



ДРЖАВНА
РЕВИЗОРСКА
ИНСТИТУЦИЈА

**ПОСЛЕРЕВИЗИОНИ ИЗВЕШТАЈ О МЕРАМА ИСПРАВЉАЊА
ЈАВНОГ КОМУНАЛНОГ ПРЕДУЗЕЋА „ГРАДСКА ТОПЛАНА“
НИШ**

**по ревизији сврсисходности пословања
„Заштита потрошача у области снабдевања топлотном енергијом“**



**Број: 400-433/2021-06/255
Београд, 18. април 2022. године**



Садржај:

1. УВОД.....	3
2. НЕСВРСИСХОДНОСТИ И МЕРЕ ИСПРАВЉАЊА.....	4
2.1. ЗАКЉУЧАК 1: Правни оквир није у потпуности створио услове за ефикасну примену Закона о заштити потрошача због непотпуног спровођења и неусклађености појединих прописа.....	4
2.1.1. Поједине одредбе Закона о комуналним делатностима и одлуке јединица локалних самоуправа у делу обавезе закључења појединачних уговора о снабдевању топлотном енергијом, права на раскид уговора и права потрошача на рекламацију, нису усклађене са Законом о заштити потрошача чијим се одредбама пружа већи степен заштите потрошача	4
2.1.1.1. Опис несврсисходности	4
2.1.1.2. Исказане мере исправљања	6
2.1.1.3. Оцена мера исправљања	7
2.2. ЗАКЉУЧАК 2: Предузете активности носилаца заштите потрошача и пружалаца услуга нису у довољној мери допринеле ефикасном остваривању права потрошача у области снабдевања топлотном енергијом	7
2.2.1. Топлане у периоду 2018-2020. године нису закључиле писане уговоре о снабдевању топлотном енергијом са највећим бројем крајњих купаца из категорије стамбени простор, иако је наведена обавеза прописана Законом о заштити потрошача и Законом о енергетици.....	8
2.2.1.1. Опис несврсисходности	8
2.2.1.2. Исказане мере исправљања	9
2.2.1.3. Оцена мера исправљања	9
2.2.2. ЈКП Београдске електране и ЈКП Топлана-Лозница, за разлику од ЈКП Градска топлана Ниш, нису основала саветодавна тела, по рекламацијама потрошача нису поступале комисије за решавање рекламација већ стручне службе ЈКП Београдске електране и ЈКП Топлана-Лозница, сва три предузећа нису све рекламације потрошача решавала у прописаном року, а евиденције о примљеним рекламацијама нису свеобухватне.....	10
2.2.2.1. Опис несврсисходности	10
2.2.2.2. Исказане мере исправљања	10
2.2.2.3. Оцена мера исправљања	11
2.2.3. ЈКП Градска топлана Ниш и ЈКП Топлана-Лозница у периоду 2018-2020. године нису спроводили поступак континуираног изјашњавања корисника о квалитету пружања услуге снабдевања топлотном енергијом, што је прописано Законом о комуналним делатностима	11
2.2.3.1. Опис несврсисходности	11
2.2.3.2. Исказане мере исправљања	12
2.2.3.3. Оцена мера исправљања	12
3. МИШЉЕЊЕ О ИСКАЗАНИМ МЕРАМА ИСПРАВЉАЊА.....	13



1. УВОД

Државна ревизорска институција издала је Извештај о ревизији сврсисходности пословања „Заштита потрошача у области снабдевања топлотном енергијом“ број: 400-433/2021-06/230, од 28. децембра 2021. године у ком су наведени закључци и налази.

С обзиром да све откривене несврсисходности нису биле отклоњене у току ревизије, Институција је од субјекта ревизије Јавног комуналног предузећа „Градска топлана“ Ниш захтевала достављање одазивног извештаја.

Субјект ревизије је у остављеном року од 90 дана почев од наредног дана од дана уручења извештаја доставио Одазивни извештај број: 03-1491/1 од 1. априла 2022. године који је потписало и печатом оверило одговорно лице субјекта ревизије Јавног комуналног предузећа „Градска топлана“ Ниш.

У одазивном извештају су приказане мере исправљања утврђених несврсисходности. У послеревизионом поступку смо прегледали одазивни извештај, и оценили његову веродостојност и оценили да ли су мере исправљања задовољавајуће.

У овом извештају:

- приказујемо несврсисходности које су обелодањене у извештају о ревизији за које је захтевано предузимање мера исправљања,
- резимирамо предузете мере исправљања и
- дајемо мишљење о томе да ли су мере за исправљање стања, исказане у одазивним извештајима, задовољавајуће



2. НЕСВРСИСХОДНОСТИ И МЕРЕ ИСПРАВЉАЊА

2.1. ЗАКЉУЧАК 1: Правни оквир није у потпуности створио услове за ефикасну примену Закона о заштити потрошача због непотпуног спровођења и неусклађености појединих прописа

Налази који поткрепљују ЗАКЉУЧАК 1 су следећи:

Налаз 1.1: Поједине одредбе Закона о комуналним делатностима и одлуке јединица локалних самоуправа у делу обавезе закључења појединачних уговора о снабдевању топлотном енергијом, права на раскид уговора и права потрошача на рекламацију, нису усклађене са Законом о заштити потрошача чијим се одредбама пружа већи степен заштите потрошача

Налаз 1.2: Министарство надлежно за област енергетике није предложило Влади РС доношење програма заштите угрожених потрошача у области снабдевања топлотном енергијом

Налаз 1.3: Иако је формирано 89 удружења потрошача, њих 26 је поднело захтев и испунило услове за упис у Евиденцију надлежног Министарства трговине, туризма и телекомуникација, што за последицу има неједнаку доступност заштите потрошача на територији РС

2.1.1. Поједине одредбе Закона о комуналним делатностима и одлуке јединица локалних самоуправа у делу обавезе закључења појединачних уговора о снабдевању топлотном енергијом, права на раскид уговора и права потрошача на рекламацију, нису усклађене са Законом о заштити потрошача чијим се одредбама пружа већи степен заштите потрошача

2.1.1.1. Опис несврсисходности

Закон о заштити потрошача је системски закон у области заштите потрошача, којим је прописано да потрошач не може да се одрекне права која су утврђена овим законом (члан 3 став 1). Законом је поред тога што су гарантована минимална потрошачка права прописано и да се она не могу умањити ни једним другим прописом, као и да ниво заштите на основу других прописа може бити само већи (члан 4 став 1).

Законом о енергетици прописано је да јединица локалне самоуправе својим прописом, између осталог, утврђује права и обавезе крајњих купаца топлотне енергије, посебно у случају престанка уговора, као и услове за подношење и решавање захтева крајњег купца за обуставу испоруке топлотне енергије.

Обавеза закључења писаног уговора изричито је прописана Законом о заштити потрошача и Законом о енергетици.

Закон о заштити потрошача као *lex specialis* у области заштите права потрошача и Закон о енергетици као *lex specialis* за област енергетике имају јачу правну снагу у односу на одредбе



Закона о комуналним делатностима, којим су уређени општи услови и начин обављања комуналних делатности, и подзаконске акте јединица локалних самоуправа.

Одредбе Закона о комуналним делатностима и подзаконских аката јединица локалних самоуправа, у делу којим је прописано да се сматра да је уговорни однос настао започињањем коришћења комуналне услуге, нису у складу са Законом о заштити потрошача и Законом о енергетици, којима је изричито прописана обавеза пружаоца услуге да са крајњим купцем закључи писани уговор.

Овлашћење и могућност раскида уговора корисника са пружаоцем услуга једно је од кључних права гарантованих Законом о заштити потрошача. Законом о комуналним делатностима није регулисано право потрошача на раскид уговора, нити право на отказ. Законом о енергетици такође није регулисано право потрошача на раскид и отказ уговора, као ни питање обуставе услуге грејања.

Одлукама јединица локалних самоуправа којима се уређује снабдевање топлотном енергијом прописани су додатни услови за раскид уговора поред услова прописаних Законом о заштити потрошача. Прописивање додатних услова за раскид уговора није у складу са Законом о заштити потрошача у делу којим је прописано да потрошач има право да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса ако није сагласан са променом цене, односно тарифе и изменом општих услова уговора наведеним у обавештењу трговца, као и у погледу квалитета пружених услуга.

У граду Нишу је прописано да уколико раскид уговора захтева крајњи купац као власник посебног дела зграде (стана), уговор се може раскинути под условом да је крајњи купац извршио радове на физичком одвајању дела грејне инсталације, која се налази у његовом стану, од унутрашње грејне инсталације зграде, да је обезбедио нови систем грејања у његовом стану и предузео друге мере, а све у складу са поступком који је утврђен посебним законом којим се уређује изградња објеката и прописима који су донети на основу њега. Такође, прописано је да уколико раскид уговора захтева крајњи купац као власник породичне куће или сви власници породичне куће или сви власници посебних делова објекта купца топлотне енергије, уговор се раскида под условом да су извршени радови на физичком одвајању унутрашње грејне инсталације објекта купца топлотне енергије од дистрибутивног система даљинског грејања.

Законом о заштити потрошача је прописано да потрошач може да изјави рекламацију продавцу због погрешно обрачунате цене и других недостатака, да је продавац дужан да на видном месту истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација, и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена, продавац је дужан да води евиденцију о примљеним рекламацијама и да је чува најмање две године од дана подношења рекламација потрошача, као и да потрошачу изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације. Продавац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача и конкретан предлог за решавање рекламације. Рок не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламације. Уколико продавац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност. Продужавање рока за решавање рекламације могуће је само једном.



Одлуком о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом града Ниша прописано је да приговор на обрачун испоручене топлотне енергије, односно услуге, купац подноси енергетском субјекту у писаној форми, најкасније до истека рока доспелости плаћања предметног рачуна, што није у складу са Законом о заштити потрошача којим је прописано да потрошач може да изјави рекламацију усмено на месту одређеном за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа, уз доставу рачуна на увид или другог доказа. Одлуком је такође, прописано да приговор на испостављени обрачун не одлаже његово плаћање, што није у складу са Законом о заштити потрошача у делу којим је прописано да ако потрошач оспори постојање или висину обавезе и настави да уплаћује рачуне за текуће обавезе, трговац не може да искључи потрошача са дистрибутивне мреже и обустави пружање услуге од општег економског интереса до окончања судског поступка, покренутог по захтеву трговца чији је предмет оспоравана обавеза.

У току ревизије утврдили смо да поједине одредбе Закона о комуналним делатностима и одлуке јединица локалних самоуправа којима се ближе уређују услови обављања делатности снабдевања топлотном енергијом у делу обавезе закључења писаног уговора о снабдевању топлотном енергијом, права на раскид уговора, односно искључење са система даљинског грејања и права на рекламацију потрошача, нису усклађене са Законом о заштити потрошача.

Препорука број 1: ЈКП Градска топлана, Ниш да у случају неусаглашености других прописа са Законом о заштити потрошача у делу обавезе закључења појединачних уговора о снабдевању топлотном енергијом, права на раскид уговора и права потрошача на рекламацију примењује одредбе Закона о заштити потрошача на односе потрошача и трговца, који су предмет овог закона, осим у случају постојања посебних одредби са истим циљем којима се уређују предметни односи који обезбеђују виши ниво заштите у складу са посебним прописима или законима (приоритет 2) - Налаз 1.1.

2.1.1.2. Исказане мере исправљања

У Одазивном извештају Јавно комунално предузеће „Градска топлана“ Ниш је навело мере и активности које су предузете до дана достављања одазивног извештаја ради отклањања несврсисходности или смањења ризика од појављивања несврсисходности у будућем пословању:

- Израђен је модел/нацрт уговора о снабдевању топлотном енергијом за стамбени простор. У моделу старог уговора у поглављу „измена, допуна и раскид уговора“ измењен је члан 18 уговора и избрисан текст „Купац може једнострано раскинути Уговор на начин и под условима предвиђеним одлуком скупштине јединице локалне самоуправе којом су прописани услови и начин производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом“. У поглављу „решавање спорова“ додат је став 2 члан 20 следеће садржине: „Купац/ потрошач има право на вансудско решавање потрошачких спорова пред телом уписаним у Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова у складу са Законом о заштити потрошача;
- На сајту топлане објављен је нови модел уговора;
- Покренута је иницијатива Надзорног одбора (НО) за измену и допуну Одлуке о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом ради усклађивања наведене Одлуке са Законом о заштити потрошача.



Јавно комунално предузеће „Градска топлана“ Ниш је навело мере и активности које ће бити предузете ради отклањања несврсисходности или смањења ризика од појављивања несврсисходности у будућем пословању:

- Закључење појединачних уговора о снабдевању топлотном енергијом према новом моделу уговора, у складу са одредбама Закона о заштити потрошача;
- Израда новог модела уговора након усаглашавања Одлуке о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом са Законом о заштити потрошача.

Период у коме се планира предузимање мере исправљања: Након измене и допуне Одлуке о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом, а најкасније до 31. децембра 2022. године.

Докази о наведеним мерама исправљања су Акциони план са описом мера и активности исправљања који представља саставни део одазивног извештаја, као и:

- модел/нацрт уговора о снабдевању топлотном енергијом за стамбени простор (образац који је примењиван);
- модел/нацрт уговора о снабдевању топлотном енергијом за стамбени простор (измењен/нови образац);
- Иницијатива Надзорног одбора (НО) број 03-1442/1 од 30. марта 2022. године за измену и допуну Одлуке о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом са доставним актом Градској управи за комуналне делатности и инспекцијске послове.

2.1.1.3. Оцена мера исправљања

Меру исправљања оцењујемо као задовољавајућу. Оцена је извршена имајући у виду приоритет дате препоруке, односно период у коме је објективно могуће предузети мере исправљања. Отклањање утврђене несврсисходности је у току.

2.2. ЗАКЉУЧАК 2: Предузете активности носилаца заштите потрошача и пружалаца услуга нису у довољној мери допринеле ефикасном остваривању права потрошача у области снабдевања топлотном енергијом

Налази који поткрепљују ЗАКЉУЧАК 2 су следећи:

Налаз 2.1: Топлане у периоду 2018-2020. године нису закључиле писане уговоре о снабдевању топлотном енергијом са највећим бројем крајњих купаца из категорије стамбени простор, иако је наведена обавеза прописана Законом о заштити потрошача и Законом о енергетици

Налаз 2.2: ЈКП Београдске електране и ЈКП Топлана-Лозница у периоду 2018-2020. године нису подносили надлежном органу писани захтев за одобравање цене топлотне енергије за наступајућу грејну сезону и у току грејне сезоне уколико се укупна цена енергента смањивала за више од 5%, што није у складу са Законом о енергетици



Налаз 2.3: ЈКП Београдске електране је у периоду 2018-2020. године за око 90% корисника из категорије стамбени простор вршило наплату топлотне енергије према јединици површине, уместо према потрошњи, како је прописано Законом о енергетици, Законом о ефикасном коришћењу енергије и Одлуком о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда

Налаз 2.4: ЈКП Топлана-Лозница за одређени број мерила топлотне енергије није извршило периодично оверавање у прописаном року, што ствара ризик да се мерила не одржавају у техничком стању које обезбеђује тачност мерења

Налаз 2.5: ЈКП Београдске електране и ЈКП Топлана-Лозница, за разлику од ЈКП Градска топлана Ниш, нису основала саветодавна тела, по рекламацијама потрошача нису поступале комисије за решавање рекламација већ стручне службе ЈКП Београдске електране и ЈКП Топлана-Лозница, сва три предузећа нису све рекламације потрошача решавала у прописаном року, а евиденције о примљеним рекламацијама нису свеобухватне

Налаз 2.6: ЈКП Градска топлана Ниш и ЈКП Топлана-Лозница у периоду 2018-2020. године нису спроводили поступак континуираног изјашњавања корисника о квалитету пружања услуге снабдевања топлотном енергијом, што је прописано Законом о комуналним делатностима

2.2.1. Топлане у периоду 2018-2020. године нису закључиле писане уговоре о снабдевању топлотном енергијом са највећим бројем крајњих купаца из категорије стамбени простор, иако је наведена обавеза прописана Законом о заштити потрошача и Законом о енергетици

2.2.1.1. Опис несврсисходности

Обавеза закључења писаног уговора изричито је прописана Законом о заштити потрошача и Законом о енергетици.

Одлуком о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом града Ниша прописано је да снабдевач топлотном енергијом и крајњи купац топлотне енергије закључују у писаној форми уговор о снабдевању топлотном енергијом.

Према подацима добијеним у поступку ревизије, ЈКП Градска топлана, Ниш је закључило укупно 840 појединачних уговора са крајњим купцима топлотне енергије из категорије стамбени простор, што представља 2,81% у односу на укупан број крајњих купаца из категорије стамбени простор.

Препорука број 2: ЈКП Градска топлана, Ниш да закључи са крајњим купцима из категорије стамбени простор писани уговор о снабдевању топлотном енергијом (приоритет 2) - Налаз 2.1.



2.2.1.2. Исказане мере исправљања

У Одазивном извештају Јавно комунално предузеће „Градска топлана“ Ниш је навело мере и активности које су предузете до дана достављања одазивног извештаја ради отклањања несврсисходности или смањења ризика од појављивања несврсисходности у будућем пословању:

- Донета је Одлука в.д. директора о допуни текста рачуна за испоручену топлотну енергију на тај начин што би се корисницима топлотне енергије и на рачуну упутио позив за закључење уговора о снабдевању топлотном енергијом;
- Наведена Одлука в.д. директора објављена је на сајту ЈКП „Градска топлана“ Ниш и достављена ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш и шефу службе информационог система и архивирања ЈКП „Градска топлана“ Ниш ради реализације и достављања позива корисницима на рачунима почев од марта 2022. године закључно са септембром 2022. године.

Јавно комунално предузеће „Градска топлана“ Ниш је навело мере и активности које ће бити предузете ради отклањања несврсисходности или смањења ризика од појављивања несврсисходности у будућем пословању:

- Достављање позива за закључење уговора о снабдевању топлотном енергијом корисницима на рачунима почев од марта 2022. године закључно са септембром 2022. године.

Период у коме се планира предузимање мере исправљања: у зависности од одазива корисника предузимаће се одређене мере и после септембра 2022. године

Докази о наведеним мерама исправљања су Акциони план са описом мера и активности исправљања који представља саставни део одазивног извештаја, као и:

- модел/нацрт уговора о снабдевању топлотном енергијом за стамбени простор (образац који је примењиван);
- модел/нацрт уговора о снабдевању топлотном енергијом за стамбени простор (измењен/нови образац);
- Одлука в.д. директора број 03-1170/1 од 15. марта 2022. године и доказ о достављању ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш.

2.2.1.3. Оцена мера исправљања

Меру исправљања оцењујемо као задовољавајућу. Оцена је извршена имајући у виду приоритет дате препоруке, односно период у коме је објективно могуће предузети мере исправљања. Отклањање утврђене несврсисходности је у току.



2.2.2. ЈКП Београдске електране и ЈКП Топлана-Лозница, за разлику од ЈКП Градска топлана Ниш, нису основала саветодавна тела, по рекламацијама потрошача нису поступале комисије за решавање рекламација већ стручне службе ЈКП Београдске електране и ЈКП Топлана-Лозница, сва три предузећа нису све рекламације потрошача решавала у прописаном року, а евиденције о примљеним рекламацијама нису свеобухватне

2.2.2.1. Опис несврсисходности

Законом о заштити потрошача је прописано да се евиденција о примљеним рекламацијама води у облику укоричене књиге или у електронском облику и садржи нарочито податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, податке о роби, кратком опису несаобразности и захтеву из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошачу, датуму достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације. Продавац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор продавца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача и конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Рок не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламације.

У току ревизије утврдили смо да ЈКП Градска топлана Ниш није све рекламације потрошача решавало у прописаном року.

Препорука број 3: ЈКП Градска топлана, Ниш да све рекламације потрошача решава у прописаном року (приоритет 1) - Налаз 2.5.

2.2.2.2. Исказане мере исправљања

У Одазивном извештају Јавно комунално предузеће „Градска топлана“ Ниш је навело да је ради отклањања несврсисходности или смањења ризика од појављивања несврсисходности у будућем пословању донет Правилник о условима и начину решавања рекламација број 03-1140/1 од 14. марта 2022. године којим је детаљно уређен поступак рекламације пре свега у погледу примене рокова прописаних Законом о заштити потрошача, као и одредби о обавези обавештавања потрошача о могућности покретања судског или вансудског поступка након пријема одговора на изјављену рекламацију.

Правилник је достављен Комисији за решавање рекламација у чијем је саставу и представник удружења потрошача и објављен на сајту ЈКП „Градска топлана“ Ниш.

Докази о наведеним мерама исправљања су:

- Правилник о условима и начину решавања рекламација бр. 03-1140/1 од 14. марта 2022. године;
- доказ о објављивању, линк <http://nitoplana.rs/reklamacije>



- Записник са сто педесет пете седнице Комисије за решавање рекламација број 03-1334/3 од 25. марта 2022. године.

2.2.2.3. Оцена мера исправљања

Описану меру исправљања оцењујемо као делимично задовољавајућу.

Предузета мера исправљања је задовољавајућа у делу доношења Правилника о условима и начину решавања рекламација којим је детаљно уређен поступак рекламације пре свега у погледу примене рокова прописаних Законом о заштити потрошача, као и одредби о обавези обавештавања потрошача о могућности покретања судског или вансудског поступка након пријема одговора на изјављену рекламацију.

Такође, 24. марта 2022. године одржана је седница Комисије за решавање рекламација на којој су решаване пристигле рекламације потрошача у присуству представника удружења потрошача.

Мера исправљања је делимично задовољавајућа с обзиром на то да се у наредном периоду очекује испуњење препоруке у потпуности у смислу примене наведеног Правилника и решавања рекламација у прописаном року.

2.2.3. ЈКП Градска топлана Ниш и ЈКП Топлана-Лозница у периоду 2018-2020. године нису спроводили поступак континуираног изјашњавања корисника о квалитету пружања услуге снабдевања топлотном енергијом, што је прописано Законом о комуналним делатностима

2.2.3.1. Опис несврсисходности

Законом о комуналним делатностима прописано је да се одлуком о обављању комуналне делатности јединице локалне самоуправе обавезно одређује и начин континуираног изјашњавања (најмање једном годишње) корисника комуналних услуга о квалитету пружања комуналних услуга од стране вршилаца комуналних делатности.

Уколико су резултати изјашњавања корисника комуналних услуга такви да већина није задовољна пруженом комуналном услугом одређеног вршиоца комуналне делатности, јединица локалне самоуправе покреће поступак преиспитивања рада тог вршиоца комуналне делатности и налаже му да отклони недостатке који су наведени у изјашњавању корисника у року који не може бити дужи од 90 дана.

Уколико вршилац комуналне делатности не отклони недостатке квалитета пружене комуналне услуге, јединица локалне самоуправе може раскинути закључен уговор о поверавању и поверити обављање комуналне делатности другом вршиоцу комуналне делатности.

Законом о заштити потрошача прописано је право потрошача на уредно и непрекидно снабдевање услугама од општег економског интереса одговарајућег квалитета по правичној цени, право на накнаду, односно повраћај уплаћеног износа ако пружена услуга не



одговара уговореном квалитету, као и право на раскид уговора у погледу квалитета пружених услуга. Дужност трговца који пружа услугу од општег економског интереса је да одржава квалитет услуге у складу са законом, посебним прописима и правилима струке.

У току ревизије утврдили смо да ЈКП Градска топлана Ниш није спроводило поступак континуираног изјашњавања корисника о квалитету пружања услуге снабдевања топлотном енергијом у периоду 2018-2020. године, како је прописано Законом о комуналним делатностима.

Препорука број 4: ЈКП Градска топлана, Ниш да спроводи поступак континуираног изјашњавања корисника услуга о квалитету пружања услуге снабдевања топлотном енергијом, у складу са Законом о комуналним делатностима (приоритет 2) - Налаз 2.6.

2.2.3.2. Исказане мере исправљања

У Одазивном извештају Јавно комунално предузеће „Градска топлана“ Ниш је навело да је након доношења Одлуке в.д. директора о усвајању Плана набавки без примене Закона о јавним набавкама за 2022. годину покренут поступак анкетирања корисника о квалитету пружених услуга у складу са Законом о комуналним делатностима.

Период у коме се планира предузимање мере исправљања је до истека периода потребног за окончање поступка набавке анкетирање корисника, а најкасније до септембра 2022. године.

Докази о наведеним мерама исправљања су Акциони план са описом мера и активности исправљања који представља саставни део одазивног извештаја, као и:

- Одлука в.д. директора о усвајању Плана набавки без примене Закона о јавним набавкама за 2022. годину;
- Докази о покретању поступка набавке анкетирање корисника (Захтев за покретање поступка анкетирања корисника и Захтев за доставу понуде за набавку анкетирање корисника).

2.2.3.3. Оцена мера исправљања

Меру исправљања оцењујемо као задовољавајућу. Оцена је извршена имајући у виду приоритет дате препоруке, односно период у коме је објективно могуће предузети мере исправљања. Отклањање утврђене несврсисходности је у току.



3. МИШЉЕЊЕ О ИСКАЗАНИМ МЕРАМА ИСПРАВЉАЊА

Прегледали смо Одазивни извештај који је поднео субјект ревизије. Оценили смо да је Одазивни извештај, који је потписало и печатом оверило одговорно лице субјекта ревизије, веродостојан.

Вредновање мера исправљања смо оценили на основу њиховог описа и достављене документације. Сматрамо да смо добили довољне и одговарајуће доказе да можемо изрећи мишљење да ли су мере исправљања задовољавајуће.

Оцењујемо, да су мере исправљања, описане у одазивном извештају који је поднео субјект ревизије задовољавајуће.

Напомена:

У складу са одредбама члана 37. Закона о Државној ревизорској институцији, а након истека рокова исказаним у одазивном извештају, потребно је да обавештавате Државну ревизорску институцију о предузетим мерама и активностима о отклањању откривених несврсисходности према роковима из одазивног извештаја и доставите одговарајуће доказе.

По истеку три године Државна ревизорска институција ће утврђивати ефекте остварене након спровођења препорука и отклањања откривених несврсисходности.

У ове ефекте укључиће се и ефекти које будете ви исказали предузетим мерама и активностима из одазивног извештаја.

Члан Савета

Невенка Бојанић
Државна ревизорска институција
Републике Србије
Макензијева 41
11000 Београд, Србија
18. април 2022. године