



ДРЖАВНА
РЕВИЗОРСКА
ИНСТИТУЦИЈА

**ПОСЛЕРЕВИЗИОНИ ИЗВЕШТАЈ О МЕРАМА ИСПРАВЉАЊА
ЈАВНОГ КОМУНАЛНОГ ПРЕДУЗЕЋА ЗА ПРОИЗВОДЊУ И
ДИСТРИБУЦИЈУ ТОПЛОТНЕ ЕНЕРГИЈЕ „ТОПЛАНА-
ЛОЗНИЦА“ ЛОЗНИЦА**

по ревизији сврсисходности пословања

„Заштита потрошача у области снабдевања топлотном енергијом“



**Број: 400-433/2021-06/256
Београд, 19. април 2022. године**



Садржај:

1. УВОД.....	4
2. НЕСВРСИСХОДНОСТИ И МЕРЕ ИСПРАВЉАЊА.....	5
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.....	5
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....	5
2.1.1.1. Опис несврсисходности.....	5
2.1.1.2. Исказане мере исправљања.....	7
2.1.1.3. Оцена мера исправљања.....	8
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.....	8
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..	9
2.2.1.1. Опис несврсисходности.....	9
2.2.1.2. Исказане мере исправљања.....	9
2.2.1.3. Оцена мера исправљања.....	10
2.2.2. 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	10
2.2.2.1. Опис несврсисходности.....	10
2.2.2.2. Исказане мере исправљања.....	11
2.2.2.3. Оцена мера исправљања.....	11
2.2.3. 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	12
2.2.3.1. Опис несврсисходности.....	12
2.2.3.2. Исказане мере исправљања.....	12
2.2.3.3. Оцена мера исправљања.....	13



2.2.3.4. Опис несврсисходности.....	13
2.2.3.5. Исказане мере исправљања.....	13
2.2.3.6. Оцена мера исправљања.....	14
2.2.3.7. Опис несврсисходности.....	14
2.2.3.8. Исказане мере исправљања.....	15
2.2.3.9. Оцена мера исправљања.....	15
2.2.4. 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	16
2.2.4.1. Опис несврсисходности.....	16
2.2.4.2. Исказане мере исправљања.....	16
2.2.4.3. Оцена мера исправљања.....	17
3. МИШЉЕЊЕ О ИСКАЗАНИМ МЕРАМА ИСПРАВЉАЊА.....	17



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 за производњу и дистрибуцију топлотне енергије „Топлана-Лозница“ Лозница 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: 225-1 од 28. марта 2022. године који је потписало и печатом оверило одговорно лице субјекта ревизије Јавног комуналног предузећа за производњу и дистрибуцију топлотне енергије „Топлана-Лозница“ Лозница.

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.

Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом у граду Лозници прописано је да уколико уговор о продаји топлотне енергије није закључен у писаној форми, сматра се да је уговорни однос између енергетског субјекта и купца настао даном почетка испоруке топлотне енергије.

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 Лозници је прописано да ако на једном предајном месту топлоту преузима више купаца, отказ уговора важи само уз писмену сагласност свих купаца са тог мерног места, уколико постоје техничке могућности за појединачно искључење купца са заједничког места преузимања топлотне енергије. Комплетан објекат може се искључити трајно или привремено са система даљинског грејања у било ком тренутку на основу писаног захтева, док се за појединачно искључење стамбених јединица (у оквиру заједничког објекта) може поднети само захтев за привремено искључење.

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 снабдевања топлотном енергијом града Лознице, у делу којим је уређено право на рекламацију, прописано је да енергетски субјект прихвата рекламације само у писаној форми, у року од осам дана од дана пријема рачуна или обрачуна, 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, предвиђена дужност енергетског субјекта да у року од 30 дана од дана пријема рекламације одговори купцу, што није у складу са Законом о заштити потрошача којим је прописана дужност продавца да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, одговори потрошачу на изјављену рекламацију.

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 Топлана-Лозница, Лозница 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 за производњу и дистрибуцију топлотне енергије „Топлана-Лозница“ Лозница 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:

- У току је израда нацрта Измене и допуна Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом како би се ускладила са Законом о заштити потрошача, а која ће бити достављена оснивачу ради усвајања;
- Послато је обавештење Одељењу за привреду и Локални економски развој (ЛЕР) града Лознице број 222-1 од 24. марта 2022. године о обавези израде нацрта Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом и њеног усвајања до 4. јануара 2023. године, као и израде предлога Уговора о снабдевању топлотном енергијом и доношења од стране надлежног органа Оснивача.



Јавно комунално предузеће за производњу и дистрибуцију топлотне енергије „Топлана-Лозница“ Лозница је навело мере и активности које ће бити предузете ради отклањања несврсисходности или смањења ризика од појављивања несврсисходности у будућем пословању:

- Одлуку о условима и начину снабдевања топлотном енергијом ускладити са Законом о заштити потрошача.

Период у коме се планира предузимање мере исправљања: годину дана од пријема извештаја о ревизији сврсисходности пословања (4. јануар 2023. године).

Докази о наведеним мерама исправљања су Акциони план са описом мера и активности исправљања који представља саставни део одазивног извештаја, као и обавештење Одељењу за привреду и Локални економски развој (ЛЕР) града Лознице број 222-1 од 24. марта 2022. године.

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 снабдевања топлотном енергијом града Лознице прописано је да се уговор о продаји топлотне енергије између енергетског субјекта и купца закључује у писаној форми. Уколико уговор о продаји топлотне енергије није закључен у писаној форми, сматра се, да је уговорни однос између енергетског субјекта и купца настао са даном почетка испоруке топлотне енергије.

У току ревизије утврдили смо да ЈКП Топлана-Лозница није закључивало писане уговоре о снабдевању топлотном енергијом са крајњим купцима из категорије стамбени простор.

Препорука број 2: ЈКП Топлана-Лозница, Лозница 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 за производњу и дистрибуцију топлотне енергије „Топлана-Лозница“ Лозница 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:



- У току је израда нацрта Уговора од стране правне службе ЈКП „Топлана - Лозница“ Лозница, који ће бити достављен надлежном органу ради доношења;
- Послато је обавештење Одељењу за привреду и Локални економски развој (ЈЕР) града Лознице број 222-1 од 24. марта 2022. године о обавези израде предлога Уговора о снабдевању топлотном енергијом и доношења од стране надлежног органа Оснивача.

Јавно комунално предузеће за производњу и дистрибуцију топлотне енергије „Топлана-Лозница“ Лозница је навело мере и активности које ће бити предузете ради отклањања несврсисходности или смањења ризика од појављивања несврсисходности у будућем пословању:

- Са крајњим купцима из категорије стамбени простор закључиће се писани уговор о снабдевању топлотном енергијом, након утврђивања садржине уговора од стране јединице локалне самоуправе.

Период у коме се планира предузимање мере исправљања: годину дана од пријема извештаја о ревизији сврсисходности пословања (4. јануар 2023. године).

Докази о наведеним мерама исправљања су Акциони план са описом мера и активности исправљања који представља саставни део одазивног извештаја, као и обавештење Одељењу за привреду и Локални економски развој (ЈЕР) града Лознице број 222-1 од 24. марта 2022. године.

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 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

2.2.2.1. Опис несврсисходности

Законом о метрологији прописано је да се законска контрола мерила, поред осталог, користи у функцији промета роба и услуга, као и да су власници, односно корисници мерила дужни да:

- постављају и користе мерила на начин којим се обезбеђује прописана тачност мерења и у том смислу одговорни су за техничку исправност мерила и тачност мерних резултата;
- одржавају мерила у техничком стању које обезбеђује тачност мерења;
- подносе на оверавање мерила у складу са овим законом и прописима донетим на основу овог закона;
- воде евиденцију о мерилима која садржи нарочито податке о почетку употребе мерила, као и о одржавању и оверавању мерила у употреби, у складу са прописима.



Периодичном оверавању подлежу мерила која су у употреби, периодично оверавање спроводи се у прописаним временским интервалима за одређену врсту мерила и мерило на периодично оверавање подноси власник, односно корисник мерила. За периодично оверавање мерила топлотне енергије одговорна су лица одговорна за мерење топлотне енергије, у складу са прописима којима се уређује ова област.

Ванредном оверавању подлежу мерила на којима је због квара, односно других техничких недостатака, у року важења државног жига, извршена поправка, као и мерила за која периодично оверавање није извршено у прописаном року.

Правилником о врстама мерила која подлежу законској контроли поред осталог, прописане су врсте мерила која подлежу законској контроли и временски интервали периодичног оверавања тих мерила.

Временски интервал периодичног оверавања мерила топлотне енергије износи пет година.

Анализом достављених података у току ревизије утврдили смо да је ЈКП Топлана-Лозница за одређени број мерила топлотне енергије која су у употреби од 2013. године, периодично оверавање извршило у 2019. години, иако је прописани рок био 2018. година, што ствара ризик да се мерила не одржавају у техничком стању које обезбеђује тачност мерења.

Препорука број 3: ЈКП Топлана-Лозница, Лозница да врши периодично оверавање свих мерила топлотне енергије у прописаном року (приоритет 2) - Налаз 2.4.

2.2.2.2. Исказане мере исправљања

У Одазивном извештају Јавно комунално предузеће за производњу и дистрибуцију топлотне енергије „Топлана-Лозница“ Лозница је навело да ће техничка служба ЈКП Топлана Лозница у прописаном року извршити периодично оверавање мерила топлотне енергије како би отклонила ризик да се мерила не одржавају у техничком стању које обезбеђује тачност мерења.

Период у коме се планира предузимање мере исправљања: годину дана од пријема извештаја о ревизији сврсисходности пословања (4. јануар 2023. године).

Доказ о наведеним мерама исправљања је Акциони план са описом мера и активности исправљања који представља саставни део одазивног извештаја.

2.2.2.3. 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.



2.2.3. 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

2.2.3.1. Опис несврсисходности

Законом о заштити потрошача прописана је дужност трговаца који пружају услугу од општег економског интереса (у које спада и снабдевање топлотном енергијом) да оснују саветодавна тела у која ће бити укључени представници евидентираних удружења, односно савеза. Одлуке ће се доносити по добијању мишљења саветодавног тела и то на транспарентан, објективан и недискриминирајући начин.

Учешћем представника удружења потрошача реализује се право на учешће као једно од основних потрошачких права, односно „чује се глас потрошача“ у важним поступцима које спроводи трговац, а који се тичу, између осталог, права и интереса потрошача у поступку доношења/измена пословних одлука које се односе на квалитет, услове пружања или цену услуге.

У току ревизије смо утврдили да ЈКП Топлана-Лозница није основало саветодавно тело.

Препорука број 4: ЈКП Топлана-Лозница, Лозница да оснује саветодавно тело у чијем саставу морају бити представници евидентираних удружења и савеза, у складу са Законом о заштити потрошача (приоритет 2) - Налаз 2.5.

2.2.3.2. Исказане мере исправљања

У Одазивном извештају Јавно комунално предузеће за производњу и дистрибуцију топлотне енергије „Топлана-Лозница“ Лозница 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:

- основано је Саветодавно тело Одлуком број 95-1 од 17. фебруара 2022. године;
- закључен је Уговор са Организацијом потрошача Крагујевац о именовању представника за члана Саветодавног тела број 68/22 од 2. фебруара 2022. године и
- именован је члан Саветодавног тела од стране Организације потрошача Крагујевац 17. фебруара 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 о оснивању Саветодавног тела број 95-1 од 17. фебруара 2022. године;
- Уговор са Организацијом потрошача Крагујевац о именовању свог представника за члана Саветодавног тела број 68/22 од 2. фебруара 2022. године;
- Именовање члана Саветодавног тела од стране Организације потрошача Крагујевац од 17. фебруара 2022. године.



2.2.3.3. Оцена мера исправљања

Меру исправљања оцењујемо као задовољавајућу.

2.2.3.4. Опис несврсисходности

Законом о заштити потрошача прописана је дужност трговаца који пружају услугу од општег економског интереса (у које спада и снабдевање топлотном енергијом) да образују комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза.

Учешћем представника удружења потрошача реализује се право на учешће као једно од основних потрошачких права, односно „чује се глас потрошача“ у важним поступцима које спроводи трговац, а који се тичу, између осталог, права и интереса потрошача у поступку решавања рекламација од стране комисије, а у циљу достизања већег броја позитивно решених рекламација.

У току ревизије утврдили смо да у ЈКП Топлана-Лозница у раду комисије за решавање рекламација потрошача није учествовао као члан представник евидентираних потрошачких организација и да су рекламације потрошача решавале стручне службе Предузећа, што није у складу са Законом о заштити потрошача.

ЈКП Топлана Лозница је у току ревизије доставило Уговор број 314/21 од 10. јуна 2021. године закључен са Организацијом потрошача из Крагујевца која именује свог представника за члана Комисије за решавање рекламација потрошача. Првобитна Комисија је формирана 24. јануара 2018. године али у свом саставу није имала представника организације потрошача.

Препорука број 5: ЈКП Топлана-Лозница, Лозница да све рекламације потрошача решава комисија у чијем саставу морају бити представници евидентираних удружења и савеза (приоритет 1) - Налаз 2.5.

2.2.3.5. Исказане мере исправљања

У Одазивном извештају Јавно комунално предузеће за производњу и дистрибуцију топлотне енергије „Топлана-Лозница“ Лозница је навело да је ради отклањања несврсисходности или смањења ризика од појављивања несврсисходности у будућем пословању образована Комисија за решавање рекламација потрошача Одлуком број 66-1 од 1. фебруара 2022. године. Достављени су записници и одлуке Комисије за решавање рекламација.



Докази о наведеним мерама исправљања су:

- Одлука број 66-1 од 1. фебруара 2022. године;
- Уговор са Организацијом потрошача о именовану свог представника за члана Комисије за решавање рекламација број 314/21 од 1. јуна 2021. године;
- Именовање члана Комисије од стране Организације потрошача Крагујевац 333/21 од 22. јуна 2021. године;
- записници и одлуке Комисије за решавање рекламација.

2.2.3.6. Оцена мера исправљања

Описану меру исправљања оцењујемо као делимично задовољавајућу.

Предузета мера исправљања је задовољавајућа у делу образовања Комисије за решавање рекламација потрошача и решавања рекламација потрошача од стране комисије у претходном периоду.

Мера исправљања је делимично задовољавајућа с обзиром на то да се у наредном периоду очекује испуњење препоруке у потпуности у смислу решавања рекламација на прописан начин од стране комисије у чијем саставу морају бити представници евидентираних удружења и савеза.

2.2.3.7. 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 Топлана-Лозница није све рекламације решавало у прописаном року, да евиденција о примљеним рекламацијама топлана не садржи све законом прописане податке, као и да евиденција обухвата само писане рекламације.

Препорука број 6: ЈКП Топлана-Лозница, Лозница да евидентира све рекламације потрошача на прописани начин и решава их у прописаном року (приоритет 1) - Налаз 2.5.



2.2.3.8. Исказане мере исправљања

У Одазивном извештају Јавно комунално предузеће за производњу и дистрибуцију топлотне енергије „Топлана-Лозница“ Лозница је навело да је ради отклањања несврсисходности или смањења ризика од појављивања несврсисходности у будућем пословању образована Комисија за решавање рекламација потрошача Одлуком број 66-1 од 1. фебруара 2022. године. Достављени су записници и одлуке Комисије за решавање рекламација, копија књиге рекламација, копије Потврда о пријему рекламације и Одлуке о рекламацији од 1. јануара 2022. године до дана слања одазивног извештаја.

Такође, упућен је допис Начелнику градске управе (ГУ) града Лознице број 148-1 од 10. марта 2022. године у коме се наводи да је потребно да надлежно одељење ГУ Града Лознице потврде о пријему рекламације поднете преко инфо сервиса издаје потрошачима, а да копије потврда о пријему рекламације на седмичном нивоу доставља ЈКП Топлана-Лозница у циљу њиховог евидентирања и архивирања.

Докази о наведеним мерама исправљања су:

- копија књиге рекламација;
- записници и Одлуке Комисије за решавање рекламација;
- копије Потврда о пријему рекламације и Одлуке о рекламацији од 1. јануара 2022. године до дана слања одазивног извештаја;
- допис Начелнику градске управе града Лознице број 148-1 од 10. марта 2022. године.

2.2.3.9. Оцена мера исправљања

Описану меру исправљања оцењујемо као делимично задовољавајућу.

Предузета мера исправљања је задовољавајућа у делу образовања Комисије за решавање рекламација и решавања рекламација од стране комисије, евидентирања рекламација на прописани начин и решавања у прописаном року у претходном периоду.

Мера исправљања је делимично задовољавајућа с обзиром на то да се у наредном периоду очекује испуњење препоруке у потпуности у смислу решавања рекламација на прописан начин од стране комисије у чијем саставу морају бити представници евидентираних удружења и савеза, евидентирања рекламација на прописани начин као и решавања у прописаном року.



2.2.4. 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

2.2.4.1. 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 Топлана-Лозница 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 7: ЈКП Топлана-Лозница, Лозница 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.

2.2.4.2. Исказане мере исправљања

У Одазивном извештају Јавно комунално предузеће за производњу и дистрибуцију топлотне енергије „Топлана-Лозница“ Лозница је навело да је ради отклањања несврсисходности или смањења ризика од појављивања несврсисходности у будућем пословању анкетни лист достављен у 40 примерака преко управника стамбених заједница ради поступања у складу са Законом о комуналним делатностима.



Јавно комунално предузеће за производњу и дистрибуцију топлотне енергије „Топлана-Лозница“ Лозница је навело мере и активности које ће бити предузете ради отклањања несврсисходности или смањења ризика од појављивања несврсисходности у будућем пословању:

- Вршиће анкетирање потрошача преко управника стамбених заједница о квалитету пружања услуге снабдевања топлотном енергијом.

Период у коме се планира предузимање мере исправљања је до краја грејне сезоне.

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

- Анкета број 212-1 од 23. марта 2022. године и
- Допис управнику стамбених заједница број 209-1 од 23. марта 2022. године.

2.2.4.3. 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
Макензијева 41
11000 Београд, Србија
19. април 2022. године