

## РЕЗИМЕ

### Извештај о ревизији сврсисходности пословања Заштита потрошача у области снабдевања топлотном енергијом

## У циљу јачања положаја потрошача у области снабдевања топлотном енергијом, потребно је уз ефикаснији надзор унапредити примену прописа

У Стратегији заштите потрошача за период 2019 - 2024. године наводи се да извршење прописа који су у великој мери хармонизовани са правним тековинама ЕУ и даље представља изазов.



Извор: ДРИ

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

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.

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

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.

ЈКП Београдске електране, ЈКП Градска топлана Ниш и ЈКП Топлана-Лозница нису све рекламације потрошача решавала у прописаном року, а евиденције о примљеним рекламацијама нису свеобухватне.

Није у потпуности успостављен ефикасан надзор над применом прописа у области заштите потрошача. Инспекцијски надзор у периоду 2018-2020. године није у потпуности обезбедио остваривање права потрошача у области снабдевања топлотном енергијом. Министарство трговине, туризма и телекомуникација у периоду 2018-2020. године није предузимало активности у циљу одржавања седница Националног савета за заштиту потрошача. Министарство трговине, туризма и телекомуникација и Министарство рударства и енергетике у периоду 2018-2020. године нису сачинила извештаје о реализацији стратешких докумената из области заштите потрошача и енергетике.

Државна ревизорска институција је након спроведене ревизије субјектима ревизије између осталих дала следеће препоруке:

**Министарство трговине, туризма и телекомуникација** да предузме активности:

-како би се обезбедила равномернија територијална покривеност удружењима потрошача, у циљу стварања услова за ефикаснију заштиту потрошача;  
-ради сазивања и одржавања редовних седница Националног савета за заштиту потрошача, сходно одредбама Пословника, а у циљу унапређења стања у области заштите потрошача;

**Министарство рударства и енергетике** да предузме активности:

-у циљу успостављања система наплате према утрошку топлотне енергије код свих корисника из категорије стамбени простор у систему даљинског грејања у Републици Србији, чиме се обезбеђује већа транспарентност наплате и контрола потрошње енергије;

**ЈКП Београдске електране** да:  
-врши наплату према потрошњи свим корисницима из категорије стамбени простор, у циљу веће транспарентности наплате и контроле утрошка топлотне енергије од стране потрошача;

**Топлане** да:

-закључе са крајњим купцима из категорије стамбени простор писани уговор о снабдевању топлотном енергијом;  
-све рекламације потрошача решавају у прописаном року.