потрошача, бићемо принуђени да на основу члана 137. истог Закона покренемо поступак за забрану непоштеног пословања и одузимања противправано стечене користи.

Ниш, 20.09.2011. год.

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



CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA "FORUM" - NIŠ

Ul. Generala Bože Jankovića br. 9/III, 18.000 Niš

Tel. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301

www.forum-nis.org.rs , forumnis@open.telekom.rs

Dopis dostavljen Delegaciji EU u Beogradu u okviru redovne analize o napretku, koji tromesečno dostavlja Centara za zaštitu potrošača FORUM.

PROBLEMI POTROŠAČA U OBLASTI USLUGA OD OPŠTEG EKONOMSKOG INTERESA

Tarifni sistem

Opšta primedba na ponašanje preduzeća koja pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa je težnja da svoje usluge naplaćuju po tarifnom sistemu, koji je uvek na štetu potrošača. Naime, tarifni sistem služi za prikrivanje stvarne cene usluge, jer se uvode više načina obračuna i naravno izmišljaju različite fiksne naknade, koje nemaju nikakve veze sa uslugom. **EPS: Obračunska snaga i naknada za merno mesto.** (prilog dopis pod naslovom: Kolika je stvarna cena struje). **Srbija gas: Naknada po mestu isporuke.** Posebna je karakteristika da se te fiksne naknade naplaćuju potrošaču i u periodu kada on iz bilo kog razloga ne koristi uslugu (npr: kvar, nepokrivenost signala-telekomunikacione usluge, ne korišćenje gasa zbog velike cene), pa i onda kada mu samo preduzeće zbog duga obustavi pružanje usluge. **Smatramo da se potrošačima može naplatiti samo stvarno učinjena usluga a to je merljiva velčina i ona se meri jedinicom mere a da je naplata usluga putem tarifnog sistema nepošten oblik poslovanja, zbog čega ga treba ukinuti.**

Zatezna kamata

Odlukom Ustavnog Suda Republike Srbije od 12.jula 2012. godine je utvrđeno da primena konformne metode u obračunu zatezne kamate nije u skladu sa Ustavom i prestaje da važi danom objavljivanja u službenom glasniku Republike Srbije.

Pravo na učešće

Iako je Zakonom o zaštiti potrošača, jedno od osnovnih prava potrošača **Pravo na učešće** – definisano kao „zastupljenost interesa potrošača u postupku donošenja i sprovođenja politike zaštite potrošača i mogućnost da preko udruženja za zaštitu potrošača bude zastupljen u postupku usvajanja i sprovođenja politike zaštite potrošača,, u praksi to nikada nije zaživelo. Predstavnik potrošača nema ni u jednoj agenciji koje donose odluke o ceni i kvalitetu usluga od opšteg ekonomskog interesa a nema ni u preduzećima koja pružaju te usluge, pa ni u komisijama za rešavanje reklamacija potrošača.

Snabdevanje električnom energijom

Potrošači u Srbiji imaju najviše problema u ovoj oblasti, što se ogleda u sledećem:

- **Obračun utroška električne energije:** Način na koji se vrši obračun utroška električne energije je obmanjujući, jer ne omogućava potrošaču da utvrdi stvarnu cenu kWh električne energije. Utrošak se obračunava u tri tarifna stava – tri boje (zeleni, plavi i crveni) i dve tarife (viša i niža tarifa) a zatim se dodaju fiksni delovi (**obračunska snaga i naknada za merno mesto**). Ovakav obračun je potpuno nerazumljiv za potrošače i na štetu je malih potrošača, jer što je potrošnja manja cena kWh električne energije je veća. (prilog dopis: Kolika je stvarna cena električne energije). Sa druge strane, potrošačima EPS naplaćuje nešto što nema (ukupan zbir obračunske snage koji se svakog meseca naplaćuje potrošačima u Srbiji je veći od ukupnog kapaciteta koje ima EPS, što sasvim sigurno spada u domen nepoštenog poslovanja). Naplata **naknade za merno mesto** je takođe neprihvatljiva, jer očitavanje mernih instrumenata i fakturisanje ne predstavlja posebnu uslugu potrošaču, već je to sastavni deo usluge snabdevanja električnom energijom. (**Zakon o zaštiti potrošača Hrvatske:** Usluge očitavanja mernih uređaja se ne naplaćuju, osim u slučaju kada potrošač zahteva nestandardno očitavanje propisano posebnim propisom).
- **Velika dugovanja građana za utrošenu električnu energiju – ovo je nacionalni socioekonomski problem:** U proteklih 10 godina, u Srbiji je veliki broj građana ostao bez radnog mesta, zbog čega nisu bili u mogućnosti da plaćaju utrošenu električnu energiju. Znajući situaciji, EPS im je omogućavala da koriste električnu energiju iako je nisu plaćali, čime su se formirali veliki dugovi. Zbog zeleniškog obračuna zatezne kamate, kao i navedenih nepravilnosti u obračunavanju utroška električne energije, ti dugovi su neralni, jer kada bi se ti dugovi, po sadašnjoj ceni električne energije pretvorili u kWh, ustanovili bi smo da se za visinu tih dugova može kupiti višestruko veća količina električne energije, nego što je stvarno utrošeno. Sa druge strane, građanima kojima je zbog tih dugova godinama uskraćeno snabdevanje električnom energijom, EPS svakog meseca dostavlja obračun u kome piše da je potrošnja 0 (nula) ali im fakturiše Obračunsku snagu (iako je ne koriste), naknadu za merno mesto i naravno zaračunava zateznu kamatu, zbog čega su dugovanja potrošača višestruko uvećana i kao građani godinama nemaju električnu energiju. Ova nerealna dugovanja sasvim sigurno građani ne mogu i ne trebaju da plate, ali iako smo se više puta obraćali svim nadležnim organima sa predlogom za rešavanje ovog problema, do sada se niko o tome nije izjasnio. (prilog: Geneza velikih dugovanja građana prema EPS-u)
- **Nepoštovanje Zakona o zaštiti potrošača:**

Zaštita od isključenja (član 86. Zakona): Iako je ovim članom propisano da ako potrošač ospori postojanje ili visinu obaveze i nastavi da uplaćuje račune za pružene usluge, ne može mu se uskratiti usluga od opšteg ekonomskog interesa do okončanja sudskog postupka čiji je predmet osporavana obaveza, potrošačima se uskraćuje snabdevanje električnom energijom, bez sprovođenja sudskog postupka.

Dužnost obaveštavanja pre zaključenja ugovora (član 87. Zakona): Potrošačima je poslat **Ugovor o prodaju električne energije** na potpisivanje pod pretnjom isključenja električne energije, čime je sem člana 87. Zakona prekršen i član 16. Zakona, što se sve kvalifikuje kao **nepošteno poslovanje** (član 20. Zakona) i **nasrtljivo poslovanje** (član 24. i 25. Zakona) (prilog dopis: Vreme je da se čuje glas potrošača).

- **Kvalitet električne energije:** U velikom broju naseljenih mesta ili pojedinim delovima gradova napon isporučene električne energije je ispod propisanog standarda, međutim EPS dostavlja fakture za standardni kvalitet električne energije, čime su potrošači oštećeni. Sem toga, zbog lošeg kvaliteta električne energije, građani imaju štetu na elektrogričnim uređajima, ali su u nemogućnosti da dobiju obeštećenje, jer kontrolu kvaliteta električne energije ne vrši nezavisni organ, već sam EPS, što je potpuno neprihvatljivo (prilog: EPS otvoreno pismo).

Snabdevanje toplotnom energijom

I pored zahteva organizacija potrošača i potrošača pojedinačno za objavljivanjem metodologije formiranja cene usluge snabdevanja toplotnom energijom, do sada ni jedna toplana u Srbiji nije objavila tu informaciju. Cene usluge se formiraju bez učešća potrošača, čime se krši jedno od osnovnih prava potrošača PRAVO NA UČEŠĆE (član 2. tačka 5. Zakona).

Ima se utisak da postoji kartelsko dogovaranje cena usluga u okviru Udruženja toplana, što je svakako neprihvatljivo.

Poseban problem u ovoj oblasti predstavlja osiromašenje velikog broja građana Srbije, koji ne mogu da plaćaju usluge snabdevanja toplotnom energijom. Na zahtev za raskid ugovora sa toplana dobijaju odgovor da nema tehničkih mogućnosti, što nije istina, a ako se i ta neistina prevaziđe onda se postavlja zahtev potrošačima za plaćanje 30 % cene grejanja, jer vertikale prolaze kroz njihove stanove. Ovo je takođe neprihvatljivo, jer toplana treba da plati vlasniku stana što vertikale za snabdevanje korisnika njenih usluga prolaze kroz njegov stan ili da izmesti vertikale a ne da traži da to plati vlasnik stana. To nije problem vlasnika stana već je to problem toplana.

Iako su podstanice u zgradama deo distributivnog sistema snabdevanja toplotnom energijom, u nekim gradovima struju za rad podstanica plaćaju stanari a ne toplane. Iako su sudovi sporove za plaćanje utroška električne energije u podstanicama između kućnih saveta i toplane, rešavali u korist kućnih saveta, političkom odlukom su te presude poništavane.

Na prijavu potrošača da imaju nekvaliteno grejanje kontrolu kvaliteta grejanja ne vrši neko nezavisno telo već sama toplana, što je neprihvatljivo.

- **Nepoštovanje Zakona o zaštiti potrošača:**
Dužnosti obaveštavanja i pravo na raskid (član 88. i 89. Zakona): Iako je Zakonom propisana obaveza obaveštavanja potrošača najmanje mesec dana pre početka primene novih cena, to se ne poštuje, već se cene primenjuju i pre objavljivanja novog cenovnika, a pravo na raskid se ne poštuje, već se osporava na razne načine.

Niš, 19.12.2011. god.

P R E D S E D N I K
m.sci. Jovan Jovanović,dipl.ing.