

Informacija o radu Radne grupe za rješavanje pitanja komunalnih predmeta

(Projekt za smanjenje komunalnih predmeta na sudovima BiH, Nositelj Projekta - Visoko sudsko i tužiteljsko vijeće BiH)

I.

U radu Radne grupe za rješavanje pitanja komunalnih predmeta uključen je predstavnik Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, u svojstvu punopravnog člana Radne grupe, Odlukom Visokog sudskog i tužiteljskog vijeća Bosne i Hercegovine, od 27.01.2010.godine.

U nastavku rada Radne grupe za komunalna pitanja, od strane člana radne grupe ispred Ureda ombudsmana za zaštitu potrošača prezentirane su obveze i ovlaštenja Ombudsmana propisane Zakonom o zaštiti potrošača u BiH, ("Službeni glasnik BiH" br. 25/06), kao i osnovna prava potrošača koja se krše, postupanje po žalbama i način rješavanja žalbi potrošača i donošenje drugih mjera iz nadležnosti Ombudsmana. Predložena je potreba hitnog usklađivanja propisa i prakse u radu komunalnih poduzeća sa Zakonom o zaštiti potrošača u BiH.

Predloženim rješenjima želi se doprinijeti zaštiti prava potrošača, uspostavi ugovornog odnosa JKP i korisnika komunalnih usluga, kvalitetu i kontinuitetu usluga, jednakosti u pristupu i tretmanu svih potrošača, racionalizaciji procesa obračuna i naplate pruženih usluga, razvoju internog mehanizma naplate, afirmaciji alternativnog rješavanja sporova i stvaranju pretpostavki za utuženje korisnika komunalnih usluga kao posljednje mogućnosti.

Preporuke Ombudsmana se odnose na usuglašavanje članka 33., 34., 35., 36., 38. i 124. Zakona o zaštiti potrošača u BiH sa Zakonom o komunalnoj djelatnosti, i to:

1. Pružanje ekonomskih usluga od općeg interesa potrošaču je u režimu ugovornog odnosa;
2. Potrošač mora bez naplate dobiti obrazac ugovora koji će sadržavati uvjete ugovora (ovaj članak može regulirati uspostavu baze podataka o korisnicima usluga);
3. Ugovorni odnos i sva prava i obveze iz tog ugovornog odnosa, moraju se odnositi samo na stvarnog korisnika i/ili na stranu koja je potpisala ugovor (vlasnik nekretnine);
4. Prodaja energije (struja, grijanje, plin) i vode potrošačima treba biti obračunata na osnovu stvarnih isporuka očitanih na brojilu potrošača.
5. Na zahtjev potrošača, isporučitelj usluga energije i vode dužan je omogućiti potrošaču ugradnju potrošačkog mjerila na svoj trošak na osnovu projekta o tehničkoj izvodljivosti. Vršenje drugih usluga također mora biti mjerljivo.

6. Račun za obavljene telekomunikacijske usluge potrošaču treba sadržavati sve podatke koji će mu omogućiti provjeru ispravnosti obračuna pruženih usluga u obračunskom periodu (brojevi s kojim je ostvarena veza, vrijeme trajanja poziva, broj impulsa i iznos).

7. Račun za pružanje usluga isporuke energije, telekomunikacijske usluge, komunalne i druge usluge (RTV i sl.) potrošaču se mora dostaviti posebno za svaku uslugu.

II.

Aktivnosti Radne grupe za komunalna pitanja su dio Projekta za smanjenje komunalnih predmeta na sudovima BiH, koji provodi Visoko sudsko i tužiteljsko vijeće u BiH. U sklopu ovog projekta osnovana je i druga Radna grupa za unapređenje izvršnog postupka.

Polazni materijal radnih grupa pod nazivom "Preporuke za rješavanje pitanja komunalnih predmeta" prezentiran je na Konferenciji održanoj 21.10.2009. godine u Sarajevu, gdje su pored predstavnika VSTV-a i radnih grupa sudjelovali i predstavnici JKP-a, predsjednici sudova, predstavnici lokalne vlasti Kantona Sarajevo, predstavnici udruženja potrošača, te Ombudsman za zaštitu potrošača.

Radna grupa je dala Preporuke za rješavanje komunalnih predmeta koje se odnose na:

- Izmjenu i dopunu Zakona o komunalnoj djelatnosti
- Izmjene i dopune Zakona o izvršnom postupku
- Izmjene i dopune Zakona o RTV sistemu BiH
- Izmjene i dopune pravilnika o unutrašnjem sudskom poslovanju
- Automatizaciju i elektronsku obradu komunalnih predmeta

Na osnovu danih materijala svi članovi radnih grupa, svatko iz svoje nadležnosti, odnosno nadležnosti institucije koju zastupa, dobio je zaduženje da dostavi svoje primjedbe i prijedloge na Preporuke kao i prijedloge za moguće izmjene važećih propisa ili donošenje novih.

U smislu navedenog, Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača je dala primjedbe i prijedloge za usklađivanje Zakona o komunalnoj djelatnosti sa Zakonom o zaštiti potrošača u BiH.

Sve primjedbe i prijedlozi predstavnika Institucije ombudsmana su prihvaćeni, tako da Prijedlog izmjene i dopune Zakona o komunalnoj djelatnosti (boldirani tekst) u sklopu danih Preporuka glasi:

Predložene izmjene i dopune Zakona o komunalnim djelatnostima

„Javni holding će obavezati pružatelje komunalnih usluga da u svojoj djelatnosti poštuju slijedeće kriterije: a) kvalitet i kontinuitet usluge; b) osnovnu univerzalnu uslugu; c) jednakost u pristupu i tretmanu svih potrošača; d) adekvatno infirmisanje potrošača; e) efikasna sredstva kompenzacije, f) adekvatnost usluge u praćenju tehnološke evolucije i strukturalnih i organizacionih promjena; g) transparentnost finansiranja i tarifa, h) efikasno konsultiranje i predstavljanje potrošača u donošenju odluka“.

Član A

(Djelatnosti jedinstvenog subjekta za naplatu – u daljem tekstu JSN)

JSN je dužan da:

- Formira u elektronskoj formi Registar korisnika svih komunalnih usluga i obveznika naknada za područja za koje je nadležan (u daljem tekstu Registar).
- Izdaje i distribuira **zbirni račun sa prikazanim računima za pojedinačne usluge** i vrši naplatu svih komunalnih usluga i naknada preko svojih inkasatora.
- Sprovodi naplatu svim sredstvima dozvoljenim zakonom.
- Pokrene postupak prinudne naplate nenaplaćenih potraživanja kada se steknu zakonski uvjeti.
- Obavi raspodjelu naplaćenih sredstava u skladu sa definiranim kriterijima.
- Podnosi kvartalno izvješće o radu JKP-ima i osnivačima

JSN može ugovoriti pružanje usluga i za druge subjekte (npr. RTV)

Član B

(Jedinstvena uplata – raspodjela sredstava)

Naplaćena sredstva će se raspodijeliti za svaku uplatu svim učesnicima sustava jedinstvene naplate proporcionalno dospjelom zaduženju obveznika za kojeg je uplata vršena.

JSN će dnevno uplaćivati sredstva iz stavka 1. na račune učesnika sustava te im mjesečno fakturirati iznose naknade na naplaćena potraživanja, što će biti regulirano ugovorom između učesnika sustava i JSN.

Član C

(Mogućnost popusta i oslobađanja za jedinstvenu uplatu)

Općina, odnosno, grad ili županija može odrediti:

- procent popusta za redovite platiše
- procent popusta za obveznike koje plaćaju trajnim nalogom bez dostave računa ili dobivaju račun e-mailom
- kriterije za oslobađanje od obveza na osnovu socijalnog stanja
- kriterije za djelomično oslobađanje od obveze plaćanja na osnovu socijalnog stanja pod uvjetom da je račun za korištenje komunalne usluge izmiren u roku

Član D

(Naknada za prinudnu naplatu)

Dužniku koji nije izmirio obveze u roku, JSN će dostaviti opomenu da će, ukoliko ne izmiri račun za korištenje komunalne usluge u roku od 10 dana od dana dostavljanja opomene, pored zatezne kamate, biti dužan platiti i naknadu za prinudnu naplatu.

Naknada za prinudnu naplatu iznosi 3% od nenaplaćenog potraživanja ali ne manje od 10 KM.

Naknada za prinudnu naplatu se naplaćuje od dužnika koji nije izmirio račun poslije uredno dostavljene opomene.

Član E

(Obveznik plaćanja)

(1)Prava i obaveze između davatelja usluga i obveznika plaćanja komunalnih usluga regulirat će se ugovorom, u skladu sa ovim zakonom i odgovarajućim podzakonskim aktima.

(2) Obveznik plaćanja cijene za pruženu komunalnu uslugu je potpisnik ugovora ili u slučaju ne postojanja pismenog ugovora stvarni korisnik komunalne usluge.

(3) Ukoliko nije moguće utvrditi stvarnog korisnika komunalnih usluga, vlasnik nekretnine smatrat će se stvarnim korisnikom iz st.2. ovog člana.

E 1

(Način obračuna usluga)

„Isporuka energije (struja, grijanje, plin) i vode potrošačima će biti obračunata na osnovu stvarnih isporuka očitanih na individualnom brojilu potrošača“.

„Na zahtjev potrošača isporučilac usluge energije i vode dužan je omogućiti potrošaču ugradnju potrošačkog mjerila na svoj trošak, na osnovu projekta o tehničkoj izvodljivosti“.

Član F

(Registar – generalne odredbe)

U svrhu efikasne naplate komunalnih potraživanja JSN će uspostaviti Registar korisnika komunalnih usluga (u nastavku Registar).

Registar je knjiga vođena elektronskom obradom podataka.

Podaci se pohranjuju u centralnu bazu podataka (u daljem tekstu: CBP), a upis je proveden kada CBP povratnom informacijom potvrdi prijem i unos podataka.

Ko se u pravnom prometu, postupajući savjesno, pouzda u podatke upisane u Registar ne snosi štetne pravne posljedice koje iz toga mogu nastati.

Član G

(Registar – sadržaj)

Registar će sadržavati sve podatke o nepokretnostima koji se nalaze na teritoriji u nadležnosti JSN a koji su bitni za ispostavljanje računa obvezniku plaćanja cijene za pruženu komunalnu uslugu, kao i druge podatke koji su potrebni za provedbu prinudne naplate potraživanja, uključujući:

- a. Podaci o vlasniku: Ime, ime jednog roditelja, prezime, datum rođenja i broj LK;
- b. Podaci o korisniku nekretnine ako nije vlasnik: Ime, ime jednog roditelja, prezime, datum rođenja i br.LK;
- c. Adresa prebivališta i boravišta vlasnika, odnosno korisnika nekretnine, ako nije vlasnik;
- d. Kontakt telefon vlasnika, odnosno korisnika nekretnine, ako nije vlasnik;
- e. E-mail adresa vlasnika, odnosno korisnika nekretnine, ako nije vlasnik ukoliko želi primati obavijesti ovim putem;
- f. ZK ili KPU broj potrošačkog mjesta;
- g. Površina nekretnine u kvadratnim metrima;
- h. Upotreba nekretnine (mjesto stanovanja, poslovna upotreba, dodatna nekretnina).

Član H

(Obveze drugih organa)

Svaka institucija, uključujući ministarstva za unutarnje poslove, sud, Federalni zavod za mirovinsko i invalidsko osiguranje, Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje RS, zavodi za zdravstveno osiguranje u FBiH, Fond zdravstvenog osiguranja RS i poreske uprave FBiH i RS, dužna je, na zahtjev JSN, pružiti sve relevantne podatke iz člana „I.“ koje posjeduje u svojoj evidenciji.

Matični uredi biti će dužni da mjesečno prosljeđuju JSN-u sve izmjene u Matičnoj knjizi umrlih.

Član I

(Registar - pristup podacima)

Svaka osoba će imati mogućnost da izvrši uvid u svoje podatke u Registru i da zatraži da JSN ispravi ukoliko je potrebno.

Registar će omogućiti identificiranje izvora svake pohranjene informacije.

Član J

(Registar – mogućnost daljnjeg korištenja)

Registar može da se koristi kao osnova za određivanje dužnika bilo kojih drugih javnih pristojbi kao i za obezbjeđenje socijalnih ili drugih davanja, ili bilo koju drugu uporabu koja je dozvoljena zakonom.

Podatak iz registra se također može obezbijediti za javna poduzeća i (uz eventualno plaćanje naknade) bilo kojem poduzeću koje bi podatke koristilo u svrhu obračuna i ispostave računa, u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka u BiH.

Član K

(Kaznene odredbe)

Novčanom kaznom od xxxx KM do xxxx KM kaznit će se za prekršaj davatelj komunalne usluge i upravitelj zgrade i pravno lice korisnik komunalne usluge ako se ne pridržava odredaba utvrđenih u članku E ovog zakona;

Za prekršaj iz stavka 1. ovog članka kaznit će se i odgovorno lice davatelja komunalne usluge, upravitelja zgrade i pravnog lica korisnika komunalne usluge kaznom do xxxx KM.

Za prekršaj iz stavka 1. ovog članka kaznit će se i pojedinac korisnik komunalne usluge novčanom kaznom do xxxx KM.

Član L

(Prijelazne odredbe)

Ministarstvo nadležno za provedbu ovog zakona donijet će u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovog Zakona, odgovarajuće podzakonske akte, kojima će se regulirati aktivnosti i provizija za rad JSN, način vođenja, ažuriranja i druga pitanja vezana za funkcioniranje Registra.

„Ministarstvo iz prethodnog stava ovog člana može osnovati ovlašteno tijelo za alternativno rješavanje sporova između davatelja komunalnih usluga i potrošača koje će uspostaviti procedure u skladu sa donesenim kriterijima Ombudsmana za zaštitu potrošača.

III.

Zadatak Radne grupe za komunalna pitanja se odnosio i na automatizaciju i elektronsku obradu komunalnih predmeta. Od predstavnika Agencije za zaštitu osobnih podataka prezentiran je materijal vezan za aktivnosti za traženje i dobivanje informacija o dužnicima putem Agencije za identifikacijske dokumente, evidenciju i razmjenu podataka BiH (IDDEEA).

Interes JKP da dobiju informacije o dužnicima zasniva se prije svega na obvezi usklađivanja svoje baze podataka sa zahtjevima važećih zakonskih odredbi koje se tiču zaštite osobnih podataka te ispunjavanje obveze o zaštiti i održavanju svojih baza podataka i dostavljanja podataka o svojim evidencijama Agenciji za zaštitu osobnih podataka u BiH.

U tom cilju JKP se mogu obratiti IDDEEA i na osnovu broja LK dužnika zatražiti točnu adresu dužnika iz Centralne evidencije podataka. To bi rezultiralo kreiranju web-servisa koji bi na osnovu broja LK imao pristup serveru IDDEEA, da se dobije JMBG te omogućiti pretragu baze podataka o nekretninama kako bi se pronašle nekretnine u vlasništvu izvršenika.

Elektronska obrada predmeta male vrijednosti je počela svoju primjenu putem projekta KODIFEL u Općinskom sudu Sarajevo i predstavlja vrlo funkcionalan sustav. U isto vrijeme se od momenta zaprimanja izvršnog prijedloga na sudu, isti skenira zajedno sa dokaznim dokumentima, formira se sudski spis, određuje se broj predmeta, dodjeljuje predmeta sudcu, izdaje rješenje o izvršenju i dostavlja ga dužniku sa rokom za prigovor.

Navedeno postupanje, tj, prijem, zavođenje i dodjela predmeta postupajućem sudcu, do sada je trajalo nekoliko mjeseci.

Drugi sustav pod nazivom SOKOP je, kao pilot projekt, u primjeni na Općinskom sudu u Zenici i Osnovnom sudu u Doboju. Ovaj sustav omogućava automatsku pripremu i dostavu sudu zahtjeva za izvršenje od strane tražilaca izvršenja (Javnih komunalnih poduzeća) i njihovo zaprimanje od strane suda na osnovu vjerodostojne isprave.

Najbolji rezultati će se pokazati u završnoj fazi ovog projekta kada se integriraju dva sistema KODIFEL i SOKOP. Do tada se trebaju izvršiti izmjene i dopune Zakona o izvršnom postupku i Zakona o parničnom postupku, u oba entiteta, kao i donijeti nove i uskladiti važeće podzakonske akte za reguliranje posebnog postupka za elektronsko podnošenje predmeta. Pri izmjeni ovih zakona treba uzeti u obzir pravni okvir BiH koji regulira materiju zaštite osobnih podataka propisanih u Zakonu o zaštiti osobnih podataka BiH.