



Mostar, 30.09.2024.godine
Broj: 04-26-1-707-5/24

Na osnovu člana 101. stav (1). tač. d.) i e.) Zakona o zaštiti potrošača u BiH („Službeni glasnik BiH“ br.:25/06,88/15) i odredbi Uputstva o postupanju po žalbama potrošača, Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH u postupku otvorenom povodom žalbe potrošača, Aleksa Radišić i Drenka Radosavac, Milan Cigan, Darko Derajić, Goran Cigan, Božana Korićanac, Vidoslav Kičić, Dalibor Kljajić, Lela Plavšić (u daljem tekstu: i drugi), prema preduzeću JP Gradsko grijanje Čelinac, zbog načina obračuna toplotne energije donosi

Preporuke JP Gradsko grijanje Čelinac

Uvod:

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH (u daljem tekstu: Institucija ombudsmana) je saglasno odredbama člana 101. stav (1). tačka d.) Zakona o zaštiti potrošača u BiH („Službeni glasnik BiH“ br.:25/06,88/15) i Uputstva ombudsmana o postupanju po žalbama potrošača razmatrala žalbu potrošača Aleksa Radišić i drugi prema JP Gradsko grijanje Čelinac i to zbog načina obračuna toplotne energije s pozivom na odredbe čl.13,14, 20, 21, 22 i 26 Pravilnika o općim i tehničkim uslovima isporuke toplotne energije i s tim u vezi Obavještenja davaoca usluge br.: 219/23 i 259/23 iz novembra 2023.godine, kao i Obavještenje broj: 102/24 od 08.05.2024.godine, kojim se navodi da će se za objekte bez ugrađenog mjernog instrumenta (m²) za produženih 15 dana isporučene toplotne energije u mjesecu aprilu vršiti obračun i fakture se dostaviti za obračunski period maj mjesec 2024.godine. Sve navedeno predstavlja sastavni dio ovog akta.

Činjenice predmeta

- JP Gradsko grijanje Čelinac je zbog remonta i radova na kotlovima u daljinskom sistemu grijanja sezonu otpočelo dana 26.11.2023.godine umjesto 15.10.2023.godine. (*Napominje se, da je prema čl.21. Pravilnika propisano, da se remont i radovi na kotlovima i daljinskom sistemu grijanja moraju završiti najkasnije do 30.09., kako bi time bili stvoreni uslovi za eventualnu primjenu člana 14. Pravilnika koji navodi mogućnost početka sezone od 01.10.u slučaju loših vremenskih uslova i temperatura +12 °C ili niža temperatura mjerena tri dana uzastopno u 21,00h u Banja Luci*“(...))”
- Obavještenjem broj: 219/23 od 07.11.2023.godine davalac usluge obavještava potrošače, korisnike usluga, da se za mjesec oktobar neće vršiti obračun za neisporučenu toplotnu energiju.
- Obavještenjem broj: 259/23 od 08.11.2023.godine obavještavaju se potrošači bez mjernog instrumenta (kalorimetra), da obzirom da je davalac usluge počeo sa snabdijevanjem toplotnom energijom u mjesecu novembru dana 26.11.2023.godine, obračun za isporučenu toplotnu energiju će se izvršiti u iznosu od 30% od redovne fakture. (Istim obavještenjem se također navodi da za objekte bez mjernog instrumenta za 15 neisporučene toplotne energije u mjesecu novembar, a koji se obračunavaju u mjesecu maju, vršit će se umanjenje fakture u 100% iznosu u obračunskom periodu za mjesec maj 2024.godine. Obavještenjem se navodi da je isto punovažno bez pečata i potpisa. Vezano za isto, Odlukom o odobravanju umanjenja računa za usluge isporuke toplotne energije, broj: 209-2/23 od 31.10.2023.godine, navodi se da će se za mjesec novembar vršiti umanjenje računa proporcionalno broju dana za koje nije vršena isporuka toplotne energije.
- Zbog vremenskih uslova usluga grijanje se pruža odnosno prestaje zaključno sa 30.04.2024.godine.
- Obavještenjem broj: 102/24 od 08.05.2024.godine, potrošači, korisnici usluga bez ugrađenog mjernog instrumenta (m²) bivaju obaviješteni da za produženih 15 dana isporučene toplotne energije u mjesecu aprilu, vršit će se obračun i fakture će se dostaviti za obračunski period mjesec maj 2024.godine.



- Žalitelji su se zbog načina obračuna toplotne energije obraćali davaocu usluge i u svom zahtjevu bili odbijeni uz konstataciju da su, kako se navodi, "...svi obračuni i očitavanja su izvršeni u skladu sa važećim zakonskim propisima I opštim uslovima pružanja usluge snabdijevanja toplotne energije...".

Postupak pred Ombudsmanom

Institucija ombudsmana se saglasno Uputstvu o postupanju po žalbama potrošača obratila davaocu usluge sa zahtjevom za očitovanje i dostavu informacija u vezi navoda iz žalbe.

Od strane davaoca usluge je dana 07.09.2024.godine dostavljen odgovor kojim se navodi i daje objašnjenje i to pravni osnov za obračun toplotne energije, obavještenje potrošačima i promjene u planu grijne sezone, trajanje i način obračuna i posebno obračun za maj, gdje se navodi da obračun toplotne energije za mjesec maj nije dodatni trošak (13) mjesec, već je rezultat produžetka grijanja u aprilu, što je obaveza davaoca usluge kada vanjske temperature to zahtijevaju.

Dodatno je zahtijevana dopuna odgovora i to dostavom Cjenovnika o isporuci toplotne energije broj: 114/23 od 11.07.2023.godine.

Istovremeno je dostavljena:

- Odluka Nadzornog odbora o usvajanju prijedloga Cjenovnika broj: 115-2/23 od 11.07.2023.godine;
- Odluka SO Čelinac o davanju saglasnosti na Odluku o cijeni isporuke toplotne energije broj 01-447-23/23 od 21.07.2023.godine;
- Odluka NO o odobravanju umanjenja računa za usluge isporuke toplotne energije broj: 209-2/23 od 31.10.2023.godine.

Kao objašnjenje izvršenog izračuna kao predmeta kolektivne žalbe korisnika usluga JP Gradsko grijanje Čelinac, navodi se sljedeće:

"... Period grijanja: Grijanje je bilo aktivno do 30.aprila . Obračun za april uključuje grijanje od 1. do 30.aprila. Obračun u maju: Mjesec maj je obuhvatao period grijanja iz aprila zbog preklapanja jednog mjeseca isporuke sa obračunom kroz dve rate, kao što je trebalo funkcionisati da je sezona počela na vrijeme i npr. da je toplotna energija isporučena u periodu od 01.11.2023. -30.11.2023.godine, obračunsku cijenu za taj period potrošači plaćaju u dve rate, jedna se obračunava za mjesec novembar, druga se preklapa sa mjesecom maj.

Zbog toga je faktura za maj 2024.godine pokrivala troškove grijanja koji su se desili u tom preklapanju , a ne dodatni mjesec naplate. Ukupna sezona se i dalje obračunava unutar uobičajenog godišnjeg perioda. „(...)“

Primjer obračuna troškova grijanja: (...) Planirana sezonska cijena za grijanje : 830,52KM za 183 dana (primjer - stan 35m2) .

- Stvarno trajanje grijanja:157 dana

- Procent ispunjenosti: $(157/183) \times 100 = 85,79\%$

- Ukupna cijena za sezonu 2023/2024 (157 dana): $830,52KM \times 85,79 = 712,50...$ “

U napomeni se navodi da je u obračun kao naprijed uzeto u obzir smanjenje troškova za period kada grijanje nije bilo u funkciji (oktobar i dio novembra).

Kao obrazloženje fakture za maj navodi se : „ ... Faktura za maj 2024.godine izdana je isključivo zbog stvarnog stanja grijanja koje je pokrivalo period prelaska obračuna iz aprila u maj, kako je već objašnjeno. Ovo je neophodno kako bi se potrošačima naplatila stvarno isporučena energija uzimajući u obzir sve promjene u vremenskim uslovima i produžetak grijanja... “.



Relevantni propisi:

Zakon o zaštiti potrošača u BiH ("Službeni glasnik BiH" broj 25/06 i 88/15, u daljem tekstu: ZZP):

Član 3. Osnovna prava potrošača su: (...) pravo da bude saslušan i zastupan...“

Član 33. St.(1) ZZP, „...Ekonomske usluge su usluge koje ispunjavaju osnovne potrebe potrošača na tržištu, tj. isporuku energije (struja, gas, grijanje) i vode... i javni transport.

(2) „Pružanje ekonomskih usluga od općeg interesa potrošaču je u režimu ugovornog odnosa“...

Zakon o obligacionim odnosima RS

„... Član 11 Strane u obligacionom odnosu su ravnopravne.

Član 12 U zasnivanju obligacionih odnosa i ostvarivanju prava i obaveza iz tih odnosa strane su dužne da se pridržavaju načela savjesnosti i poštenja.

Član 13 st.(1) Zabranjeno je vršenje prava iz obligacionih odnosa protivno cilju zbog koga je ono zakonom ustanovljeno ili priznato.

Član 15 st.(1) U zasnivanju dvostranih ugovora strane polaze od načela jednake vrednosti uzajamnih davanja.

Član 18 st.(1) Strana u obligacionom odnosu dužna je da u izvršavanju svoje obaveze postupa sa pažnjom koja se u pravnom prometu zahtjeva u odgovarajućoj vrsti obligacionih odnosa (pažnja dobrog privrednika, odnosno pažnja dobrog domaćina).

(2) Strana u obligacionom odnosu dužna je da u izvršavanju obaveze iz svoje profesionalne djelatnosti postupa s povećanom pažnjom, prema pravilima struke i običajima (pažnja dobrog stručnjaka).

(3) Strana u obligacionom odnosu dužna je da se u ostvarivanju svog prava uzdrži od postupka kojim bi se otežalo izvršenje obaveze druge strane....“

Zakon o komunalnim djelatnostima RS ("Sl. glasnik RS", br. 88/2011, 104/2016 i 95/201

Član 2 „...Komunalne djelatnosti u smislu ovog zakona su djelatnosti pružanja komunalnih usluga od značaja za ostvarenje životnih potreba fizičkih i pravnih lica kod kojih je jedinica lokalne samouprave dužna da stvori uslove za obezbjeđenje odgovarajućeg kvaliteta, obima, dostupnosti i kontinuiteta, kao i nadzor nad njihovim vršenjem.)...

3) proizvodnja, distribucija i snabdijevanje toplotnom energijom;

Komunalne djelatnosti su djelatnosti od opšteg interesa.

Član 3 tač.g) „(...)“ proizvodnja i isporuka toplotne energije obuhvata proizvodnju i isporuku pare i tople vode iz daljinskog centralizovanog izvora ili pojedinačnih izvora za grijanje i druge svrhe, toplovodnom mrežom do podstanice potrošača, uključujući i podstanicu,

Član 6. Jedinica lokalne samouprave obezbjeđuje organizovano obavljanje komunalnih djelatnosti, a svojom odlukom detaljnije propisuje: a) uslove i način obavljanja komunalnih djelatnosti”(...) d) jedinicu obračuna za svaku vrstu komunalne usluge i način naplate komunalnih usluga.

Član 7.St.(1) Za obavljanje komunalnih djelatnosti i drugih djelatnosti od javnog interesa jedinica lokalne samouprave može osnovati javno komunalno preduzeće (u daljem tekstu: javno preduzeće) ili te poslove može povjeriti drugim privrednim subjektima koji su dužni da komunalnu djelatnost koja im je povjerena obavljaju u skladu sa ovim zakonom i drugim propisima.



Član 13. St.(1) Davalac komunalne usluge dužan je da obezbijedi: a) trajno i nesmetano pružanje komunalnih usluga korisnicima komunalnih usluga (u daljem tekstu: korisnici) pod uslovima, na način i prema normativima koji su propisani zakonom i drugim propisima, b) ispravnost i funkcionalnost komunalnih objekata i uređaja i v) određeni kvalitet komunalnih usluga koji podrazumijeva, naročito: zdravstvenu i higijensku ispravnost prema propisanim standardima i normativima, zaštitu okoline i tačnost u pogledu rokova isporuke. (2) Davalac komunalne usluge odgovoran je za štetu koju prouzrokuje korisnicima ako ne obezbijedi da se komunalna usluga vrši pod uslovima iz stava 1. ovog člana.

Član 14. Davalac komunalne usluge dužan je da u sredstvima javnog informisanja ili na drugi pogodan način obavijesti korisnike o planiranim ili očekivanim smetnjama i prekidima koji će nastati ili mogu nastati u pružanju komunalnih usluga najkasnije tri dana prije očekivanog prekida u pružanju tih usluga.

Član 15. st(1) Ako dođe do poremećaja ili prekida u pružanju komunalnih usluga usljed više sile ili drugih razloga koje davalac komunalnih usluga nije mogao da predvidi ili spriječi, obavezan je da odmah preduzme mjere za otklanjanje uzroka poremećaja, odnosno prekida ili da na drugi način obezbijedi pružanje komunalnih usluga i da o tome obavijesti organ jedinice lokalne samouprave nadležan za komunalne poslove.

Član 16.st(1) Pruženje i korišćenje komunalnih usluga vrši se na osnovu ugovora zaključenog između davaoca komunalne usluge i korisnika. (2) Korisnik plaća utvrđenu cijenu za pruženu komunalnu uslugu na osnovu računa koji ispostavlja davalac komunalne usluge i koji ima snagu vjerodostojne isprave. (3) U slučaju spora između korisnika i davaoca komunalne usluga nadležan je sud.

Član 17.st (1) Korisnik je dužan da: a) koristi objekte i uređaje individualne i zajedničke komunalne potrošnje kojima davalac komunalne usluge upravlja i raspolaže sa pažnjom dobrog domaćina i privrednika i da nadoknadi svu štetu koju prouzrokuje nesavjesnim i neodgovornim korišćenjem, b) koristi komunalne usluge na primjeren način u skladu sa odredbama ovog zakona i propisa donesenih na osnovu njega, štiteći životnu sredinu u kojoj živi i v) omogućiti davaocu komunalne usluge nesmetan pristup njegovoj mreži i mjernim uređajima koji se nalaze unutar posebnog dijela zgrade ili drugih nekretnina korisnika komunalne usluge.

ZAKON O LOKALNOJ SAMOUPRAVI ("Sl. glasnik RS", br. 97/2016, 36/2019 i 61/2021)

Član 20 Jedinica lokalne samouprave u oblasti stambeno-komunalnih djelatnosti ima sljedeće nadležnosti:

7) obezbjeđuje obavljanje komunalnih djelatnosti, organizacionih, materijalnih i drugih uslova za izgradnju i održavanje komunalnih objekata i komunalne infrastrukture,

Član 39 st.(1) Skupština je predstavnički organ, organ odlučivanja i kreiranja politike jedinice lokalne samouprave

10) donosi odluke o komunalnim taksama i drugim javnim prihodima, kada je ovlašćena zakonom,

11) daje saglasnost na cijenu komunalne usluge

31) razmatra izvještaj gradonačelnika, odnosno načelnika opštine o radu u organima preduzeća koja obavljaju komunalne djelatnosti,

32) odlučuje o raspolaganju kapitalom u preduzećima koja obavljaju komunalne djelatnosti, a koji je u svojini jedinice lokalne samouprave.

Pravilnik o opštim i tehničkim uslovima isporuke toplotne energije („Službeni glasnik Opštine Čelinac)

Član 13. Isporuka toplotne energije vrši se u grijnoj sezoni koja traje od 15. oktobra do 15. aprila.



Član 14. Izuzetno, grijna sezona može početi i prestati ranije, odnosno kasnije, ako prema podacima hidrometeorološke službe, vanjska temperatura bude +12 o C ili niža ,mjerena tri dana uzastopno u 21:00 sat u Banja Luci, ali ne prije 1.10. odnosno ne duže od 30.04.

Član 20. Za prekid duži od 24 časa koji nastanu zbog posljedica više sile, korisnici neće plaćati naknadu sve do momenta normalne isporuke energije. Zastoji nastali zbog više sile, su zastoji zbog posljedica elementarnih nepogoda, posljedica neuredne isporuke goriva, vode, električne energije, a ne krivicom isporučioaca, odnosno zastoji nastali zbog pogonskih havarija.)

Član 21. Remont i sve veće radove na kotlovima i daljinskom sistemu grijanja treba vršiti odmah po prestanku grijne sezone i koji se moraju završiti najkasnije do 30.septembra, kako bi bili stvoreni uslovi za eventualnu primjenu člana 14. ovog Pravilnika.

Član 22. Korisnik je obavezan omogućiti nesmetan pristup i uvid u stanje kućnih instalacija isporučioacu toplotne energije. Korisnik je dužan toplotnu energiju koristiti u one svrhe za koje je energija namijenjena. Obaveze plaćanja nastaju 01.10. i traju do 30.09. naredne godine. Korisnik je dužan da se pridržava tehničkih uslova i nema prava na preprodaju energije.

Član 26. Kada isporučilac na postiže i ne održava temperaturu iz člana 16. korisnik mora podnijeti pismeni zahtjev da se ispita uzrok nekvalitetnog zagrijavanja.

Isporučilac je dužan da po zahtjevu postupi u roku od tri radna dana, od prijema zahtjeva.

Ako se ustanovi da je zagrijavanje u skladu sa odredbama ovog Pravilnika korisnik će snositi troškove kontrole.

Prijedlog JP Gradsko grijanje broj: 114/23 o izmjeni i dopuni Cjenovnika o isporuci toplotne energije broj 58/22 od 21.03.2022, kako slijedi u nastavku

Kategorije prostora	Jedinica mjere	Cijena u KM (bez PDV-a)	Cijena u KM (sa PDV-om)	Period obračuna
Objekti bez mjernog instrumenta kalorimetra				
Stambeni prostori	KM /m ²	1.69	1,97	12 mjeseci

Odluka Nadzornog odbora broj : N.O.115-2/23 od 11.07.2023. o usvajanju Prijedloga o izmjenama i dopunama Cjenovnika o isporuci toplotne energije broj:114/23 od 11.07.2023.godine

Odluka SO Čelinac br. : 01-477-23/23 od 21.07.2023, o davanju saglasnosti na Odluku o cijeni isporuke toplotne energije donesenu od strane Nadzornog odbora JP "Gradsko grijanje" Čelinac broj: N.O. 115-2/23 od 11.7.2023 , prema izmjenama i dopunama Cjenovnika broj 114/23 od 11.07.2023.godine(...) Nova cijena za isporuku toplotne energije primjenjuje se od 1.9.2023.godine..."

Odluka o odobravanju umanjnja računa za usluge isporuke toplotne energije broj 209-2/23 od 31.10.2023.godine, kojom se daje saglasnost JP "Gradsko grijanje"Čelinac da korisnicima usluge izvrši umanjjenje



računa za mjesec oktobar i novembar 2023.godine zbog neisporučene toplotne energije za grijanje stambenih i poslovnih prostora. Tačka II Odluke određuje: “ Umanjenje iz stave (1) vršit će se na sljedeći način, za mjesec oktobar 2023.godine, neće se vršiti obračun za neisporučenu toplotnu energiju, za mjesec novembar 2023.godine vršit će se umanjeње računa proporcionalno broju dana za koju nije vršena isporuka toplotne energije.

Nalaz i mišljenje ombudsmana

Usluga isporuke toplotne energije regulisana je temeljem pojedinačnih Ugovora koje definišu obaveze isporučioца i korisnika toplotne energije u grijnoj sezoni koja traje od 15.10. tekuće do 15.04. naredne godine. Ugovorom su dodatno propisane obaveze isporučioца i korisnika da se obavezuju pridržavati odredbi Zakona o komunalnim djelatnostima i Pravilnika o opštim i tehničkim uslovima isporuke toplotne energije, koja propisuje mogućnost ranijeg početka sezone grijanja odnosno kasnijeg završetka iste u slučaju nižih temperatura. (Čl.14 Pravilnika)

Isporučilac toplotne energije za korisnike koji nemaju mjerno mjesto obračun za isporučenu toplotnu energiju obračunava po m² površine stambenog prostora tokom cijele godine počev od 01.10. do 30.09. naredne godine.

Uvidom u račune za isporučenu toplotnu energiju vidljivo je sa istih da obračunski period predstavlja kalendarski mjesec.

Također, uočeno je da u Cjenovniku nije propisan način korekcije cijene u slučaju da sezona grijanja počne prije 15.10. odnosno završi nakon 15.04. , što bi bilo u skladu sa dobrom poslovnom praksom.

Radovi na remontu daljinskog grijanja u konkretnom slučaju su prolongirali početak rada JP Gradsko grijanje Čelinac, tako da početak isporuke toplotne energiju datira od 26.11.2023. godine.

Izvršen je uvid u Odluku Nadzornog odbora broj: 209-2/23 od 31.10.2023. godine, kojom se odobrava umanjeње računa za usluge isporuke toplinske energije za mjesec oktobar i novembar zbog neisporučene toplotne energije za grijanje stambenih prostora.

Obračun za grijanje za 10/23 nije vršen, dok je za 11/23 određeno prema istoj odluci da se umanjeње računa vrši proporcionalno broju dana za koju nije vršena usluga grijanja.

Zbog neisporuke toplotne energije račun za 10 mjesec iznosio je 0,00 KM.

Za 11 mjesec 2023. godine dobavljač je obračunao 30% od mjesečnog iznosa od ukupne fakture, odnosno

$$118,64 * 30\% = 35,59 \text{ KM}$$

Davalac je shodno odluci kao naprijed napravio Obavještenje o obračunu od 30 % od redovne fakture za 11/23, dok je za 15 dana neisporučene toplotne energije u mjesecu novembru, a koje se obračunavaju u mjesecu maj 2024.godine, naveo da će se vršiti umanjeње fakture u 100% iznosu u obračunskom periodu za mjesec maj 2024.godine.

Prema navodima iz predstavke davaoca broj:185-1/24 od 03.09.2024.godine, u dijelu koji definiše obračun, navodi se da je grijanje bilo aktivno do 30.04.2024.godine.

Obračun za april uključuje grijanje od 01. do 30. aprila, izvršen uvid u račun o usluzi grijanja.

Odluka o posebnom obračunu za period 16.04. do 30.04. nije donesena od strane nadležnog tijela, te ne postoji pravni osnov za obračun i prijenos obaveze iz aprila za obračunski period maja 2024.godine.



Obzirom na to, isto ne može biti predmetom dodatnog obračuna i iskazano kao takvo u obračunskom periodu maja, kako je to navedeno u Obavještenju davaoca usluge iz maja 2024.godine.

Zbog navedenog ne postoje pravne smetnje za ispunjenje umanjenja fakture u 100% iznosu u obračunskom periodu za mjesec maj 2024.godine, kako su potrošači obavješteni od strane davaoca usluge, u obavještenju broj 259/23, navedenom kao punovažnom aktu donesenom od strane davaoca usluge.

Ilustracije radi slučaj korisnika A.R, cijena po metru kvadratnom iznosila je 1,69 KM bez PDV. Navedena cijena koristila se za period naplate od 01.10.2023. godine do 30.09.2024. godine.

Obračun za mjesec dana:

Red.br.	Opis	jedinica mjere	Količina	cijena bez PDV-a	Ukupno bez PDV-a	PDV 17%	Ukupno sa PDV-om
1	Toplotna energija	m ²	60	1.69	101.4	17.24	118.64

Odgovorom davaoca usluge se kao planirana sezonska cijena za grijanje određuje okvir od 15.10. tekuće do 15.04. naredne kalendarske godine, iako je odredbama pravilnika propisano da izuzetno, grijna sezona može početi i prestati ranije, odnosno kasnije, ali ne prije 01.10. odnosno ne duže od 30.04. (čl.14 Pravilnika).

Riječ je o istoj grijnoj sezoni.

Kao primjer obračuna troškova grijanja koji se navodi u odgovoru davaoca usluge : (...) Planirana sezonska cijena za grijanje : 830,52KM za 183 dana (primjer - stan 35m²), odnosi se na period od 15.10.2023.godine do 15.04.2024.godine.

- Stvarno trajanje grijanja: 157 dana uključuje se period od 26.11.2023.godine do 30.04.2024.godine. Na taj način procent ispunjenosti nije ispravno izračunat, jer se navodi da je procent ispunjenosti $157/183 \times 100\% = 85,79\%$, a ne $157/198 \times 100 = 79,29\%$, gdje je u podatak o broju dana „198“ uključeno 183 dana, za period od 15.10.2023. do 15.04.2024. godine, plus 15 dana u periodu od 16.04. do 30.04. kalendarske godine. Isto bi u konačnici utjecalo na iznos ukupne cijene za sezonu, 2023/2024. Primjenom gore navedenog izračuna ukupna cijena za sezonu 2023/2024 za kvadraturu stana od 35m² bi iznosila kako slijedi : $830,52 \times 79,29\% = 658,52\text{KM}$

Smatra se da je u skladu sa principom ravnopravnosti stranaka u ugovornim odnosima i principom jednake vrijednosti uzajamnih davanja, te dobrom poslovnom praksom davaoca usluge, potrebna promjena načina obračuna shodno principu da potrošač plati naknadu za uslugu stvarnog grijanja računajući procent ispunjenosti, te da mu se na broj grijanih dana izračuna cijena, odnosno omoguće korekcije cijena u skladu sa stvarnim stanjem na kraju grijne sezone.



Imajući u vidu sve naprijed navedeno, a u svrhu zaštite prava potrošača i zaštite njihovih ekonomskih interesa, a na osnovu gore navedenih akata dostavljenih od strane davaoca usluge, Institucija ombudsmana u skladu sa članom 101. stav (1) tačka d.) i e.) Zakona o zaštiti potrošača u BiH, donosi

Preporuku

- I. Da JP „Gradsko gijanje“ Čelinac usklade obračunski period na računima sa stvarnim periodom obračunavanja troškova grijanja.
- II. Da JP „Gradsko gijanje“ Čelinac predvidi primjenu korekcije cijene u svom poslovanju.
- III. Da JP „Gradsko grijanje“ Čelinac ponovno razmotri žalbe potrošača na način obračuna i izvrši potrebna umanjenja faktura .
- IV. Da o poduzetim aktivnostima na realizaciji ove preporuke obavijesti Instituciju ombudsmana u roku od 30 dana od prijema ovog akta.



Dostavljeno :

- JP Gradsko grijanje Čelinac
- Nadzorni odbor JP Gradsko grijanje Čelinac
- Skupština Opštine Čelinac
- Aleksa Radišić i drugi
- a /a