

Na osnovu čl.14.st.1.tač.1 i čl.32 Odluke o lokalnom ombudsmanu („Sl.list Grada Kragujevca“ br.27/19) ,postupajući po pritužbi S. V. iz Kragujevca, S. iz Kragujevca, Z. iz Kragujevca i drugih ,Lokalni ombudsman daje sledeće

MIŠLENJE

JSP „Kragujevac“ je načinila propuste u radu ,tako što :

1.U Opomeni pred utuženje od 25.03.2014.g.,na ime korisnika usluge S. V. iz Kragujevca ,nije navedeno na koje komunalne usluge se odnose ,navodno,neizmirene obaveze u ukupnom iznosu od 1.194,00 din. ,niti je dostavljen dokaz da je ta Opomena uručena podnosiocu zahteva,što je bilo dužno da učini na osnovu čl.14 Odluke o objedinjenoj naplati komunalnih i drugih usluga („Sl.list grada Kragujevca“ br.3/2003 ; 8/2005 ; 35/2008 i 40/2009).

-to JSP je ,bez prethodno uredno dostavljene opomene ,radi naplate glavnog duga u iznosu od 1.194,00 din.sa pripadajućom zakonskom zateznom kamatom kao i troškova izvršenja ,podnelo predlog za izvršenje protiv korisnika usluge S. pa je na taj način ,podnosilac izložen i troškovima postupka izvršenja koji po Zaključku Javnog izvršitelja Smiljane Zubanović iz Kragujevca br.И.Ивк.1999/2014 od 03.11.2020.g. iznose 19.954,00 din.

2.Na računima na ime korisnika usluge S. ,počev od 2019.g. evidentira nepostojeći dug na ime isporuke toplotne energije ,i to sledeće: “vaše neizmirene obaveze iznose od 600,00 dinara (bez obračuna kamate) “.Na računima ovog korisnika ,pre 2019.g.,redovno je štampana zahvalnica za redovno izmirenje obaveza.Kako bi utvrdio na koji period i koju uslugu se odnosi navodno neizmirena obaveza od 600,00 din.korisnik je bio prinudjen više puta odlazi u prostorije JSP-a,i da piše reklamacije,da bi konačno od strane JSP-a bio obavešten (dopis br.03-914 od 11.02.2019.)da se dug odnosi na račun jun 2003.godine na ime isporučene toplotne energije.Nakon tog obaveštenja korisnik usluge je uputio reklamaciju davaocu usluge ,“Energetici” d.o.o. i dobio sledeći odgovor od 21.02.2020.g.: Citat: “..u trenutku prelaska naplate grejanja sa “Energetike” na JSP “Kragujevac” ste ostali u preplati u iznosu od 992,04 dinara koji smo dana 15.09.2003.g. preneli preduzeću JSP “Kragujevac” kako bi za ovaj iznos umanjio Vaše obaveze po novoispostavljenim računima.Upravo iz tog razloga ste obavešteni da uplatite samo još 534,00 din.čime biste u potpunosti pokrili sporni račun u iznosu od 1.482,50 din.,što ste i učinili.Naime dana 15.07.2003.g.uplatili ste navedeni iznos opštom uplatnicom.Na osnovu svega napred navedenog nije nam jasno zašto bilo šta potražuju po ovom računu kao neizmirenu obavezu,ali nastali problem ćete ipak morati da rešite sa preduzećem JSP “Kragujevac”.-završen citat.

Dakle ovaj korisnik usluge nema neizmirenih obaveza ,kako mu JSP “Kragujevac” kontinuirano i pogrešno navodi na računima počev od 2019.g.i bespotrebno izlaže korisnika stresu,i gubljenju vremena radi dokazivanja da uredno plaća svoje obaveze ,odnosno da JSP “Kragujevac” očigledno neažurno i aljkavo vodi analitičku evidenciju.

3.U opomeni pred utuženje korisniku M. iz Kragujevca (i većem broju drugih korisnika) od 14.12.2020.g.,naveden je iznos duga 571,00 dinar ,bez označenja na koju uslugu i koji period se

odnosi označeni dug .U opomeni je naveden rok do 15.01.2021.g. za izmirenje celokupnog iznosa navedenog duga pod pretnjom prinudne naplate.U opomeni je takodje navedeno da je za sve potrebne informacije u vezi predmetnog dugovanja potrebno kontaktirati na adresu:JSP "Kragujevac",Kragujevac,ul.Nikole Pašića 2 ,kao i na sledeći broj telefona 034 617-0627 i e-mail adresa .

Ovakve opomene dovele su do toga da je veliki broj korisnika pozivao navedeni broj telefona ,na koji se niko nije javljao ,pa su korisnici dolazili lično ispred prostorija JSP-a ,gde su bili veliki redovi ,gde zbog korone nisu bili primani u prostorije i gde nisu mogli dobiti nikakve informacije u vezi sa navedenim dugovanjem,za koji period i koju uslugu duguju.

Očigledno ,neadekvatnom organizacijom rada i nejasnim opomenama,JSP "Kragujevac je izazvalo velike gužve ispred svojih prostorija jer su zbog kratkog roka za izmirenje duga,koji je naveden u opomeni i nemogućnosti da dobiju informacije telefonskim putem,korisnici usluga ,masovno, dolazili na adresu JSP-a označenu u opomeni,što je posebno rizično u uslovima pandemije.Ako je u opomenama navedena adresa i kontakt telefon radi dobijanja potrebnih informacija ,to JSP je moralo da organizuje rad na način da korisnici usluga zaista mogu da ostvare kontakt i dobiju informacije telefonskim putem,a ne da se na dati broj telefona danima niko ne javlja , ili pak da budu primljeni u prostorije JSP-a ,na adresi označenoj u opomeni, uz primenu svih mera zaštite.

4.JSP "Kragujevac" je Javnim pozivom od 01.09.2020.g. i izjavama direktora u medijima i sredstvima informisanja ,doveo u zabludu korisnike u pogledu osnova i rokova za ostvarenje njihovog prava na povraćaj neosnovano naplaćivane naknade za vođenje matične evidencije u period 2014.-2020.g.

Naime iz Javnog poziva JSP-a proizilazi da to JSP kao izvor svoje obaveze prema korisnicima ,odnosno pravni osnov za povraćaj neosnovano naplaćivane naknade za vođenje matične evidencije ,uzima institut naknade štete pa poziva korisnike da sklope sporazum za povraćaj iznosa plaćenog u prethodne tri godine.

Istovremeno u izjavama datim medijima ,direktor tog JSP-a ističe da nije ograničen rok za sklapanje sporazuma sa korisnicima ,što unosi konfuziju i nejasno je kako to nije ograničen rok za ispunjenje obaveze JSP-a prema korisnicima usluga , ako je osnov obaveze za povraćaj naknada štete ,a čl.376 ZOO utvrđuje rokove zastarelosti po osnovu naknade štete. Na pitanje Lokalnog ombudsmana ,da li će to JSP sklapati sporazume o povraćaju sa korisnicima ,po isteku roka od 3 godine ,direktor JSP-a nije dao konkretan odgovor .

Iz izjava direktora JSP-a može se zaključiti da korisnici usluga ,mogu i nakon 7..8..10 godina ,neograničeno,kad god hoće ,da se jave JSP-u radi zaključenja sporazuma o povraćaju neosnovano naplaćivane naknade ,sa kamatom obračunatom od dana uplate za svaki mesečni iznos pa do dana isplate ? Ovakve izjave su potpuno nejasne i pravno neutemeljene.Možda se mislilo ovakvom izjavom da se ipak ne radi o naknadi štete kao pravnom osnovu za povraćaj ,već da je pravni osnov neosnovano obogaćenje obogaćenje ali i u tom slučaju ne bi mogao biti neograničen rok za sklapanje sporazuma, jer je isti utvrđen čl.371 ZOO.

5. JSP "Kragujevac" je u obrazloženju Odluke br.01-4080 od 30.07.2020.g. navelo da je neophodno "sanirati posledice koje su po gradjane imala Rešenja Gradskog veća br.023-10/14-V i br.023-10/14-V od 07.04.2014.g.", međjutim na pitanje Lokalnog ombudsmana da li će JSP "Kragujevac" zadržati neosnovano naplaćen iznos od korisnika koji ne zaključe sporazum ,niti pokrenu sudski postupak radi naplate, jer to iziskuje dodatno opterećenje korisnika u vidu gubljenja vremena i novca za troškove prevoza korisnika ,pogotovo neukih ,ugroženih ,korisnika iz seoskih i prigradskih područja, direktor JSP-a je u dopisu od 30.12.2020.g. odgovorila sledeće: -citat-"JSP Kragujevac će se u narednom period rukovoditi odlukama gradskih vlasti i bez obzira na angažovanje ljudskih i materijalnih resursa omogućiti svim gradjanima da dobiju ono što im pripada"-završen citat.

JSP "Kragujevac" do danas nije jasno obavestilo korisnike usluga, od kojih je od 2014.-2020.g. neosnovano naplaćivalo naknadu za vođenje matične evidencije ,po kom osnovu će im vraćati neosnovano naplaćene iznose ,koji je rok za sklapanje sporazuma ,i na koji način će "sanirati posledice"po korisnike koji ne sklope sporazume ?

Zbog svega napred navedenog ,Lokalni ombudsman upućuje JSP-u „Kragujevac“ sledeću

Preporuku

1.JSP "Kragujevac " je dužno da poslove objedinjene naplate obavlja u skladu sa odredbama Odluke o objedinjenoj naplati komunalnih i drugih usluga ("Sl.list grada Kragujevca" br.3/2003;8/2005;35/2008 i 40/2009) posebno imajući u vidu čl.14,čl.16 i 18 te Odluke.Zakon o izvršenju i obezbedjenju više ne zahteva dostavljanje prethodne opomene dužnicima ,pre podnošenja predloga za izvršenje na osnovu verodostojne isprave ,ali to ne znači da je zabranjeno dostavljanje opomena pre pokretanja sudskog postupka.To ne samo da je u duhu dobre poslovne prakse ,već je u konkretnom slučaju utvrđeno čl.14 Odluke kao obaveza JSP-a .

2.Potrebno je da JSP "Kragujevac" preispita i revidira sporazume sa korisnicima objedinjene naplate kako bi se precizno utvrdio postupak uskladjivanja analitičkih evidencija ,reklamacija iznosa računa i obima i kvaliteta izvršene usluge,utvrđivanje donjeg limita za podnošenje predloga za prinudnu naplatu , sadržine i elemenata opomena i računa i dr.a sve u cilju obezbedjivanja tačnog i potrebnog nivoa obaveštenosti korisnika usluga sa što manje opterećenja korisnika usluga u smislu upućivanja sa JSP-a na davaoca usluga i obrnuto.

3.Potrebno je da JSP"Kragujevac" ,prilikom podnošenja predloga za izvršenje na osnovu verodostojne isprave ,posebno kada se radi o neznatnom iznosu duga za koji se ne može zaključiti reprogram ,a to su dugovanja do 2.000,00 din. posebno obrati pažnju na odredbe čl.18 st.3.ZOO ,kojom je utvrđeno da je strana u obligacionom odnosu dužna da se u ostvarenju svog prava uzdrži od postupaka kojim bi se otežalo izvršenje obaveze druge strane,i takvim slučajevima obavezno dostavlja opomene i pruži mogućnost za reprogram.

To JSP je pokrenulo postupak prinudne naplate protiv 3399 korisnika radi naplate duga nižeg od 2.000,00 dinara ,a jasno je da se radi o korisnicima koji su socijalno ugroženi ,koji uglavnom uredno izmiruju svoje obaveze ali su ipak zapali u docnju za ove neznatne iznose i postupkom prinudne

naplate im je znatno otežano ispunjenje obaveze jer je na njihov teret ,pored glavnog duga (u pojedinim slučajevima se radi o dugu od 200-300 dinara) ,padaju i troškovi izvršenja koji u proseku iznose od 12.000,00-20.000,00 dinara.

4.Potrebno je da JSP "Kragujevac" korisnicima usluga dostavi nove opomene i u tim opomenama naznači na koju komunalnu uslugu se odnosi dug i za koji period,kako bi korisnici odmah znali i kako se ne bi izlagali troškovima dolaska u prostorije JSP-a ,gubljenju vremena ,čekanju u redovima,upućivanju na JKP "Šumadija" ili Energetika d.o.o..Ukoliko je na opomeni označen kontakt telefon ,potrebno je organizovati rad tako ,da se na taj telefon javlja zaposleni čiji je posao da daje informacije korisnicima.,ili u skladu sa merama zaštite protiv epidemije organizovati neposredni prijem korisnika .

5.Potrebno je da JSP "Kragujevac" račune izdaje u skladu sa odredbama Zakona o porezu na dodatu vrednost i Zakona o zaštiti potrošača,tako da korisnicima bude jasno šta plaćaju,koju uslugu i za koji period i da se iznos koji je plaćen po konkretnom računu knjiži kao uplata za uslugu isporučenu u navedenom periodu a ne da se preknjiži na najstariji evidentirani dug koji je najčešće zastareo .

Ukoliko se na računu evidentira dug potrebno je označiti na koju uslugu i koji period se odnosi dug.Takodje je potrebno evidentirati preplatu.

6.Potrebno je da JSP"Kragujevac ,uredno i ažurno vodi analitičko knjigovodstvo jer se dešava da korisnik usluge dobije različite iznose o stanju duga od JSP-a i korisnika objedinjene naplate,kao u slučaju korisnika Svetolika Stojanovića iz Kragujevca,ul.Atinska 15/20, koji prema izveštaju Energetike d.o.o. ne duguje ništa a to JSP mu na računima evidentira dug od 600,00 din iz 2003.g.,što ubuduće ne treba da čini.

7.Potrebno je JSP „Kragujevac“ obavesti korisnike koji je pravni osnov za povraćaj neosnovano naplaćivane naknade ,koji je rok za zaključenje sporazuma,kako će se izvršiti povraćaj korisnicima koji ne zakluče sporazume a uredno su plaćali tu naknadu od 2014.-2020.g.

Potrebno je da JSP pronadje način da ,(bez dodatnog opterećanja korisnika usluga u smislu dolaska u JSP,donošenja dokumentacije ,gubljenja vremena radi čekanja u redovima,novčanih izdataka za prevoz..)svakom korisniku od koga je neosnovano naplaćivana naknada za vodjenje matične evidencije ,izvrši povraćaj neosnovano naplaćenog iznosa sa pripadajućom zakonskom zateznom kamatom,i to tako što će:- za navedeni iznos umanjiti račune korisnika ili na prvom sledećem računu svakom korisniku evidentirati preplatu u visini neosnovano naplaćene naknade za vodjenje matične evidencije sa pripadajućom zakonskom zateznom kamatom ili na drugi način.Zadržavanje neosnovano naplaćenih iznosa na ime vodjenja matične evidencije ,koristeći pasivnost korisnika iz raznih razloga(starost,bolest,finansijski problemi,stres,strah zbog pandemije..)bi svakako predstavljalo nepoštenu poslovnu praksu.

8.JSP "Kragujevac" je dužno da u roku od 15 dana od dana prijema ovog Mišljenja i preporuke,obavesti Lokalnog ombudsmana o merama koje je preduzeo radi otklanja uočenih nepravilnosti ,a u smislu date preporuke.



Lokalni ombudsman

[Handwritten signature]