



Implemented by:



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



Zaštita potrošača i komunalne usluge

www.cezap.org

Pružanje komunalnih usluga je prilično delikatan zadatak za pružaoce usluga:

- **Normativni okvir**, za komunalne djelatnosti, predmet je **velikog broja zakona i podzakonskih akata** na centralnom nivou, kao i propisa na lokalnom nivou, dok **zastarjela infrastruktura, problem sa finansiranjem** uključujući i **globalnu finansijsku krizu** stvaraju mnogo **složenije okruženje za izvršenje javnih usluga**, koje su povjerene lokalnim privrednim društvima.
- **Efekat prepisivanja**, kada se postavlja regulatorni okvir na lokalnom nivou. Glavni grad **Podgorica, lider je** u stvaranju lokalnih propisa čija rješenja predstavljaju model za oblikovanje zakonodavstva drugih opština (rizik od kopiranja rješenja, koja su suprotna Zakonu o zaštiti potrošača)
- **Nizak nivo svijesti** pružaoca **usluga** (i lokalne samouprave uopšte) o novim pravilima sadržanim u Zakonu o zaštiti potrošača iz 2014. godine ,kao i posvećenosti i spremnosti da se propisi i prakse pružaoca usluga usklade sa ZZP
- **Ključni problemi pružaoca usluga:**
 - Zastarjeli regulatorni okvir za komunalne usluge (ZKD iz 1995 godine)
 - Stara infrastruktura, potrebna modernizacija uz skupe investicije
 - Troškovi za finansiranje aktivnosti (npr. instaliranje pojedinačnih vodomjera ili kontejnera u slučaju otpada)
 - Problem u naplati naknada od korisnika (naročito u slučaju komunalnih usluga kolektive potrošnje – vodosnabdijevanje (u starim zgradama jedan mjerni instrument za više stanova



- **Ključni problem kod potrošača u odnosu na pružaoce usluga:**
 - Inicijative lokalne samouprave da se **troškovi modernizacije mreže** (npr. instaliranje individualnih vodomjera) **prebace na potrošače**, iako je to dio javnog mandata
 - Plaćanje naknada čak i za periode **nepružanja usluga** (npr. u vodosnabdijevanju)
 - Nizak nivo transparentnosti u radu pružaoce usluga u manje razvijenim opštinama
 - Nizak nivo svijesti o: pravima potrošača zagwarantovanih ZZP-om iz 2014. godine; dostupnosti organizacija za zaštitu potrošača i njihovoj ulozi u zaštiti potrošača u sektoru komunalnih usluga (potpuno suprotno od slučaja sa drugim javnim uslugama, snabdijevanje električnom energijom i elektronskim komunikacijama)
 - Izostanak koordinacije i saradnje sa organizacijama za zaštitu potrošača oko novih zakonodavnih aktivnosti. Kao posledica toga, unutrašnja organizacija, metod rada i svakodnevna praksa pružaoce komunalnih usluga sa primaocima usluga tj. potrošačima **nije u skladu sa standardima EU**, koji su sadržani u ZZP



Komunalne usluge su predmet konačnog regulisanja na opštinskom nivou, što čini cijeli zakonodavni okvir prilično fragmentiranim, podložnim čestim promjenama, i stoga je teško osloniti se na njega, kako potrošačima, tako i organizacijama za zaštitu potrošača, koje se zalažu za njihova prava. Treba naznačiti, da u slučaju komunalnih usluga govorimo o 23 lokalne samouprave – o mnogo različitim regulatornim procedurama – kao i najmanje dva puta više propisa na lokalnom nivou za svaku komunalnu uslugu, koju treba pratiti kao i nadzirati njihovo praktično sprovođenje.

Preporuke

- Djelatnosti koje se navode kao opštinske usuge, moraju se jasno definisati u relevantnom zakonodavstvu (Zakon o lokalnoj samoupravi, Zakon o komunalnim uslugama), posebno u pogledu njihovog razdvajanja od komunalnih djelatnosti opšteg javnog karaktera



- Rad JKP-a treba uskladiti sa uslovima koje nameće zakonodavstvo o zaštiti potrošača. U tom pogledu, pisani ugovori i adekvatno pređašnje informisanje potrošača, pitanja u vezi računa i mjerenja, diskriminacija i mogućnost da se raskine ugovor o uslugama, neki su od najčešćih izazova
- Uspostaviti integrisanu platformu za žalbe ,koja treba da omogući lak pristup informacijama, pouzdan mehanizam ulaganja žalbi, evidentiranje i odgovor na njih, treba uvesti u jedinice lokalne samouprave, posebno u formi pogodnoj za korisnike (standardni obrasci za žalbe)
- Primjena sistema upravljanja ISO 9001 u JKP , pokazala se korisnim oruđem, budući da nudi djelotvoran operativni sistem.



Implemented by:



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



Svoja prava možete zaštititi ako se obratite na sljedeće adrese:

Centar za zaštitu potrošača CEZAP

Njegoševa 23

020/ 244-170

cezap@t-com.me

www.cezap.org

**Biro za komunikaciju i koordinaciju odnosa
sa građanima**

Karađorđeva bb

020/ 665-038

CALL CENTAR 080 081 081

sistem48.podgorica.me

Uprava za inspekcijske poslove

Oktopbarske Revolucije 130

Podgorica

CALL CENTAR 080 555555

Komunalna inspekcija

Adresa Vasa Raičkovića bb

020/ 237- 861

CALL CENTAR 0800 81 222