

Министарство трговине, туризма и телекомуникација
Сектор за заштиту потрошача
Немањина 22 - 26
11000 Београд

Предмет: захтев за заштиту колективног интереса потрошача

Удружење „Народни парламент“ примило је одређени број примедби грађана на рад ЈКП „Водовод“ из Лесковца. Ради се о рекламацијама станара стамбене зграде у улици Ђорђа Лешњака бр. 7 у Лесковцу. Приликом редовног читавања водомера у улици Ђорђа Лешњака бр. 7 у Лесковцу установљено је од стране радника ЈКП „Водовод“ да је дошло до увећане потрошње корисника за месец октобар 2014. године и да разлог овог увећања није познат.

У истој опомени станари/закупци су позвани да своју шахту и водоводне инсталације доведу у исправно стање. Станари/закупци су извршили преглед објекта (станова, пословних просторија, посебних делова зграде и подрумских просторија) и утврдили да видљивих неисправности нема. Међутим, због недостатка потребне стручности лица која су вршила наведени преглед, станари/закупци су дописом од 07.11.2014. године захтевали да стручне службе овог комуналног предузећа утврде разлог увећане потрошње и провере исправност водомера. Треба напоменути да су сви станари/закупци у претходном периоду користили воду у уобичајеном обиму, сходно својим потребама тако да је истим дописом уложена и рекламација на рачун за месец октобар.

Ни након 10 дана, од стране ЈКП „Водовод“ није стигао одговор на поднети приговор/рекламацију. Провера водомера такође није извршена иако су рачуни стигли свим потрошачима у износу три пута већем од уобичајеног.

Због свега напред наведеног Удружење „Народни парламент“ из Лесковца као регистровано удружење за заштиту потрошача и један од купаца пословних просторија поменуте стамбене зграде поднело је пријаву тржишној инспекцији против ЈКП „Водовод“ и захтевало да тржишни инспектор предузме све мере предвиђене законом како би се ове неправилности у најкраћем могућем року исправиле.

У међувремену је стигао одговор ЈКП „Водовод“ (7838/1) којим је приговор одбијен јер је по наводима техничког контролора овог предузећа читање и фактурисање потрошње извршено у складу са Одлуком о водоводу на територији града Лесковца.

Провера исправности водомера није извршена, па је због сумње у његову исправност захтевана достава документације и информација везана за оверу мерила у улици Ђорђа Лешњака бр. 7, а у складу са Правилником о врстама мерила за која је обавезно оверавање и временским интервалима њиховог периодичног оверавања. Међутим, одговор комуналног предузећа (7837/1, 7839/1) био је да они нису у могућности да нам доставе тражене информације и упућени смо на Дирекцију за драгоцене метале, Одсек контрола мера Ниш.

По Закону о комуналној делатности, Закону о метрологији, Закону о заштити потрошача, Правилником о врстама мерила за која је обавезно оверавање и временским интервалима њиховог периодичног оверавања (а и по самој логици) предузеће које се бави снабдевањем водом станара поменуће зграде и које утрошак воде проверава на водомерима (мерилима) мора да има податке који се односе на оверавање мерила и контролу исправности овог уређаја. У чл. 19. ст. 1. тачка 4) Закона о метрологији се изричито наводи да су лица која употребљавају мерила дужна да воде евиденцију о одржавању и оверавању мерила у употреби, у складу са прописима. Битно је напоменути да су сами станари прегледали водомер и установили да је на уређају дошло до замагљивања у толикој мери да је нејасно на који начин су радници предузећа вршили његово читавање. Такође, по прописима који уређују ову област дужност јавно комуналног предузећа је да одржава мерило у исправном стању и врши оверу у предвиђеним интервалима јер се само такво мерило може ставити у промет и на основу њега вршити мерења и испостављања рачуна потрошачима.

На основу свега наведено може се закључити да је ЈКП „Водовод“ у конкретном случају извршило мерење утрошка воде на неисправном (замагљеном мерилу), за које нема информацију када је и да ли је оверено у складу са поменутиим Правилником, на основу таквог мерења испоставило рачун у троструко већем износу и самим тим оштетило потрошаче - станаре / закупце пословних просторија пословно-стамбене зграде у улици Ђорђа Лешњака бр. 7 у Лесковцу.

Одговор тржишне инспекције (бр. 334-00-917/2014-06) на поднету пријаву био је, између осталог, да „инспектори нису у могућности да утврђују фактичко стање код потрошње воде“. По чл. 156. Закона о заштити потрошача, тржишни инспектор у поступку надзора испитује да ли трговац обавља непоштену пословну праксу у складу са чл. 19-23. овог закона и поступа супротно члану 26. овог закона. Овим путем посебно указујемо министарству на чињеницу да је надлежни орган пропустио да поступи по закону. Ако претходно важећи Закон о заштити потрошача није давао довољно овлашћења тржишној инспекцији да реагује у случајевима кршења његових одредби, то тренутно важећи пропис свакако омогућава. Међутим спровођењем закона како то чини тржишна инспекција закон остаје само мртво слово на папиру, а након оваквог начина рада поставља се питање како ће тај исти орган спроводити колективне мере заштите потрошача коју одређује министарство у случају утврђене повреде колективног интереса потрошача.

На крају, неопходно је додати да се поред 11 власника станова и купаца пословних просторија, Удружењу Народни парламент јавио одређени број корисника услуга ЈКП „Водовод“ из других делова града Лесковца који су у истом периоду (октобар - новембар 2014. год.), добили значајно увећане рачуне за утрошену воду што додатно доводи у сумњу правилност тако испостављених рачуна.

Плаћање воде по утрошку је у складу са чл. 31. Закона о комуналним делатностима који каже:

Главни мерни инструмент за мерење потрошње воде уграђен на месту прикључења инсталација корисника на комуналну инфраструктуру представља саставни део комуналне инфраструктуре.

Набавка мерног инструмента из става 1. овог члана врши се из надокнаде за прикључак, коју плаћа инвеститор, односно власник непокретности.

Индивидуални мерни инструменти уграђени на инсталацијама корисника, који служе мерењу потрошње воде за појединачне станове, односно појединачне пословне просторије, су у својини власника појединачних станова, односно, власника појединачних пословних просторија који сnose трошкове набавке, уградње, експлоатације, одржавања и функционисања индивидуалних мерних инструмената.

Законом о метрологији (чл. 19.) прописана је и дужност лица која употребљавају мерила:

Лица која употребљавају мерила дужна су да:

1) постављају и користе мерила на начин којим се обезбеђује прописана тачност мерења и у том смислу одговорна су за техничку исправност мерила и тачност мерних резултата;

2) одржавају мерила у техничком стању које обезбеђује тачност мерења;

3) подносе на оверавање мерила у складу са овим законом и прописима донетим на основу овог закона;

4) воде евиденцију о одржавању и оверавању мерила у употреби, у складу са прописима.

Лица из става 1. овог члана, као и власник мерила дужна су да мерило које више не употребљавају на видном месту означе ознаком: "мерило није у употреби"

Закон о метрологији:
Што се тиче обавезе оверавања мерила она је предвиђена члановима напред поменутог

Члан 18. став 1.

Мерило се ставља на тржиште односно употребу само ако испуњава захтеве у складу са овим законом.

Члан 23. став 4.

За редовно оверавање бројила електричне енергије, мерних трансформатора, уклопних часовника, водомера, гасомера и мерила која коригују запремину течности односно гаса, коректора и мерила топлотне енергије одговорна су лица која продају воду, односно лица одговорна за мерење електричне и топлотне енергије и природног гаса, у складу са прописима којима се уређује област енергетике.

Чланом 30. Одлуке о водоводу на територији града Лесковца прописано је:

Обрачун и наплата утрошене воде у случају када је водомер у квару или се из других разлога не може очитати, наплата воде ће се тада вршити на основу просека из претходна два периода читања који не могу бити краћи од 90 дана.

Обрачун и наплата утрошене воде у случају када је водомер замагљен наплата воде извршиће се на основу просека из два периода читања у виду аконтације, а дефинитиван обрачун биће извршен након скидања, односно замене водомера.

Оваквим начином односа према корисницима својих услуга ово комунално предузеће крши одредбе **Закон о заштити потрошача:**

Члан 26. став 3.

Трговац је дужан да потрошачу обезбеди робу у тачној мери или количини и да му омогући да провери ту тачност.

Члан 19. став 1. тачка 2) и 4)

Под обмањујућом пословном праксом, у смислу овог закона, сматра се пословна пракса трговца којом наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што му даје нетачна обавештења или стварањем општег

утиска или на други начин, чак и када су обавештења која даје тачна, доводи или прети да доведе просечног потрошача у заблуду у погледу:

2) основних обележја производа, као што су обележја која се односе на доступност, предности, ризике, начин израде, употребу, додатке који прате производ, помоћ која се потрошачима пружа после продаје и поступање по њиховим приговорима, начин и датум производње или пружања услуге, испоруку, подобност за употребу, начин употребе, количину, спецификацију, државу производње и државу порекла жига, очекиване резултате употребе или резултате спроведених тестова или провера производа;

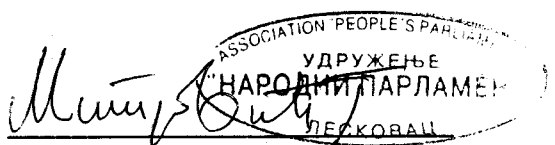
4) цене или начина на који је обрачуната или постојања одређених погодности у погледу цене.

Због свега напред наведеног, Удружење „Народни парламент“ из Лесковца на основу чл. 126. ст. 1. тачка 2), чл. 135. ст. 1. тачка 2) и чл. 147. Закона о заштити потрошача захтева од Министарства трговине, туризма и телекомуникација да покрене и спроведе поступак у коме ће утврдити да је колективни интерес корисника услуга ЈКП „Водовод“ Лесковац повређен те на основу тако спроведеног поступка предузме мере предвиђене чл. 150. Закона о заштити потрошача.

Прилог:

- Обавештење ЈКП „Водовод“ кућном савету стамбене зграде у ул. Ђорђа Лешњака бр. 7
- Приговор/рекламација станара ЈКП „Водоводу“ од 07.11.2014. године
- Захтев приступ информацијама од јавног значаја упућен ЈКП „Водоводу“ 07.01.2014. године
- Пријава станара тржишној инспекцији од 17.11.2014. године
- Одговор ЈКП „Водовода“ на приговор/рекламацију станара 17.11.2014. године
- Одговор ЈКП „Водовода“ на захтев за приступ информацијама од јавног значаја од 20.11.2014. године
- Обавештење тржишне инспекције бр. 334-00-917/2014-06 од 25.11.2014. године

У Лесковцу, дана 20.01.2015. године


за Удружење „Народни парламент“
Горан Митровић, директор