



ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА "ФОРУМ" - НИШ

Ул. Цара Душана бр. 54, " Душанов базар",

II спрат, локал 220, 18.000 Ниш

Тел. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301

www.forum-nis.org.rs , forumnis@mts.rs

МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА
Сектор за заштиту потрошача
Немањина 22-26
11000 Београд

Предмет: **Захтев за заштиту колективног интереса потрошача**

Центар за заштиту потрошача „Форум“ је од почетка 2017. године примио око осамсто пријава потрошача електричне енергије са подручја Ниша, којима је искључена електрична енергија током 2015, 2016 и 2017 године и до данас није укључена, јер се по захтевима потрошача за поновно прикључење годинама не одлучује, жалећи се на непоштено и противправно поступање „ЕПС Дистрибуција“ д.о.о. Београд, Огранак „Електродистрибуција Ниш“, Булевар Др.Зорана Ђинђића бр. 46а (у даљем тексту ЕД Ниш).

Непоштено и противправно поступање се спроводи кампањом **”НЕОВЛАШЋЕНА ПОТРОШЊА ЕЛЕКТРИЧНЕ ЕНЕРГИЈЕ”**, у којој је великом броју грађана искључена електрична енергија. Та кампања има следеће циљеве:

1. Наплата ``Неовлашћене потрошње`` и пребацивање своје обавезе да изврши замену неисправних бројила (бројила која нису баждарена више од 12 година) на грађане,
2. Наплата застарелих дуговања у којима се налази и камата обрачуната конформном методом, коју је Уставни суд прогласио неуставном још 2012.године, због чега су ти дугови незаконито увећани за преко 60%, и
3. Неодлучивање и одуговлачење по приговорима и захтевима потрошача за поновно прикључење годинама, као и неодлучивање по налозима и решењима Агенције за енергетику РС као другостепеног органа по жалбама потрошача и ако је дати законски рок 15 дана, како би принудили потрошаче да плате незаконите дугове.

Иако је испорука електричне енергије вршена преко неисправних бројила (нису баждарена више од 12 година), оправдање за овакав посупак **ЕД Ниш** налази у оштећеној пломби на бројилима, без утврђивања да ли је потрошач неовлашћено трошио електричну енергију, јер оштећена пломба **може да буде само сумња** а не и доказ о неовлашћеној потрошњи електричне енергији.

Под неовлашћеним коришћењем електричне енергије, у складу са чл. 54 став 1. тачка 5 Уредбе о условима испоруке и снабдевања електричном енергијом („Сл. гласник РС“, бр. 63/13) подразумева се **„коришћење електричне енергије преко мерног уређаја на коме су оштећене пломбе оператора система, односно овлашћеног тела за оверавање мерила, под условом да се у контроли мерног уређаја утврди неправилност регистравања утрошене електричне енергије“**. У конкретним случајевима од стране ЕД Ниш приликом контроле мерних уређаја, није утврђивана неправилност регистравања утрошене електричне енергије, осим оштећења или недостатак државних или дистрибутивних пломби.

Чланом 27. став 4. Закона о метрологији („Сл. гласник РС“ бр. 15/2016) прописано је да **„за периодично оверавање бројила електричне енергије, 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 уређују ове области“**.

У конкретном случају надлежна **„ЕД Ниш** поступала је супротно обавезама из члана 26. и 27. Закона о метрологији, као и члана 30. став 2. истог закона где је прописано да **„Мерило чији је жиг односно уверење о оверавању мерила престао да важи не сме се употребљавати“**.

Упркос законској забрани надлежна ЕД Ниш је читавање и обрачун електричне енергије вршила на бројилима потрошача која нису испуњавала прописане метролошке захтеве (чл.109. став 1.тачка 44. и чл. 136. став 1. тачка 2, 23 и 27. Закона о енергетици „Сл.гласник РС“, бр.145/16).

Наиме, трговац ЕД Ниш у спорним ситуацијама крши и **члан 86. Закона о заштити потрошача**, који регулише заштиту од обуставе пружања услуга.

Наведени члан у трећем ставу одређује да трговац не може да искључи потрошача са дистрибутивне мреже ако потрошач оспори постојање и висину обавезе и настави да уплаћује рачуне за текуће обавезе.

У последњем ставу истог члана забрањено је трговцу да у случају искључења потрошача са дистрибутивне мреже односно обуставе пружања услуге условљава потрошача плаћањем застарелих дуговања.

Потрошачи који су се обратили Центру за заштиту потрошача – Форум, имају исти проблем. Искључени су са мреже, оспоравају исправност бројила као висину и постојање застареле обавезе али су и даље ускраћени од пружања услуге.

Наиме, решењем о одобрењу за привремено прикључење, као један од услова за прикључење наводи се закључење Уговора о продаји електричне енергије.

Међутим, услов за закључење уговора о продаји ел.енергије је регулисање старог дуга.

Да би потрошач добио решење о прикључењу мора пре свега, имати нужне трошкове прикључења односно провера исправности инсталација, анагажовање овлашћеног извођача радова електричне инсталације, израда стручног налаза и сл.

Након што испуни своје обавезе, трговац одбија да потрошача прикључи на систем јер има неизмирени застарели дуг, те су сви претходни трошкови били беспотребни.

Апсурд је да потрошачи у 21.веку живе без електричне енергије, неки месецима, а велики број и годинама.

Очигледно је да трговац у наведеним случајевима **крши забрану** одређену Законом о заштити потрошача и других закона.

Закон о заштити потрошача чл.3.(ст.1, ст.2., ст.6.) и чл.86.(став 3, 5. и 8.), регулише услуге од општег економског интереса и императивним нормама одређује следеће:

Обавезујућа природа

Члан 3.

Став 1.: Потрошач **не може да се одрекне права** утврђених овим законом.

Став 2.: Одредбе уговора које директно или индиректно ускраћују или ограничавају права потрошача која произилазе из овог закона **ништаве су**.

Ста 6.: Приликом тумачења и примене овог закона, **мора се узети у обзир положај потрошача као економски слабије стране, а посебно положај угроженог потрошача**.

Члан 86.

Став 3.: Ако потрошач оспори постојање или висину обавезе из става 1. овог члана 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.

Став 5.: Забрањено је да трговац обустави пружање услуге снабдевања топлотном енергијом, односно снабдевања електричном енергијом или гасом **којима се потрошач снабдева ради грејања током трајања грејне сезоне, ако у домаћинству живи угрожени потрошач због узраста, посебних потреба или болести**.

Став 8.: Забрањено је трговцу да, у случају искључења потрошача са дистрибутивне мреже, односно обуставе пружања услуга од општег економског интереса, **условљава поновно укључење, односно наставак пружања услуге плаћањем застарелих дугова потрошача**.

Регулисањем ове правне ситуације кроз наведени чл. 86. законодавац је имао намеру да коначно реши проблем великог броја потрошача и омогући им даље несметано коришћење електричне енергије, као услуге која мора бити доступна свим грађанима као основна услуга од општег економског интереса. У овој одредби потрошачи су видели решење свог дугогодишњег нерешивог проблема, али је трговац са својом праксом наставио, **као да ова одредба не постоји**.

Неспорно је да дугови који су старији од једне године постоје и да су настали неплаћањем и немаштином потрошача али је трговац могао да спречи нагомилавање дугова који су вишеструко увећани што каматом, што неисправним мерењем, једноставним утужењем потрошача на шта је имао законско право, ради обезбеђења потраживања.

Трговац је својом пасивношћу, односно неутуживањем потрошача и не обезбеђивањем потраживања, нанео штету свом пословању и то у огромним износима и сада покушава да исту надокнади уцењивањем потрошача, тако што им ускраћује нужну услугу и позива се на Закон о енергетици и уредбе, потпуно игноришући Закон о заштити потрошача.

Повреда чл.86. ЗЗП, представља прекршај за који је прописана новчана казна од 300.000,00 до 2.000.000,00 динара за правно лице (чл.160., тач.38. и 39. ЗЗП).

Даље, трговац **ЕД Ниш** у спорним ситуацијама крши и **члан 83. Закона о заштити потрошача**, који регулише приступ услугама од општег економског интереса.

Наиме, у првом ставу наведеног члана, закон одређује да потрошач има право на уредно и непрекидно снабдевање услугама од општег економског интереса, **одговарајућег квалитета** по правичној цени, у складу са посебним прописима, у ставу другом, тачк.2. да **не врши дискриминацију** потрошача а у трећем ставу поменутог члана закон одређује да је трговац дужан да **одржава квалитет** услуге у складу са законом а у четвртом ставу, да о правима и обавезама потрошача одлучује уз предходно добијено мишљење саветодавног тела.

Поступком искључења потрошача због неисправности бројила, за шта потрошачи нису одговорни, обрачуном за тзв. неовлашћену потрошњу која се креће од 50.000,00 до 400.000,00 динара и упућивање потрошача на подношење захтева за нов прикључак са измештањем о трошку потрошача, трговац поступа противправно и врши дискриминацију потрошача. Овакав поступак трговца је у супротности и са одредбама чл. 136. став 5. Закона о енергетици где је прописано да:

Став 5: „Оператор дистрибутивног система електричне енергије, приликом преузимања мерних уређаја, мерно разводних ормана, односно прикључних водова, инсталација и опреме у мерно разводном орману и других уређаја у објектима купца односно произвођача има право да измести мерно место у складу са техничким условима утврђеним правилима о раду дистрибутивног система, а трошкове измештања сноси оператор дистрибутивног система“

На тај начин трговац не испуњава своје обавезе у квалитету који закон наводи и врши дискриминацију потрошача тако што им искључи електричну енергију без предходног обавештења и демонтира бројило, намеће да плаћају тз. неовлашћену потрошњу, на како смо објаснили, неисправним бројилима, и утврђује услове за подношење захтева за нови прикључак и ако се не ради о објекту који се први пут прикључује већ о поновном прикључењу после искључења по условима из чл. 140 став 2. Закона о енергетици и чл. 5 Уредбе о условима испоруке и снабдевања електричном енергијом.

По приговорима потрошача због искључења електричне енергије и захтева потрошача за поновно прикључење у смислу чл. 142 став 2. Закона о енергетици не одлучује се годинама, и ако Агенција за енергетику као другостепени орган у жалбеном поступку налаже **ЕД Ниш** као првостепеном органу да по приговорима и захтевима потрошача одлучи у законском року и по условима прописаних у Закону о општем управном поступку, и да је у питању недозвољен поступак првостепеног органа а то је „**ћутање администрације**“.

У прилогу овог захтева је и колективни налог Агенције за енергетику РС од 09.12.2016 год. по жалбама потрошача за доношење управне одлуке **ЕД Ниш** за 25 потрошача који су своје захтеве за поновно прикључење упутили током 2015 и 2016 год. и до данас по тим захтевима није одлучено и ако је законски рок 15 дана од дана подношења захтева.

Чланом 390 став 1. тачка 5. Закона о енергетици за правно лице прописана је прекршајна казна од 500.000,00 до 2.000.000,00 дин. ако „**не одлучи по захтеву купца за прикључење објекта у смислу овог закона(чл. 120 став 4, чл. 142 став 2, и чл. 266 став 2.)** Пријаву за овај прекршај по службеној дужности подноси Електроенергетски инспектор по праву надзора.

Чланом 92. Закона о заштити потрошача, став други, трговац има обавезу да образује комисију за решавање приговора и рекламација потрошача у чијем саставу **морају да буду и представници евидентираних удружења** и савеза из чл.132 овог закона а што је и обавеза по чл. 195 став 1. тачка 4. и чл. 202., став. 3 и 4. Закона о енергетици („Сл. гласник РС“, бр. 145/16)

По приговорима, захтевима и рекламацијама потрошача наведених у прилогу, одлучивано је без представника евидентираних удружења потрошача, што представља прекршај за који је прописана новчана казна од 300.000,00 до 2.000.000,00 динара за правно лице (чл.160., тач.44. ЗЗП).

Чланом 195. став 1. тачка 4. а у вези члана 202. Закона о енергетици, прописана је обавеза енергетског субјекта да ``обезбеди организациону јединицу, тело или особе одговарајућег радног искуства и стручне спреме за решавање приговора, рекламација и објективно одлучивање у роковима утврђеним законом а у састав тела за одлучивање, **мора** бити укључен и представник евидентираних удружења потрошача``.

Самовољност у доношењу одлука трговца огледа се и у непоштовању колективног налога Агенције за енергетику РС, као другостепеног органа од 09.12.2016.г. за одлучивање по захтевима 25 потрошача електричне енергије (у прилогу).

Из датог налога другостепеног органа се види да због ћутања администрације, по захтевима потрошача не решава се годинама, условљавањем потрошача измиривањем старих дугова за испоручену електричну енергију а што нема законског основа.

За неизвршавање дужности формирања комисија из члана 195. и неодржавања квалитета из чл. 215. Закона о енергетици, за правно лице односно енергетски субјекат, прописан је **привредни преступ** за који је предвиђена новчана казна од 1.500.000,00 до 3.000.000,00 динара (члан 389. став 1. тачка 4. и 19. Закона о енергетици).

Чланом 160. став 1. тачка 37. Закона о заштити потрошача, прописана је новчана казна за прекршај правног лица у износу од 300.000,00 до 2.000.000,00 ако не оснива Саветодавно тело, у складу са чланом 83. Закона о заштити потрошача.

Трговац **ЕД Ниш**, у свему поступа супротно **чл. 300. Закона о енергетици**, у коме је прописано да:

„Крајњи купац ужива заштиту својих права у складу са овим законом, прописима донетим на основу овог закона, законом којим се уређује заштита потрошача и другим прописима.

Забрањено је непоштено пословање, односно обмањујуће пословање у смислу прописа о заштити потрошача, а понуђени услови за закључење уговора морају бити транспарентни и сачињени јасним и разумљивим језиком.“

Из горе наведеног, очигледно је да трговац није усагласио своја акта са Законом о заштити потрошача и у свим спорним ситуацијама, приликом решавања и одлучивања по приговорима, захтевима и другим поднесцима потрошача, НИЈЕ примењивао одредбе Закона о заштити потрошача, на шта је био обавезан.

Чланом 145. Закона о заштити потрошача, одређено је да постоји повреда колективног интереса потрошача када се укупном броју од најмање десет потрошача истоветном радњом односно на истоветан начин од стране истог лица повређује право које им је загарантовано овим законом.

Због свега напред наведеног, Центар за заштиту потрошача – Форум на основу члана 147. Закона о заштити потрошача, а имајући у виду чл.126., став 1., тачка 2., члана 135 ст.1., тачка 2. захтева од Министарства трговине, туризма и телекомуникација да **ПОКРЕНЕ** поступак заштите колективног интереса потрошача и **УТВРДИ** да је трговац **ЕД Ниш**, учинио повреду колективног интереса потрошача,

- **1) тако што је прекршио чл. 83. Закона о заштити потрошача**, занемаривајући своју обавезу одржавања мерног места у технички исправном стању(чл. 27. Став 2. Закона о метрологији), није одржавао квалитет услуга и потрошачима услуга читавао и обрачунавао потрошњу електричне енергије на неисправним бројилима (чл. 109. став 1.тачка 44. и чл. 136. став 1. тачка 2., 23. и 27. Закона о енергетици), чиме је ускратио право потрошачима на уредно и непрекидно снабдевање услугама по правичној цени, вршењем дискриминације потрошача јер се о правима и обавезама потрошача одлучивало без мишљења саветодавног тела из чл. 83. став 4. Закона о заштити потрошача, као и да **НАЛОЖИ** трговцу **ЕД Ниш**, да прекине са кршењем члана 83. Закона о заштити потрошача и других закона и да отклони утврђену неправилност тако што ће ставити ван снаге обрачуне о неовлашћеној потрошњи електричне енергије за све потрошаче којима је на исти начин и из истих разлога, ускраћено коришћење електричне енергије, као и да мерне уређаје доведе у

технички исправно стање у складу са обавезама из чл. 41,42,44,47,48 и 50 Уредбе о условима испоруке и снабдевања електричном енергијом.

- **2) тако што је повредио забрану из члана 86. Закона о заштити потрошача,** условљавајући потрошаче који су искључени са дистрибутивне мреже плаћањем застарелог дуговања потрошача и њихових претходника и искључењем са дистрибутивне мреже потрошача, који су оспорили висину и постојање обавезе, као и да НАЛОЖИ трговцу **ЕД Ниш**, да прекине са кршењем члана 86. Закона о заштити потрошача и да отклони утврђену неправилност тако што ће прикључити све потрошаче којима је на исти начин и из истих разлога, ускраћено коришћење електричне енергије на електроенергетски систем, а своја потраживања обезбедити у судском и извршном поступку.

- **3) тако што је прекршио чл. 92. Закона о заштити потрошача,** неоснивајући комисије за решавање приговора и рекламација потрошача у чијем саставу **морају** да буду представници евидентираних удружења и савеза, као и да НАЛОЖИ трговцу **ЕД Ниш**, да прекине са кршењем члана 92. Закона о заштити потрошача и да отклони утврђену неправилност тако што ће формирати комисије за решавање приговора и рекламација потрошача у чијем саставу морају бити представници евидентираних удружења и савеза из чл.132. ЗЗП, а у вези чл.195 став1. тачка 4. и чл. 202 став 3 и 4. Закона о енергетици.

Центар за заштиту потрошача – Форум, у складу са чланом 150 и 151. Закона о заштити потрошача предлаже да Министарство трговине, туризма и телекомуникација **УСВОЈИ ПРИВРЕМЕНУ МЕРУ** тако што ће трговцу „ЕПС Дистрибуција“ д.о.о. Београд, **Огранак „Електродистрибуција Ниш“**, Булевар Др.Зорана Ђинђића бр.46а, наложити да отклони утврђене неправилности и престане са непоштеном пословном праксом и да одмах по пријему налога, и то без одлагања и без било каквих ограничења, код потрошача којима је обустављена или искључена електрична енергија због неисправности бројила (небаждарена бројила не кривицом потрошача) и неовлашћене потрошње, доведе мерне уређаје у технички исправно стање, изврши замену неисправних бројила о свом трошку, јер је то законска обавеза и изврши **прикључење свих искључених потрошача на дистрибутивни електроенергетски систем и настави испоруку електричне енергије** и то привремено до доношења коначног решења, све у циљу спречавања наступања даљих штетних последица по права и интересе потрошача а посебно због наступајуће зиме.

Прилог:

- Потрошачи и доказ

Ниш, 11.10.2017. год.

ПРЕДСЕДНИК
Мр Јован Јовановић