



Mostar, 06.12.2024. godine
Broj: 04-26-1-949-7/24

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 žalbi potrošača građana Kostajnica, prema Komunalno preduzeće KOMUNALNO a.d., Kostajnica zbog načina očitavanja i obračuna usluga od općeg ekonomskog interesa donosi

Preporuke KP KOMUNALNO a.d. Kostajnica

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 prema KP KOMUNALNO a. d. Kostajnica i to zbog načina obračuna komunalnih usluga vodo snabdijevanja, odvodnje otpadnih voda i prikupljanja, odvoza i deponovanja komunalnog otpada prema kojim se usluga obračunava po prosjeku, a potom usklađuje sa stvarnom potrošnjom.

Činjenice predmeta

Prema navodima iz žalbe, „... veliki broj građana ima problema sa plaćanjem vode i smeća. Komunalno preduzeće ne vrši popis vode već naplaćuje vodu po prosjeku, a potom obračunava razliku, gdje ta razlika bude velika i građani imaju problema da je plate. Isto se dešava i sa smećem, gdje se navodi kako je to veliki problem firmama, jer nekima obračunavaju kvadraturu koju ne posjeduju. Također, navodi se da su u toku sudski postupci, kao i da se određene firme i građani utužuju, dok se drugima savjetuju da se obaveze ne plaćaju, jer kako se navodi poslije godinu dana navedena dugovanja zastarijevaju. Navodi se da je vršena izgradnja vodovoda, kao i da je te radove obavljalo komunalno, te naplatilo od građana i opštine, ali nije svima, kako se navodi, dozvoljeno da se priključe, jer su rekli da je to privatna vod, a oni naplaćuju vodu. ...“ Građani su se vezano za navedeno obraćali Udruženju DON Prijedor, a potom i Instituciji obudsmena za ljudska prava putem kojih je zaprimljena i uzeta u rad predmetna žalba od strane Ombudsmena za zaštitu potrošača u BiH.

Postupak pred Ombudsmanom

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

Od strane davaoca usluge je dana 28.11.2024.godine dostavljen odgovor kojim se navodi i daje objašnjenje i to pravni osnov za obračun predmetne usluge i to da predmetno preduzeće vrši obračun komunalnih usluga vodo snabdijevanja, odvodnje otpadnih voda i prikupljanja, odvoza i deponovanja komunalnog otpada u skladu sa odlukama Skupštine opštine Kostajnica i Nadzornog odbora i to:

- Odluka o proizvodnji i isporuci vode („Sl. gl, Opštine Kostajnica“ broj: 12/17);
- Odluka o prečišćavanju i odvodnji otpadnih voda („Sl. gl, Opštine Kostajnica“ broj: 12/17);
- Odluke o prikupljanju, odvoženju i deponovanju komunalnog otpada („Sl. gl, Opštine Kostajnica“ broj: 13/18);
- Cjenovnik komunalnih usluga KP KOMUNALNO a. d. Kostajnica ;



- Odluka o očitaniu vodomjera;
- Odluka o tehničkim uslovima isporuke vodnih usluga („Sl.glasnik opštine Kostajnica“ br.23/21) ;
- Primjerak Zahtjeva za priključenje na gradsku vodovodnu mrežu.

1. Kao objašnjenje izvršenog obračuna, kao predmeta kolektivne žalbe korisnika usluga KP KOMUNALNO a. d. Kostajnica, navodi se sljedeće:

„... uslijed povećanog obima posla, a zbog nedostatka radne snage, jer na poslovima vodovoda i kanalizacije trenutno zaposlene samo dva radnika, učestalih kvarova, kao i redovnog održanja vodovodne i kanalizacione mreže na teritoriji Opštine Kostajnica, a u skladu sa čl.47 Odluke o proizvodnji i isporuci vode, kojim je predviđeno da se očitavanje vodomjera vrši jednom mjesečno, ali može se vršiti i kad je to potrebno, Komunalno preduzeće vrši očitavanje vodomjera na način da se dva mjeseca uzme prosjek, a treći mjesec fizički očitava mjerni instrument tj. vodomjer i tada se sravnjava stvarno stanje i u slučaju da je pisan veći prosjek, potrošač će platiti manji, stvarni račun i obratno. Korisnici su putem javnih servisa obaviješteni da telefonskim putem mogu lično očitati mjerni instrument i javiti očitano stanje u preduzeće., kako bi se izvršio obračun.

Obračun za uslugu prikupljanja. Odvoza i deponovanja komunalnog otpada se vrši u skladu sa Cjenovnikom komunalnih usluga KP KOMUNALNO A.D. Kostajnica, na način da se za obračun uzima kvadratura objekta, a podaci se preuzimaju iz RGU ili fizičkim mjerenjem poslovnog ili stambenog objekta od strane ovlaštenih redstavnika KP „Komunalno „A.D. Kostajnica. Ukoliko Korisnik smatra da kvadratira za obračun nije utvrđena činjenično, ima mogućnost žalbe pisanim putem, gdje komisija izlazi na teren radi premjera i utvrđivanja stvarne kvadrature uz prisustvo korisnika usluge odvoza otpada.

2. Priključenje stambenih ili poslovnih objekata na gradsku vodovodnu mrežu se vrši putem podnošenja zahtjeva, a u skladu s Odlukom o tehničkim uslovima isporuke vodnih usluga (...)

3. Komunalno preduzeće redovno vrši aktivnosti vezane za naplatu svojih potraživanja, koji uključuju mjere utuženja i isključenja u skladu sa Zakonom o komunalnim djelatnostima („Sl. g.RS „br.124/11, 100/17) i Odlukama Skupštine...“.

U prilogu, a vezano za naprijed navedeno dostavljeni su sljedeći prilozi:

- Odluka o proizvodnji i isporuci vode („Sl. glasnik Opštine Kostajnica“ br.12/17)
- Odluka o prečišćavanju i odvodnji otpadnih voda („Sl. gl, Opštine Kostajnica“ broj: 12/17);
- Odluke o prikupljanju, odvoženju i deponovanju komunalnog otpada („Sl. gl, Opštine Kostajnica“ broj: 13/18);
- Cjenovnik komunalnih usluga KP KOMUNALNO a. d. Kostajnica ;
- Odluka o očitaniu vodomjera broj: 02-492/22 od 21.10.2022.;
- Odluka o tehničkim uslovima isporuke vodnih usluga („Sl.glasnik opštine Kostajnica“ br.23/21) ;
- Primjerak Zahtjeva za priključenje na gradsku vodovodnu mrežu.



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“....

Član 35 st. (1) Prodaja energije (električna energija, za grijanje, gas i sl.) i vode potrošačima treba da bude obračunata na osnovu stvarnih isporuka očitanih na brojilu potrošača.

Član 46 . Zakon o zaštiti potrošača RS

(1) *Usluga od opšteg ekonomskog interesa (u daljem tekstu: ekonomska usluga) je usluga snabdijevanja:“(....)” vodom, usluga odvoda otpadnih voda „(....)” usluga održavanja čistoće i druga javna usluga propisana zakonom, od kojih se određene usluge pružaju posredstvom distributivne mreže, čiji kvalitet, uslove pružanja, odnosno cijenu uređuju ili kontrolišu republički organ uprave ili organ na nivou BiH ili drugi nosilac javnog ovlašćenja, a radi zadovoljenja opšteg društvenog interesa.*

(2) *Pružanje ekonomske usluge potrošaču zasniva se na ugovornom odnosu između potrošača i trgovca. “ (...)”*

(4) *Za pruženu ekonomsku uslugu trgovac je dužan da potrošaču blagovremeno i bez naknade izda odgovarajući račun, koji sadrži sve potrebne podatke i koji omogućavaju potrošaču provjeru obračuna pružene usluge.*

Član 47 st. 4) *Trgovac iz stava 1. ovog člana dužan je da izda račun za obračunski period koji ne može biti duži od mjesec dana.*

Član 49 st.(1) *Potrošnja električne energije, toplotne energije, gasa, vode i slično treba da bude obračunata potrošaču na osnovu stvarnih isporuka, očitanih na mjernom uređaju potrošača.*

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 savesnosti i poštenja.*

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



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 obezbeđenje odgovarajućeg kvaliteta, obima, dostupnosti i kontinuiteta, kao i nadzor nad njihovim vršenjem.)...

(1) Kao komunalne djelatnosti od posebnog javnog interesa, u smislu ovog zakona, smatraju se: a) proizvodnja i isporuka vode, b) prečišćavanje i odvođenje otpadnih voda, (...) g) zbrinjavanje otpada iz stambenih i poslovnih prostora,

Član 3 tač.b) „(...)“ b) proizvodnja i isporuka vode obuhvata sakupljanje, prečišćavanje i isporuku vode korisnicima za piće i druge potrebe, vodovodnom mrežom do mjernog instrumenta korisnika uključujući i mjerni instrument,

v) prečišćavanje i odvođenje otpadnih voda obuhvata sakupljanje iskorišćenih voda od priključka korisnika na zajedničku kanalizacionu mrežu, odvođenje kanalizacionom mrežom, prečišćavanje i ispuštanje iz mreže, kao i čišćenje septičkih jama,

d) zbrinjavanje otpada iz stambenih i poslovnih prostora obuhvata prikupljanje, odvoženje, deponovanje, uništavanje ili preradu otpada, osim industrijskog otpada i opasnih materija, kao i održavanje deponije,

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. (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 prouokuje korisnicima ako ne obezbijedi da se komunalna usluga vrši pod uslovima iz stava 1. ovog člana.



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.

ZAKONO 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 „(...)“

Odluka o prečišćavanju i odvodnji otpadnih voda br.12/17 SL.GL.RS

XVI Priključenje objekta na javnu kanalizaciju je u javnom interesu pa su stoga vlasnici nekretnina dužni da dozvole priključak preko svoje nepokretnosti, a u protivnom može se tražiti pokretanje eksproprijacije.

Odluka o proizvodnji i isporuci vode br.12/17 SL.GL.RS

Čl.15 Vodovodni priključak odobrava i daje uslove za izgradnju Komunalno preduzeće na osnovu pisano zahtjeva vlasnika odnosno korisnika objekta.

Čl.33 Svaki objekat po pravilu mora da ima svaki vodomjer.

ČL. 46 Potrošnja vode mjeri se vodomjerom, a samo u posebnim slučajevima po procjeni ili paušalno.

Čl.47 st.2. Čitanje vodomjera vrši se po pravilu u stalnim vremenskim razmacima (jednom mjesečno), a može se vršiti kad je to potrebno.

Čl.50 st. 1. Cijenu komunalne usluge utvrđuje Komunalno preduzeće, a suglasnost na cijenu daje Skupština opštine.

Odluka o prikupljanju, odvoženju i deponovanju komunalnog otpada br.13/18 SL.GL.RS

VII Cijena usluge sakupljanja i odvoza komunalnog otpada može se formirati : a) prema jedinici izgrađene korisne površine m) nekretnine(površina nekretnine) se utvrđuje na osnovu dokaza o vlasništvu . lokacijske , građevinske ili upotrebne dozvole, kupoprodajnog ugovora, ugovora o zakupu, rješenja o visini komunalne naknade (...)“



VIII st. 1) Naplata cijene komunalne usluge prikupljanja i odvoženja komunalnog otpada vrši se mjesečno u skladu sa zakonom

2) Naplata cijene komunalne usluge deponovanja komunalnog otpada regulisat će se ugovorom između davaoca komunalne usluge korisnika komunalne usluge.

Odluka o davanju saglasnosti na Cjenovnik komunalnih usluga KP „Komunalno „ a.d. Kostajnica

I Skupština Opštine Kostajnica daje saglasnost na Cjenovnik komunalnih usluga KP Komunalno ad Kostajnica br.02-133/22 od 17.03.2022.

Odluka o očitavanju vodomjera broj: 02-492/22 od 21.10.2022.

Čl.1 st.(2) Odluke navodi: „...Očitavanje vodomjera će se vršiti tromjesečno“ ...

Obračun za utrošenu vodu na mjesečnom nivou će se vršiti na osnovu prosječne potrošnje, a očitavanje vodomjera će se vršiti tromjesečno. Računi će se izdavati svaki mjesec i dostavljati potrošačima....“.

Nalaz i mišljenje ombudsmana

Pružanje ekonomskih usluga od opšteg interesa se zasniva na ugovornom odnosu između davaoca i potrošača, gdje je osnovni princip ravnopravnost stranaka. Obaveza davaoca usluge je postupanje/organizovanje djelovanja u skladu sa pažnjom dobrog domaćina. Korisnik/potrošač je također, dužan ponašati se odgovorno prema pruženoj usluzi i obavezama koje proističu iz iste.

Razmatranjem žalbenih navoda i s tim u vezi, odgovor davaoca, zatim dostavljenih priloga od strane davaoca i propisa, koji regulišu predmetnu potrošačku problematiku, dovedeno je u pitanje osnovno načelo ravnopravnosti. Naime, saglasno državnom i entitetskom zakonu o zaštiti potrošača, usluga od općeg ekonomskog interesa treba da bude obračunata na osnovu stvarnih isporuka. Odredbama entitetskog zakona o zaštiti potrošača je propisana obaveza davaoca da izda račun za obračunski period koji ne može biti duži od mjesec dana, a što omogućuje potrošaču da izvrši provjeru obračuna izvršene usluge.

Odluka o proizvodnji i isporuci vode br.12/17 SL.GL.RS propisuje da se potrošnja vode mjeri vodomjerom, a samo u posebnim slučajevima po procjeni ili paušalno. S tim u vezi ne smatra se ispravnim da se očitavanje vodomjera na teritoriji Opštine Kostajnica vrši svaka tri mjeseca iz razloga povećanog obima posla, kvarova i drugih pobrojanih razloga. Davalac usluge je dužan da obezbijedi uslove za nesmetano pružanje usluge i s tim u vezi uredno očitovanje pojedinačnih vodomjera, te činjenica nedostatka tehničkih uslova i zaposlenika ne može biti razlogom zašto se očitavanje ne vrši jednom mjesečno. Navedeni razlozi se ne mogu smatrati „posebnim slučajevima“, zbog kojih bi se očitavanje vodomjera vršilo po procjeni ili paušalno. Zbog navedenog predmetna odluka davaoca odluka mora biti usklađena s državnim i entitetskim propisom koji navodi stvarnu potrošnju kao bitan element ugovora, kao i obračun da ne može biti duži od mjesec dana.



Usluga odnosno način obračuna odvoza smeća također mora vršen saglasno naprijed navedenim propisima, te potrošači imaju pravo reklamiranja načina obračuna u konkretnom slučaju kontrole površine za koju se račun izdaje. Navodi žalbe koji tretiraju pravna lica s aspekta nadoknade odnosno obračuna troškova odvoza smeća nisu posebno tretirani jer isto prelazi mandat ove institucije koja se odnosi na zaštitu fizičkih lica i domaćinstava, a ne pravnih lica u ulozu potrošača. Također, vezano za priključak na gradsku mrežu propisani su uslovi pod kojim se isto može izvršiti, što će sve biti dostavljeno podnositelju žalbe.

Imajući u vidu sve naprijed navedeno, a u svrhu zaštite prava potrošača i zaštite njihovih ekonomskih interesa, Institucija ombudsmana u skladu sa članom 101. stav (1) tačka d.) i e.) Zakona o zaštiti potrošača u BiH, donosi

Preporuku

I. Da KP KOMUNALNO ad u dijelu propisa, koji regulišu očitavanje vodomjera izvrši izmjenu i uskladi propise i praksu sa pozitivnim propisima koji regulišu predmetnu materiju, te umjesto tromjesečnog očitavanja vrši mjesečno očitavanje vodomjera.

II. Da o poduzetim aktivnostima na realizaciji ove preporuke obavijesti Instituciju ombudsmana u roku od 15 dana od prijema ovog akta.



Dostavljeno:

- Naslovu,
- Opština Kostajnica
- a/a