

Inicijativa ALAC:

Transparentnost Srbija inicirala je da Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija, Ministarstvo rudarstva i energetike i Stalna konferencija gradova i opština, u okviru svojih mogućnosti i nadležnosti, doprinesu da se ujednače propisi i praksa u vezi sa pravima i obavezama potrošača pri isključenju sa sistema daljinskog grejanja.

Inicijativa je rezultat jednog slučaja otvorenog u Antikorupcijskom savetovalištu Transparentnosti Srbija. Reč je o građanski koja je 11 godina čekala da se reši njen zahtev sa isključenja sa sistema koji je podnela toplani u Pančevu.

Tim povodom, analizirali smo kako je u aktima lokalnih samouprava koje regulišu ovu materiju (odluke o snabdevanju toplotnom energijom) uređeno isključenje sa sistema i došli do zaključka da postoje velike razlike, koje se ne mogu objasniti specifičnošću prilika u pojedinim gradovima i opštinama i da se pred potrošače u različitim jedinicama lokalne samouprave stavljaju nejednaki zahtevi kako bi im se omogućilo isključenje. To se prvenstveno odnosi na kupce koji su korisnici usluga u kolektivnim stambenim zgradama.

U dopisima upućenim ministarstvima i SKGO ukazali smo kako izgledaju propisi u analiziranim gradovima (Pančevo, Beograd, Užice, Sombor, Niš) i kakva je praksa u nekim od njih.

Zaključak je da je ovo pitanje regulisano na različite načine, odnosno da u pojedinim gradovima građani uživaju znatno manju zaštitu kao potrošači nego u drugim. Nema razloga da se veruje da ove promene odražavaju različite uslove poslovanja JKP. Skupštine gradova i opština, koje su osnivači JKP, imaju dužnost da se staraju i o interesima građana koje predstavljaju i ovih preduzeća. Zbog toga smo pozvali ministarstva da, u okviru svojih nadležnosti, a u saradnji sa drugim nadležnim organima, iniciraju aktivnosti koje bi rezultirale ujednačavanjem propisa i prakse u jedinicama lokalne samouprave u vezi sa isključenjem sa sistema daljinskog grejanja (posebno u objektima kolektivnog stanovanja - zgradama).

SKGO smo takođe pozvali da u okviru svojih mogućnosti pokrene, odnosno podrži, inicijativu za pronalaženje najboljeg rešenja, a zatim i za ujednačavanje propisa.

Prilog: Dopis TS Ministarstvu trgovine, Ministarstvu rudarstva i energetike i SKGO

Влада Републике Србије
Министарство трговине, туризма и телекомуникација
Сектор за заштиту потрошача
помоћник министра Весна Новаковић

Предмет: права потрошача при искључењу са система даљинског грејања

Поштована госпођо Новаковић,

наша организација уочила је, у свом раду, проблем чије би решавање могло бити делом у Вашој надлежности. Реч је, наиме, о проблему из области заштите потрошача. Антикорупцијском саветовалишту, које већ 10 година ради у оквиру Транспарентности Србија, обратила се грађанка која је 11 година безуспешно покушавала да раскине уговор са топланом у Панчеву, односно да се искључи са система даљинског грејања. Тим поводом, анализирали смо како је у актима локалних самоуправа које регулишу ову материју (одлуке о снабдевању топлотном енергијом) регулисано искључење са система и дошли до закључка да постоје велике разлике, које се не могу објаснити специфичношћу прилика у појединим градовима и општинама, и да се пред потрошаче у различитим јединицима локалне самоуправе стављају неједнаки захтеви како би им се омогућило искључење. То се првенствено односи на купце који су корисници услуга у колективним стамбеним зградама.

Тако је, на пример, у Панчеву, Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом купаца на подручју града Панчева ("Сл. лист града Панчева", бр. 2/2014 - пречишћен текст и 6/2014) предвиђено да ће купцу, кориснику услуга у колективној стамбеној згради, који обавести топлану о отказивању установљене пословне везе, топлана престати са пружањем услуге испоруке топлотне енергије, уколико постоје техничко-технолошки услови, а нарочито ако се његовим искључењем не доводи у питање квалитет снабдевања осталих корисника, а све у складу са чланом 56. Одлуке. Члан 56 предвиђа да се испорука топлотне енергије може обуставити и на захтев купца власника стамбеног и/или пословног простора, само уколико се обрачун услуге врши на основу утрошка топлотне енергије - фиксни и варијабилни део, те да ће обавеза купца бити дефинисана Актом о искључењу у зависности од појединачног случаја, а у складу са општим актом о искључењу Скупштине града Панчева. Одлуком није уређено питање обавезе купца да плаћа одговарајућу накнаду због продора топлоте из суседних станова, односно цеви које пролазе кроз његов стан, већ је, по свему судећи, то остављено да буде регулисано поменути општим и појединачним актом о искључењу. У конкретном случају, којим се бави наше Саветовалиште, обавеза купца је да плаћа 15% од цене грејања прописане за стан одговарајуће површине.

У Београду је, међутим, Одлуком о снабдевању топлотном енергијом у граду Београду (Сл.лист 43/2007) прописано само да се са система даљинског грејања може искључити на захтев купца или у другим случајевима одређеним Одлуком (уколико купац не плаћа рачуне и сл), те да купац који се искључује на сопствени захтев мора да плати трошкове искључења.

У Ужицу не постоји обавеза испоручиоца да искључи купца, већ се наводи да се купац "може" искључити те да му остаје обавеза да плаћа 30% цене (двоструко више него у Панчеву). Одлуком о снабдевању топлотном енергијом града Ужица (Сл. лист града Ужица 15/2010) предвиђено је да уговор који купац закључује са топланом мора да садржи услове искључења,

да купац може писмено поднети захтев за отказ уговора о продаји топлотне енергије, и да се захтев **може** уважити искључиво ако се купац налази у самосталном (издвојеном) објекту.

"**Може** се отказати уговор и купцу у објектима са више купаца у колико прихвати у форми уговора трајно искључење грејних тела и плаћа услугу грејања у износу од 30% од пуне накнаде за испоручену топлотну енергију, и ако прибави писану сагласност осталих купаца који се греју са исте подстанице (исто мерно место)".

У Сомбору је Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом прописано да купац може писмено отказати уговор о снабдевању топлотном енергијом са отказним роком до 90 дана, али не у току грејне сезоне. Енергетски субјект уважава раскид са првим следећим обрачунским периодом. Ако на једном предајном месту топлоту преузима више купаца, отказ важи само, ако су сви купци писмено отказали уговор, односно уколико постоје техничке могућности за појединачно искључења купца са заједничког места преузимања топлотне енергије. Одлука не регулишу плаћање због продора топлотне енергије из других грејаних површина.

Конечно, у Нишу су се пре две године одиграли и протести грађана због одбијања топлане (и градских власти, које су одлучивале по жалбама) да их искучи са система. Тамошња Одлука о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом ("Сл. лист града Ниша", бр. 74/2015) прописује да се уговор може раскинути само ако је за објекат издато Решење о одобрењу за прикључење, односно други одговарајући акт којим је одобрено прикључење објекта на систем даљинског грејања и постоји писана сагласност свих власника објекта за који је поднет захтев за искључење. У пракси то значи да је могуће искључење само целе зграде (односно индивидуалног објекта за становање - куће), али не и стана у згради.

Евидентно је да је заштита потрошача регулисана на различите начине, односно да у појединим градовима уживају знатно мању заштиту него у другим. Нема разлога да се верује да ове промене одражавају различите услове пословања ЈКП. Скупштине градова и општина, које су оснивачи ЈКП, имају дужност да се старају и о интересима грађана које представљају и ових предузећа. Због тога Вас позивамо да, у оквиру Ваших надлежности, а у сарадњи са другим надлежним органима, иницирате активности које би резултирале уједначавањем прописа и праксе у јединицама локалне самоуправе по питању права потрошача (посебно у објектима колективног становања - зградама) у вези са искључењем са система даљинског грејања. Ово се првенствено односи на регулисање ситуација када топлана мора (а не "може") да омогући искључење, ближе регулисање техничких услова за искључење, као предуслова, и процента пуне цене (односно распона у зависности од конкретне ситуације - окружења стана који се искључује, броја вертикала која кроз њега пролазе и сл) коју ће плаћати искључени купац због продора топлоте у његов стан .

Срдачан поздрав,
Београд,
23. фебруара 2017.

Транспарентност Србија
програмски директор
Немања Ненадић

Влада Републике Србије
Министарство рударства и енергетике
државни секретар Зоран Предић

Предмет: права потрошача при искључењу са система даљинског грејања

Поштовани г. Предић,

наша организација уочила је, у свом раду, проблем чије би решавање могло бити делом у Вашој надлежности. Реч је, наиме, о проблему из области испоруке топлотне енергије потрошачима, односно искључења потрошача са система даљинског грејања. Антикорупцијском саветовалишту, које већ 10 година ради у оквиру Транспарентности Србија, обратила се грађанка која је 11 година безуспешно покушавала да раскине уговор са топланом у Панчеву, односно да се искључи са система даљинског грејања. Тим поводом, анализирали смо како је у актима локалних самоуправа које регулишу ову материју (одлуке о снабдевању топлотном енергијом) регулисано искључење са система и дошли до закључка да постоје велике разлике, које се не могу објаснити специфичношћу прилика у појединим градовима и општинама и да се пред потрошаче у различитим јединицама локалне самоуправе стављају неједнаки захтеви како би им се омогућило искључење. То се првенствено односи на купце који су корисници услуга у колективним стамбеним зградама.

Тако је, на пример, у Панчеву, Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом купаца на подручју града Панчева ("Сл. лист града Панчева", бр. 2/2014 - пречишћен текст и 6/2014) предвиђено да ће купцу, кориснику услуга у колективној стамбеној згради, који обавести топлану о отказивању установљене пословне везе, топлана престати са пружањем услуге испоруке топлотне енергије, уколико постоје техничко-технолошки услови, а нарочито ако се његовим искључењем не доводи у питање квалитет снабдевања осталих корисника, а све у складу са чланом 56. Одлуке. Члан 56 предвиђа да се испорука топлотне енергије може обуставити и на захтев купца власника стамбеног и/или пословног простора, само уколико се обрачун услуге врши на основу утрошка топлотне енергије - фиксни и варијабилни део, те да ће обавеза купца бити дефинисана Актом о искључењу у зависности од појединачног случаја, а у складу са општим актом о искључењу Скупштине града Панчева. Одлуком није уређено питање обавезе купца да плаћа одговарајућу накнаду због продора топлоте из суседних станова, односно цеви које пролазе кроз његов стан, већ је, по свему судећи, то остављено да буде регулисано поменути општим и појединачним актом о искључењу. У конкретном случају, којим се бави наше Саветовалиште, установљена је обавеза купца да плаћа 15% од цене грејања прописане за стан одговарајуће површине.

У Београду је, међутим, Одлуком о снабдевању топлотном енергијом у граду Београду (Сл.лист 43/2007) прописано само да се са система даљинског грејања може искључити на захтев купца или у другим случајевима одређеним Одлуком (уколико купац не плаћа рачуне и сл), те да купац који се искључује на сопствени захтев мора да плати трошкове искључења.

У Ужицу не постоји обавеза испоручиоца да искључи купца, већ се наводи да се купац "може" искључити те да му остаје обавеза да плаћа 30% цене (двоструко више него у Панчеву). Одлуком о снабдевању топлотном енергијом града Ужица (Сл. лист града Ужица 15/2010) предвиђено је да уговор који купац закључује са топланом мора да садржи услове искључења,

да купац може писмено поднети захтев за отказ уговора о продаји топлотне енергије, и да се захтев **може** уважити искључиво ако се купац налази у самосталном (издвојеном) објекту.

"**Може** се отказати уговор и купцу у објектима са више купаца у колико прихвати у форми уговора трајно искључење грејних тела и плаћа услугу грејања у износу од 30% од пуне накнаде за испоручену топлотну енергију, и ако прибави писану сагласност осталих купаца који се греју са исте подстанице (исто мерно место)".

У Сомбору је Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом прописано да купац може писмено отказати уговор о снабдевању топлотном енергијом са отказним роком до 90 дана, али не у току грејне сезоне. Енергетски субјект уважава раскид са првим следећим обрачунским периодом. Ако на једном предајном месту топлоту преузима више купаца, отказ важи само, ако су сви купци писмено отказали уговор, односно уколико постоје техничке могућности за појединачно искључења купца са заједничког места преузимања топлотне енергије. Одлука не регулишу плаћање због продора топлотне енергије из других грејаних површина.

Конечно, у Нишу су се, као што Вам је познато, пре две године одиграли и протести грађана због одбијања топлане (и градских власти, које су одлучивале по жалбама) да их искучи са система. Тамошња Одлука о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом ("Сл. лист града Ниша", бр. 74/2015) прописује да се уговор може раскинути само ако је за објект издато Решење о одобрењу за прикључење, односно други одговарајући акт којим је одобрено прикључење објекта на систем даљинског грејања и постоји писана сагласност свих власника објекта за који је поднет захтев за искључење. У пракси то значи да је могуће искључење само целе зграде (односно индивидуалног објекта за становање - куће), али не и стана у згради.

Евидентно је да је ово питање (а њиме и заштита потрошача) регулисано на различите начине, односно да у појединим градовима грађани уживају знатно мању заштиту као потрошачи него у другим. Нема разлога да се верује да ове промене одражавају различите услове пословања ЈКП. Скупштине градова и општина, које су оснивачи ЈКП, имају дужност да се старају и о интересима грађана које представљају и ових предузећа. Због тога Вас позивамо да, у оквиру Ваших надлежности, а у сарадњи са другим надлежним органима, иницирате активности које би резултирале уједначавањем прописа и праксе у јединицама локалне самоуправе у вези са искључењем са система даљинског грејања (посебно у објектима колективног становања - зградама). Ово се првенствено односи на регулисање ситуација када топлана мора (а не "може) да омогући искључење, ближе регулисање техничких услова за искључење, као предуслова, и процента пуне цене (односно распона у зависности од конкретне ситуације - окружења стана који се искључује, броја вертикала која кроз њега пролазе и сл) коју ће плаћати искључени купац због продора топлоте у његов стан .

Срдачан поздрав,
Београд,
23. фебруара 2017.

Транспарентност Србија
програмски директор
Немања Ненадић

Стална конференција градова и општина
генерални секретар Ђорђе Станичић

Предмет: Уређење питања искључења потрошача са система даљинског грејања у јединицама локалне самоуправе

Поштованиг. Станичићу,

обраћамо Вам се с обзиром на чињеницу да је СКГО асоцијација градова и општина која је посвећена унапређењу односа између ЈЛС и грађана. Верујемо да можете да помогнете да се проблем на који указујемо боље препозна у градовима и општинама широм Србије и размотри у оквиру тела и скупова СКГО, како би се пронашла најбоља решења и за локалне самоуправе, које су оснивачи јавних предузећа и за грађане, и како би се постојеће добре праксе пренеле и у друге средине или постале обавезе.

Наиме, наша организација учила је у свом раду, проблем који се тиче великог броја грађана а у вези је са прописима и праксом ЈЛС у области испоруке топлотне енергије. Антикорупцијском саветовалишту, које већ 10 година ради у оквиру Транспарентности Србија, обратила се грађанка која је 11 година безуспешно покушавала да раскине уговор са топланом у Панчеву, односно да се искључи са система даљинског грејања. Тим поводом, анализирали смо, на неколико примера, како је у актима локалних самоуправа које регулишу ову материју (одлуке о снабдевању топлотном енергијом) регулисано искључење са система и дошли до закључка да постоје велике разлике које се не могу објаснити специфичношћу прилика у појединим градовима и општинама и да се пред потрошаче у различитим јединицама локалне самоуправе стављају неједнаки захтеви како би им се омогућило искључење. То се првенствено односи на купце који су корисници услуга у колективним стамбеним зградама.

Тако је, на пример, у Панчеву, Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом купаца на подручју града Панчева ("Сл. лист града Панчева", бр. 2/2014 - пречишћен текст и 6/2014) предвиђено да ће купцу, кориснику услуга у колективној стамбеној згради, који обавести топлану о отказивању установљене пословне везе, топлана престати са пружањем услуге испоруке топлотне енергије, уколико постоје техничко-технолошки услови, а нарочито ако се његовим искључењем не доводи у питање квалитет снабдевања осталих корисника, а све у складу са чланом 56. Одлуке. Члан 56 предвиђа да се испорука топлотне енергије може обуставити и на захтев купца власника стамбеног и/или пословног простора, само уколико се обрачун услуге врши на основу утрошка топлотне енергије - фиксни и варијабилни део, те да ће обавеза купца бити дефинисана Актом о искључењу у зависности од појединачног случаја, а у складу са општим актом о искључењу Скупштине града Панчева. Одлуком није уређено питање обавезе купца да плаћа одговарајућу накнаду због продора топлоте из суседних станова, односно цеви које пролазе кроз његов стан, већ је, по свему судећи, то остављено да буде регулисано поменути општим и појединачним актом о искључењу. У конкретном случају, којим се бави наше Саветовалиште, обавеза купца је да плаћа 15% од цене грејања прописане за стан одговарајуће површине.

У Београду је, међутим, Одлуком о снабдевању топлотном енергијом у граду Београду (Сл.лист 43/2007) прописано само да се са система даљинског грејања може искључити на захтев купца или у другим случајевима одређеним Одлуком (уколико купац не плаћа рачуне и сл), те да купац који се искључује на сопствени захтев мора да плати трошкове искључења.

У Ужицу не постоји обавеза испоручиоца да искључи купаца, већ се наводи да се купац "може" искључити те да му остаје обавеза да плаћа 30% цене (двоструко више него у Панчеву). Одлуком о снабдевању топлотном енергијом града Ужица (Сл. лист града Ужица 15/2010) предвиђено је да уговор који купац закључује са топланом мора да садржи услове искључења, да купац може писмено поднети захтев за отказ уговора о продаји топлотне енергије, и да се захтев **може** уважити искључиво ако се купац налази у самосталном (издвојеном) објекту.

"**Може** се отказати уговор и купцу у објектима са више купаца у колико прихвати у форми уговора трајно искључење грејних тела и плаћа услугу грејања у износу од 30% од пуне накнаде за испоручену топлотну енергију, и ако прибави писану сагласност осталих купаца који се греју са исте подстанице (исто мерно место)".

У Сомбору је Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом прописано да купац може писмено отказати уговор о снабдевању топлотном енергијом са отказним роком до 90 дана, али не у току грејне сезоне. Енергетски субјект уважава раскид са првим следећим обрачунским периодом. Ако на једном предајном месту топлоту преузима више купаца, отказ важи само, ако су сви купци писмено отказали уговор, односно уколико постоје техничке могућности за појединачно искључења купца са заједничког места преузимања топлотне енергије. Одлука не регулишу плаћање због продора топлотне енергије из других грејаних површина.

Коначно, у Нишу су се пре две године одиграли и протести грађана због одбијања топлане (и градских власти, које су одлучивале по жалбама) да их исклучи са система. Тамошња Одлука о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом ("Сл. лист града Ниша", бр. 74/2015) прописује да се уговор може раскинути само ако је за објекат издато Решење о одобрењу за прикључење, односно други одговарајући акт којим је одобрено прикључење објекта на систем даљинског грејања и постоји писана сагласност свих власника објекта за који је поднет захтев за искључење. У пракси то значи да је могуће искључење само целе зграде (односно индивидуалног објекта за становање - куће), али не и стана у згради.

Евидентно је да је заштита потрошача регулисана на различите начине, односно да у појединим градовима уживају знатно мању заштиту него у другим. Нема разлога да се верује да ове промене одражавају различите услове пословања ЈКП. Скупштине градова и општина, које су оснивачи ЈКП, имају дужност да се старају и о интересима грађана које представљају и ових предузећа. Због тога Вас позивамо да у оквиру ваших могућности покренете, односно подржите иницијативу за проналажење најбољг решења, а затим и за уједначавање прописа и праксе у јединицама локалне самоуправе по питању права потрошача (посебно у објектима колективног становања - зградама) у вези са искључењем са система даљинског грејања. Ово се првенствено односи на регулисање ситуација када топлана мора (а не само "може") да омогући искључење, ближе регулисање техничких услова за искључење, као предуслова, и процента пуне цене (односно распона у зависности од конкретне ситуације - окружења стана који се искључује, броја вертикала која кроз њега пролазе и сл) коју ће плаћати искључени купац због продора топлоте у његов стан .

Срдачан поздрав,
Београд,
23. фебруара 2017.

Транспарентност Србија
програмски директор
Немања Ненадић