

ŠTA POKAZUJE PRAKSA?

MONITORING I ANALIZA POSTUPANJA U OBLASTI
SNABDEVANJA ELEKTRIČNOM ENERGIJOM SA
PREPORUKAMA ZA UNAPREĐENJE ZAŠTITE POTROŠAČA

„ŠTA POKAZUJE PRAKSA?“

**Monitoring i analiza postupanja u oblasti
snabdevanja električnom energijom sa
preporukama za unapređenje zaštite
potrošača**

IMPRESUM

Publikacija „Šta pokazuje praksa? Monitoring i analiza postupanja u oblasti snabdevanja električnom energijom sa preporukama za unapređenje zaštite potrošača”

Publikacija je izrađena u okviru projekta „Pravda preko kilovata“.

Koordinator projekta:
Radomir Ćirilović

Autorke publikacije:

- Edvina Patriškov Gnendinger, pravna savetnica
- Žana Karavezić Krbanjević, pravna savetnica

Anketno istraživanje sproveo:
Mina Minić

Godina izdanja: 2026.

Ova publikacija nastala je u okviru projekta “Pravda preko kilovata” koji je deo programa “EU Resurs centar za civilno društvo u Srbiji” koji sprovodi Beogradska otvorena škola sa partnerima uz podršku Evropske unije.

Ova publikacija objavljena je uz finansijsku pomoć Evropske unije i za njenu sadržinu odgovorno je isključivo Udruženje za zaštitu prava potrošača „Prosperitet“ Novi Sad i ono nužno ne odražava stavove Evropske unije.

O projektu i publikaciji

„Pravda preko kilovata“ je projekat Udruženja za zaštitu prava potrošača „Prosperitet“ iz Novog Sada, usmeren na unapređenje zaštite prava potrošača u oblasti snabdevanja električnom energijom. Projekat se realizuje uz podršku Beogradske otvorene škole kroz program „EU Resurs centar za civilno društvo u Srbiji“, koji finansira Evropska unija.

Povod za pokretanje projekta predstavljaju brojni problemi sa kojima se potrošači godinama suočavaju u vezi sa računima za električnu energiju. Kroz rad potrošačkog savetovališta evidentiran je veliki broj prijava koje se odnose na neredovno očitavanje brojila, obračun na osnovu procenjene potrošnje, naknadne korekcije računa, pitanja u vezi sa mernim uređajima i probleme u postupcima reklamacija. Ovakvi slučajevi ukazuju na obrasce problema koji se ponavljaju kod velikog broja potrošača širom Srbije i potvrđuju potrebu za sistemskim unapređenjima u ovoj oblasti.

U okviru projekta sprovedena je anketa među potrošačima, analizirani su potrošački predmeti iz prakse i račun za električnu energiju, održani sastanci sa nadležnim institucijama, kao i aktivnosti usmerene na informisanje i osnaživanje potrošača. Prikupljeni podaci omogućili su sagledavanje problema iz ugla potrošača, ali i iz ugla propisa, procedura i institucionalnog postupanja.

Publikacija „Šta pokazuje praksa?“ nastala je sa ciljem da objedini iskustva potrošača, rezultate ankete i saznanja stečena kroz rad savetovališta kako bi se ukazalo na najčešće probleme u praksi i ponudile preporuke za njihovo prevazilaženje.

Posebna vrednost publikacije ogleda se u tome što su njeni nalazi zasnovani na stvarnim slučajevima potrošača. Iza svakog statističkog podatka nalazi se konkretna životna situacija – domaćinstvo koje je dobilo neočekivano visok račun, potrošač koji pokušava da identifikuje uzrok razlike u obračunu ili lice koje mesecima pokušava da ostvari svoja prava kroz reklamacioni postupak.

Nalazi i zaključci predstavljeni u ovoj publikaciji zasnovani su na propisima koji su bili na snazi u vreme sprovođenja istraživanja i izrade publikacije, kao i na podacima prikupljenim od potrošača i predmetima obrađenim kroz rad savetovališta.

Šta nam kažu potrošači?

Jedan od ciljeva projekta „Pravda preko kilovata“ bio je da se, pored analize potrošačkih predmeta, prikupe informacije o problemima sa kojima se potrošači suočavaju u vezi sa računima za električnu energiju, očitavanjem brojila i ostvarivanjem prava u slučaju spornog obračuna.

Zbog toga je sprovedena anketa „Da li ste imali problem sa računom za struju?“. Pored odgovora prikupljenih kroz anketu, potrošači su u komentarima na objavu opisivali i konkretna iskustva u vezi sa računima za električnu energiju, očitavanjem brojila i postupcima reklamacija. Ovi komentari predstavljali su dodatni izvor informacija o problemima sa kojima se potrošači susreću u praksi.

Odgovori ispitanika pokazuju da potrošači prepoznaju nepravilnosti i neočekivane promene u obračunu električne energije, ali da često nemaju dovoljno informacija da samostalno provere njihov uzrok i ispravnost obračuna.

Rezultati ankete u velikoj meri potvrđuju iskustva iz rada savetovališta i ukazuju na probleme koji se ponavljaju kod velikog broja potrošača. Zbog toga predstavljaju značajan izvor informacija za sagledavanje položaja potrošača i prepoznavanje oblasti u kojima postoji potreba za unapređenjem sistema.

Anketa u brojkama

- **177 potrošača učestvovalo je u istraživanju;**
- **Na objavi ankete ostavljena su 362 komentara;**
- **96% ispitanika navelo je da je imalo problem sa računom za struju;**
- **Gotovo 80% ispitanika podnelo je reklamaciju.**

Ključni nalazi ankete

Anketa sprovedena u okviru projekta „Pravda preko kilovata“ pokazala je da su problemi sa računima za električnu energiju široko rasprostranjeni među ispitanicima i da se najčešće odnose na očitavanje brojila, obračun potrošnje i postupanje po reklamacijama.

Čak 96% ispitanika navelo je da je u poslednje dve godine imalo problem sa računom za električnu energiju. Istovremeno, više od trećine ispitanika (35,1%) navodi da im se brojilo očitava neredovno ili da se ne očitava godinama, što ukazuje na velike probleme u procesu očitavanja.

Kao najčešći problem potrošači navode račune koji nisu zasnovani na stvarnom očitavanju brojila (45,4%), dok je 27,6% ispitanika prijavilo razliku između stanja na brojilu i stanja prikazanog na računu. Gotovo četvrtina ispitanika (24,1%) izrazila je sumnju u ispravnost brojila.

Problemi sa računima imaju dugotrajne posledice. Više od trećine ispitanika (37,8%) navelo je da problem traje i dalje, dok je čak 94,2% ispitanika izjavilo da je problem imao finansijske posledice po njih ili njihovo domaćinstvo. Najčešća posledica bilo je plaćanje većeg iznosa od očekivanog (75,3%), dok je gotovo četvrtina ispitanika (23,5%) izgubila pravo na popust za redovno plaćanje računa.

Gotovo 80% ispitanika (79,7%) pokušalo je da zaštiti svoja prava podnošenjem reklamacije. Međutim, samo 7,3% ispitanika navelo je da je njihov problem u potpunosti rešen, dok je 12,2% odgovorilo da je problem rešen delimično. Istovremeno, 8,5% ispitanika navelo je da nije dobilo nikakav odgovor na podnetu reklamaciju.

Posebno zabrinjava podatak da samo 2,5% ispitanika smatra da je dobilo jasan i konkretan odgovor na reklamaciju, dok je više od polovine ispitanika ocenilo da su odgovori koje su dobili bili nejasni, delimično jasni ili šablonski. Ovakvi rezultati ukazuju ne samo na probleme u rešavanju pojedinačnih reklamacija, već i na potrebu za unapređenjem komunikacije sa potrošačima i većom transparentnošću postupaka.

Na potrebu za jasnijim i razumljivijim prikazom računa za električnu energiju ukazuje i činjenica da je samo 23,6% ispitanika navelo da u potpunosti razume svoj račun za električnu energiju, dok gotovo tri četvrtine ispitanika račun razume samo delimično ili ga ne razume uopšte.

Zbog obima prikupljenih podataka, u ovoj publikaciji predstavljeni su samo najbitniji nalazi istraživanja. Detaljna analiza ankete dostupna je na sajtu Udruženja za zaštitu prava potrošača „Prosperitet“ Novi Sad: www.prosperitet.rs

Najvažniji nalazi ankete

- 35,1% ispitanika navodi da se brojilo očitava neredovno ili da se ne očitava godinama;
- 45,4% imalo je problem sa računima koji nisu zasnovani na stvarnom očitavanju brojila;
- 94,2% navodi finansijske posledice;
- samo 7,3% navodi da je problem u potpunosti rešen;
- samo 2,5% dobilo je jasan i konkretan odgovor na reklamaciju;
- samo 23,6% u potpunosti razume svoj račun za električnu energiju.

Transparentnost računa za električnu energiju

Račun za električnu energiju predstavlja osnovni dokument na osnovu kojeg potrošač treba da može da proveri količinu obračunate potrošnje, primenjene cene i druge elemente koji utiču na ukupan iznos za plaćanje. Međutim, rezultati ankete i predmeti obrađeni kroz rad savetovališta pokazuju da veliki broj potrošača ne razume u potpunosti način na koji je račun formiran i nema dovoljno informacija da samostalno proveri njegovu tačnost. Zabrinjava podatak da samo mali broj ispitanika navodi da u potpunosti razume svoj račun za električnu energiju, dok ga većina razume samo delimično ili ga ne razume u meri koja bi im omogućila da prepoznaju eventualne nepravilnosti.

Račun za električnu energiju sadrži veliki broj podataka, obračunskih stavki i poreskih elemenata koji utiču na konačan iznos za plaćanje. Pored same potrošnje električne energije, na računu su prikazani i troškovi pristupa distributivnom sistemu, naknada za unapređenje energetske efikasnosti, akciza, porez na dodatu vrednost i druge stavke obračuna. Iako je struktura računa formalno jasna, način prikazivanja podataka neretko nije dovoljno pregledan prosečnom potrošaču.

Transparentan račun nije samo tačan račun – to je račun koji potrošač može da razume i proveri.

Kombinacija akcize i poreza na dodatu vrednost dovodi do toga da se PDV obračunava i na iznos akcize, što predstavlja dodatno poresko opterećenje. Pored toga, određene naknade i javna davanja prikazuju se kao obavezne stavke računa, što dodatno doprinosi složenosti obračuna.

Značajan uticaj na konačan iznos računa ima i sistem tarifnih zona. Tarifne zone uvedene su radi podsticanja racionalne potrošnje električne energije, tako što se veća potrošnja obračunava po višim cenama. Međutim, mnogi potrošači ne razumeju njihov način funkcionisanja niti uticaj koji mogu imati na konačan iznos računa. To naročito dolazi do izražaja kada se potrošnja iz više obračunskih perioda naknadno evidentira i obračunava u jednom računu. U takvim slučajevima deo potrošnje može preći u višu tarifnu zonu, iako potrošač u stvarnosti nije imao povećanu mesečnu potrošnju.

U okviru projekta uočeno je da potrošači ne mogu jednostavno da ustanove da li je račun zasnovan na stvarno očitom ili procenjenom stanju brojila, na koji način su izvršene korekcije obračuna, kako je raspodeljena potrošnja između više i niže tarife niti po kom osnovu je obračunat određeni iznos za plaćanje. Takve okolnosti otežavaju proveru računa i smanjuju mogućnost da potrošač blagovremeno uoči eventualnu nepravilnost.

Dodatna pitanja otvaraju korekcije obračuna i storniranje prethodno izdatih računa. Potrošači nisu u mogućnosti da na jednostavan način sagledaju zbog čega je izvršena korekcija i kako je formirano novo zaduženje, dok složeni obračuni i nedovoljno jasna objašnjenja dodatno otežavaju razumevanje nastalih promena.

Analizom računa uočeno je i da pojedine informacije koje bi, u skladu sa Uredbom o uslovima isporuke i snabdevanja električnom energijom, trebalo da budu dostupne potrošačima nisu prikazane na računu. Reč je o informacijama o mogućnosti promene snabdevača, vansudskom rešavanju sporova, aplikaciji za poređenje cena električne energije, kontaktima organizacija za zaštitu potrošača i merama za unapređenje energetske efikasnosti. Bez obzira na njihovu praktičnu vrednost za prosečnog potrošača, njihovo izostavljanje predstavlja odstupanje od zahteva važeće uredbe.

Nejasnoće postoje i u vezi sa rokom za podnošenje prigovora. Kod računa koji se dostavljaju putem pošte datum dostavljanja najčešće nije moguće pouzdano dokazati, budući da se račun ne uručuje uz potvrdu prijema. Zbog toga ostaje nejasno od kog trenutka bi rok za podnošenje prigovora trebalo da se računa.

Obračun zajedničke potrošnje električne energije predstavlja jedan od složenijih segmenata računa u slučajevima kada se ovaj trošak naplaćuje preko računa za električnu energiju. Potrošači najčešće vide samo iznos zaduženja, bez podataka koji bi im omogućili da provere ukupnu evidentiranu potrošnju zajedničkog brojila i način raspodele troškova. Dodatnu nejasnoću stvara činjenica da trošak zajedničke potrošnje ulazi u ukupan iznos za plaćanje prikazan na prvoj strani računa, dok se detalji obračuna nalaze na poslednjoj strani. Za razliku od obračuna za pojedinačna merna mesta, nisu prikazana prethodna i nova stanja brojila, identifikacioni broj brojila, a dešava se da nije naveden ni broj posebnih delova objekta između kojih se trošak raspodeljuje. Zbog toga potrošači nisu u mogućnosti da samostalno provere način formiranja zaduženja i opravdanost obračuna.

Račun za električnu energiju sastoji se od više elemenata – cene električne energije, troškova sistema, različitih naknada, akcize i poreza na dodatnu vrednost. Jasnoća i preglednost računa ne podrazumevaju samo tačnost obračuna, već i dostupnost informacija koje potrošaču omogućavaju da razume kako je račun formiran, proveri njegovu ispravnost i blagovremeno ostvari svoja prava.

Šta pokazuje praksa savetovališta?

Iako se problemi sa kojima se potrošači susreću na prvi pogled razlikuju, analiza predmeta pokazuje da je mnogima od njih zajednička nemogućnost samostalne provere obračuna električne energije i načina na koji je račun formiran.

U praksi se to najčešće odnosi na podatke o tome da li je račun zasnovan na stvarno očitanoj ili procenjenom stanju brojila, na koji način je izvršena korekcija obračuna, kako je raspodeljena potrošnja između tarifa, kada je brojilo poslednji put overeno ili po kom osnovu je obračunat određeni iznos.

Rezultati ankete pokazali su da se veliki broj potrošača suočava sa problemima u vezi sa računima za električnu energiju. Slučajevi evidentirani u radu savetovališta potvrđuju ove nalaze i pokazuju da iza statističkih podataka stoje konkretni životni problemi koji imaju dugotrajne finansijske i druge posledice po potrošače i njihova domaćinstva.

Iako svaki predmet ima svoje specifičnosti, analiza prijave pokazuje da se određeni problemi ponavljaju kod velikog broja potrošača. Razlike postoje u okolnostima i posledicama, ali su uzroci isti. Takvi slučajevi ukazuju da se ne radi o izolovanim greškama, već o obrascima problema koji se ponavljaju i zahtevaju sistemska unapređenja. Upravo zbog toga u nastavku izdvajamo najčešće obrasce problema sa kojima se potrošači susreću u praksi. Cilj ovog pregleda nije predstavljanje pojedinačnih slučajeva, već ukazivanje na probleme koji zahtevaju sistemska rešenja radi unapređenja zaštite prava potrošača u oblasti snabdevanja električnom energijom.

Očitavanje brojila i obračun potrošnje

Najveći broj potrošača obraća se savetovalištu zbog sumnje da im je izdat neosnovano uvećan račun za električnu energiju. Analizom takvih slučajeva često se utvrđuje da problem nije nastao u trenutku izdavanja spornog računa, već znatno ranije, kada brojilo nije redovno očitavano. Tokom perioda u kojem nije vršeno redovno očitavanje brojila potrošačima su izdavani računi zasnovani na procenjenoj potrošnji ili računi na kojima nije bila evidentirana potrošnja električne energije, već isključivo fiksni troškovi.

Posledice neredovnog očitavanja najčešće postaju vidljive tek nakon što se izvrši stvarno očitavanje brojila, kada dolazi do korekcije obračuna i izdavanja računa sa znatno većim iznosom za plaćanje. Potrošači u takvim situacijama smatraju da je došlo do greške u obračunu ili da im je potrošnja naglo porasla, iako je stvarni uzrok najčešće višemesečno neredovno očitavanje brojila i obračun zasnovan na procenjenoj potrošnji.

U praksi potrošači nisu ni svesni da se njihov račun zasniva na procenjenoj, a ne na stvarno očitanoj potrošnji, sve dok ne dođe do naknadne korekcije obračuna.

Potrošnja koja je nastala tokom više meseci, a u pojedinim slučajevima i godina, obračunava se najčešće u jednom obračunskom periodu, što može dovesti do prelaska dela potrošnje iz zelene u plavu, odnosno iz plave u crvenu zonu. Iako potrošač u stvarnosti nije imao povećanu mesečnu potrošnju, način obračuna dovodi do toga da deo električne energije bude naplaćen po višim cenama nego što bi bio slučaj da je brojilo očitavano redovno.

Problem je naročito izražen u situacijama kada tokom perioda za koji se naknadno obračunava potrošnja dođe do promene cena električne energije. U takvim slučajevima potrošači pokušavaju da proveru po kojim cenama je obračunata ranije neobračunata potrošnja i da li je raspodela potrošnje između različitih obračunskih perioda izvršena na odgovarajući način. Zbog složenosti obračuna, ovakve situacije dodatno naglašavaju značaj redovnog očitavanja brojila i prikazivanja podataka na račun.

Dodatne komplikacije nastaju kada korekcije računa utiču na obračun popusta za redovno plaćanje. U slučajevima kada se prvobitni račun stornira i izdaje novi, stornira se i ranije obračunati popust. Potrošač tada dobija korigovani račun sa novim rokom dospeća, a pravo na popust ponovo zavisi od blagovremenog izmirenja tog računa. Ukoliko korigovani račun ne bude plaćen u novom roku, iznos ranije priznatog popusta ulazi u dugovanje, iako je prvobitni račun bio plaćen u roku.

Problem dodatno komplikuje činjenica da su korigovani računi po pravilu veći od prvobitno izdatih računa, jer obuhvataju ranije neobračunatu potrošnju ili ispravke prethodnog obračuna. To znači da potrošač u novom roku dospeća mora da obezbedi veći iznos sredstava nego što je prvobitno planirao kako bi zadržao pravo na popust za redovno plaćanje. U praksi su zabeleženi i slučajevi u kojima je korigovani račun dostavljen neposredno pred istek roka za plaćanje ili nakon datuma dospeća naznačenog na računu, što dodatno otežava ostvarivanje prava na popust i izaziva nedoumice u pogledu pravičnosti obračuna.

Teškoće su posebno izražene kod načina dostavljanja korigovanih računa. Iako se uz korigovani račun određuje novi rok dospeća za plaćanje, on se po pravilu dostavlja bez potvrde o prijemu. Istovremeno, za razliku od redovnih mesečnih računa koje potrošači očekuju u unapred poznatim intervalima, korigovani računi se izdaju nakon dužeg vremenskog perioda. Zbog toga se u praksi postavlja pitanje da li je potrošač imao stvarnu mogućnost da se upozna sa sadržinom korigovanog računa i izmiri obavezu u ostavljenom roku. Takve okolnosti mogu uticati na ostvarivanje prava na popust za redovno plaćanje i stvaraju dodatnu pravnu nesigurnost.

U slučajevima kada naknadna korekcija obračuna dovede do znatnog povećanja dugovanja, potrošači nisu u mogućnosti da korigovani račun izmire odjednom. Tada im se najčešće nudi zaključenje sporazuma o regulisanju duga za električnu energiju, kojim se omogućava otplata dugovanja u ratama. Takvi sporazumi po pravilu podrazumevaju da potrošač odmah izmiri deo duga, dok se preostali iznos otplaćuje tokom određenog vremenskog perioda. Istovremeno, potrošač je dužan da redovno izmiruje i tekuće račune za električnu energiju. Na preostali neizmireni deo duga obračunava se i zakonska zatezna kamata tokom celog perioda otplate. Na taj način potrošač, pored obaveze da plati naknadno obračunatu potrošnju, snosi i dodatne troškove nastale kao posledica višemesečnog neredovnog očitavanja i naknadne korekcije računa.

Nalazi proistekli iz rada savetovaništva pokazuju da problemi sa očitavanjem brojila i obračunom potrošnje predstavljaju jedan od najčešćih uzroka sporova između potrošača i energetske subjekata. Izmene Zakona o energetici omogućile su da se očitavanje brojila vrši u dužim vremenskim intervalima, dok se računi za električnu energiju i dalje izdaju za obračunski period koji traje jedan kalendarski mesec. U praksi se upravo na tom mestu pojavljuje veliki broj problema, jer mesečni računi nisu zasnovani na stvarno utvrđenoj mesečnoj potrošnji. Time je potrošaču otežano da na osnovu računa prati i planira troškove domaćinstva, kao i da proveriti tačnost obračuna i kontroliše sopstvenu potrošnju.

Praksa pokazuje da se sve veći broj potrošača odlučuje za samoočitavanje brojila kako bi smanjio rizik od nastanka ovakvih problema. Činjenica da se potrošači sve češće opredeljuju da samostalno prate i prijavljuju stanje brojila ukazuje na potrebu za većom transparentnošću obračuna i većim poverenjem u sistem očitavanja i obračuna električne energije. Međutim, samoočitavanje ne bi smelo da predstavlja zamenu za redovno očitavanje od strane energetske subjekata, već dodatni mehanizam koji može doprineti većoj tačnosti obračuna. Iako može doprineti većoj tačnosti obračuna, samoočitavanje ne otklanja u potpunosti mogućnost nastanka grešaka i nesporazuma u vezi sa evidentiranjem i obradom prijavljenih podataka. Potrošači ne bi smeli da budu primorani da preuzimaju deo odgovornosti za funkcionisanje sistema kako bi ostvarili pravo na tačan obračun električne energije, niti da snose finansijske posledice propusta u postupcima koji su u nadležnosti energetske subjekata i na koje nisu mogli da utiču. Obaveza energetske subjekata ostaje da obezbede redovno očitavanje brojila i obračun zasnovan na stvarno utvrđenoj potrošnji električne energije.

Problemi sa mernim uređajima i obračunom potrošnje

Pored problema izazvanih neredovnim očitavanjem brojila, veliki broj potrošačkih prijava odnosi se na rad mernih uređaja i način na koji se evidentira i obračunava potrošnja električne energije. Potrošači se najčešće obraćaju savetovalištu kada primete značajno odstupanje u potrošnji u odnosu na prethodne obračunske periode, naročito ukoliko nisu menjali svoje navike potrošnje niti su nabavljali nove električne uređaje koji bi mogli da objasne povećanje računa.

Nalazi ankete potvrđuju ovakva iskustva iz prakse. Gotovo četvrtina ispitanika (24,1%) navela je da sumnja u ispravnost brojila, dok su mnogi kao jedan od najvećih problema istakli nedovoljno jasne informacije o obračunu i radu mernih uređaja.

U praksi se javljaju situacije u kojima potrošači tokom više obračunskih perioda dobijaju račune bez evidentirane potrošnje ili sa neuobičajeno malom potrošnjom. Sa druge strane, pojedini potrošači prijavljuju nagle promene u evidentiranoj potrošnji koje ne mogu da povežu sa svojim stvarnim navikama korišćenja električne energije. Takva odstupanja ne moraju nužno da ukazuju na neispravnost brojila, ali kod potrošača stvaraju nesigurnost i narušavaju poverenje u sistem obračuna.

Pitanje periodične overe (baždarenja) brojila predstavlja temu o kojoj potrošači imaju veoma malo informacija. Ne postoji jednostavan pristup podacima o važenju overe brojila, niti su potrošači upoznati sa razlikom između starosti brojila i njegove metrološke ispravnosti. U praksi je česta pretpostavka da starije brojilo automatski znači i neispravno brojilo, iako je od presudnog značaja da li je uređaj podvrgnut propisanim postupcima overe i da li poseduje važeću overu u skladu sa propisima iz oblasti metrologije.

Kada potrošač posumnja u ispravnost brojila, može pokrenuti postupak njegove kontrole. Međutim, obraćanja potrošača savetovalištu pokazuju da većina potrošača nije dovoljno upoznata sa načinom na koji se kontrola sprovodi, ko vrši kontrolu, koliko postupak traje i koja prava imaju tokom njegovog sprovođenja. Posebne nedoumice izaziva i pitanje troškova kontrole, jer mnogi potrošači nisu upoznati sa činjenicom da troškove vanredne kontrole snosi podnosilac zahteva ukoliko se konstatuje da brojilo ispunjava propisane metrološke zahteve. Nedovoljna informisanost o ovim pravilima dovodi do toga da potrošači odustaju od pokretanja postupka kontrole iako imaju ozbiljne sumnje u ispravnost obračuna.

Dodatne probleme izazivaju situacije u kojima je neispravnost brojila prijavljena ili utvrđena, ali zamena uređaja nije izvršena u kratkom roku. U takvim situacijama najčešće nisu dostupne jasne informacije o tome kada će brojilo biti zamenjeno, kako će se do tada vršiti obračun potrošnje i kakve posledice eventualna neispravnost može imati na već izdate račune. Nedostatak jasnih informacija o razlozima zamene, stanju skinutog uređaja i načinu daljeg obračuna potrošnje dovodi do dodatnih sporova i pravne nesigurnosti.

Veliki broj prijavi odnosi se i na obračun više i niže tarife. U praksi se potrošači obraćaju savetovalištu nakon što primete da na računu nije evidentirana potrošnja u nižoj tarifi ili da je ona prikazana u neuobičajeno malom obimu. U pojedinim slučajevima potrošnja u nižoj tarifi prikazana je kao nula kilovat časova, iako domaćinstvo koristi električnu energiju i u periodu kada se primenjuje niža tarifa.

Kada se naknadno utvrdi da jedna od tarifa nije registrovana tokom određenog perioda, vrši se raspodela ukupno registrovane potrošnje između više i niže tarife. Međutim, potrošači ne dobijaju dovoljno jasna objašnjenja o kriterijumima na osnovu kojih je raspodela izvršena. U predmetima analiziranim u okviru projekta zabeleženi su slučajevi u kojima je potrošnja raspodeljena primenom određenih procenata, bez detaljnog obrazloženja metodologije koja je korišćena. Takve situacije kod potrošača stvaraju utisak proizvoljnosti i otežavaju proveru ispravnosti obračuna.

Nedostatak informacija često onemogućava potrošačima da provere ispravnost obračuna, razumeju način rada mernih uređaja i utvrde uzrok nastalog problema.

Posebnu grupu prijavi čine slučajevi u kojima potrošači promene u obračunu dovode u vezu sa zamenom brojila, uključujući i ugradnju pametnih brojila. Iako zamena brojila sama po sebi ne znači da će doći do promene u obračunu niti predstavlja dokaz da je novo brojilo neispravno, potrošači često ne dobijaju dovoljno informacija o postupku zamene, početnim i završnim stanjima, razlozima zamene i načinu evidentiranja potrošnje. Uvođenje pametnih brojila ima za cilj modernizaciju sistema merenja i unapređenje procesa očitavanja, ali praksa pokazuje da sama zamena uređaja ne otklanja automatski sve probleme u vezi sa obračunom električne energije. U pojedinim predmetima zabeležene su situacije u kojima podaci evidentirani u memoriji pametnog brojila nisu bili preneti u sistem za obračun, što je dodatno pojačalo sumnju potrošača u pouzdanost sistema.

Takvi slučajevi ukazuju na značaj ne samo tačnosti samog mernog uređaja, već i pouzdanosti sistema za prenos i obradu podataka na kojima se zasniva obračun električne energije. Prijave potrošača pokazuju da problemi koji se odnose na merne uređaje i obračun potrošnje predstavljaju jedan od češćih uzroka sporova između potrošača i energetske subjekata. Iako se pojedinačni slučajevi razlikuju, zajedničko im je to što potrošači nemaju dovoljno informacija da samostalno provere ispravnost obračuna, razumeju način rada mernih uređaja ili uzrok nastalog problema.

Zaštita prava potrošača u ovoj oblasti ne zavisi samo od tehničke ispravnosti brojila, već i od jasnoće postupaka i dostupnosti informacija. Zbog toga je potrebno unaprediti informisanje potrošača, obezbediti da postupci koji se odnose na merne uređaje budu jasni i proverljivi i omogućiti lakši pristup podacima značajnim za proveru tačnosti obračuna električne energije.

Reklamacije i ostvarivanje prava potrošača

Problemi sa kojima se potrošači suočavaju ne završavaju se podnošenjem reklamacije. Naprotiv, analizirani slučajevi pokazuju da se u pokušajima rešavanja sporova sa energetske subjektima pojavljuju dodatne prepreke koje se odnose na postupanje po reklamacijama i ostvarivanje prava potrošača. Iako potrošači najčešće ulažu reklamacije zbog spornih računa, problema sa očitavanjem brojila ili obračunom potrošnje, veliki broj njih ostaje nezadovoljan načinom na koji su njihovi zahtevi razmotreni i rešeni.

Rezultati ankete potvrđuju nalaze iz savetovaništa i pokazuju da samo manji broj potrošača smatra da je problem zbog kojeg su podneli reklamaciju u potpunosti rešen. Istovremeno, mnogi potrošači ocenjuju da su odgovori koje su dobijali bili nejasni, nepotpuni ili šablonski, zbog čega i nakon okončanja reklamacionog postupka ostaju nedoumice u vezi sa obračunom i nastankom spornog dugovanja.

Jedan od problema koji se najčešće pojavljuje u praksi odnosi se na sadržinu odgovora koje potrošači dobijaju po podnetim reklamacijama. U podnetim prijavama se navodi da odgovori sadrže opšte informacije o obračunu električne energije ili pozivanje na propise, ali ne i konkretno obrazloženje okolnosti koje su dovele do nastanka spornog računa ili drugog problema zbog kojeg je reklamacija podneta. Zbog toga potrošači ni nakon dobijenog odgovora ne mogu da znaju da li je njihov problem zaista ispitan, koje su okolnosti utvrđene tokom provere i na osnovu kojih podataka je doneta odluka o reklamaciji.

Posebno problematični su slučajevi u kojima energetski subjekt u zakonskom roku dostavi odgovor na reklamaciju, ali istovremeno navede da je radi provere navoda izvršeno obraćanje drugom energetskom subjektu i da će eventualne ispravke biti izvršene ukoliko se naknadno utvrde nepravilnosti. U takvim situacijama reklamacija se smatra rešenom, odnosno odbijenom, iako provera navoda na koje potrošač ukazuje još nije okončana.

Na taj način potrošač dobija odgovor u propisanom roku, ali ne i jasnu informaciju o tome da li su njegovi navodi provereni, kakvi su rezultati provere i kada može očekivati konačno rešavanje spornog pitanja. Budući da se reklamacioni postupak smatra zaključenim, rokovi za njegovo rešavanje više se ne primenjuju, dok provere i razmena podataka između energetskih subjekata mogu trajati znatno duže.

U velikom broju slučajeva rešavanje reklamacije zavisi od razmene podataka između snabdevača i operatora distributivnog sistema, pri čemu potrošač nema uvid u tok komunikacije niti mogućnost da utiče na njeno trajanje. Teret dugotrajnih provera i razmene informacija između energetskih subjekata u praksi se tako prenosi na potrošača, iako on ne bi smeo da snosi posledice njihove unutrašnje organizacije i međusobne komunikacije.

Kao posledica takvog postupanja, sporni problem ostaje otvoren i nakon što je potrošač obavešten da je reklamacioni postupak završen. Tek nakon više meseci mogu uslediti korigovani računi, dodatni obračuni potrošnje ili druga zaduženja koja proizlaze iz naknadno prikupljenih podataka i izvršenih provera.

Nedovoljno obrazloženi odgovori i odsustvo jasnih informacija otežavaju potrošačima da procene koje im pravne mogućnosti dalje stoje na raspolaganju. Kada iz odgovora nije moguće ustanoviti razloge odbijanja reklamacije niti podatke na kojima je odluka zasnovana, potrošač teško može da proceni da li postoji osnov za dalje ostvarivanje zaštite svojih prava. Problem je dodatno izražen kada je istovremeno obavešten da je reklamacija odbijena, ali i da su u toku dodatne provere ili da će eventualne korekcije biti izvršene ukoliko se naknadno konstatuje postojanje nepravilnosti. Takve okolnosti produžavaju period pravne neizvesnosti i otežavaju ostvarivanje potrošačkih prava.

Analizirani slučajevi pokazuju i da se pojedini potrošači nakon određenog vremena ponovo obraćaju zbog istih ili veoma sličnih problema. Iako je konkretan spor prethodno bio rešen, uzroci njegovog nastanka nisu trajno otklonjeni. To ukazuje da rešavanje pojedinačnih predmeta nije uvek praćeno promenama koje bi sprečile ponavljanje istih problema u budućnosti.

U radu sa potrošačima uočeno je da mnogi potrošači najpre pokušavaju da problem reše neposrednim obraćanjem na šalteru ili telefonskim putem. U takvim situacijama potrošači ne dobijaju potvrdu o podnetoj reklamaciji niti drugi dokaz o obraćanju, zbog čega kasnije teško mogu da dokažu da su pokušali da ostvare svoja prava. Pojedini potrošači tek nakon dužeg vremena saznaju da usmeno obraćanje nije evidentirano kao reklamacija, zbog čega gube dragoceno vreme u pokušaju da reše problem.

Ukoliko se ovakva obraćanja ne evidentiraju kao reklamacije, postavlja se pitanje u kojoj meri zvanični podaci o broju reklamacija odražavaju stvarni broj pokušaja potrošača da ostvare svoja prava.

Potrošač dobije odgovor na reklamaciju u zakonskom roku, ali ne i konačno rešenje problema zbog kojeg je reklamaciju podneo.

Pored unapređenja postupanja energetskih subjekata, neophodno je raditi i na dodatnom informisanju i edukaciji potrošača o njihovim pravima i postupcima zaštite. Mnogi potrošači nisu upoznati sa razlikom između nadležnosti pojedinih energetskih subjekata, sadržinom prava koja mogu ostvarivati u reklamacionom postupku, niti sa mogućnostima koje im stoje na raspolaganju nakon odbijanja reklamacije. Bolje poznavanje nadležnosti pojedinih energetskih subjekata i dostupnih mehanizama zaštite moglo bi doprineti efikasnijem ostvarivanju prava i smanjenju broja sporova.

Nesređeni imovinski odnosi kao prepreka ostvarivanju prava

Praksa savetovališta pokazuje da se veliki broj problema u oblasti snabdevanja električnom energijom javlja u situacijama kada status krajnjeg kupca nije usklađen sa stvarnim vlasništvom nad nepokretnošću. Česti su slučajevi u kojima se merno mesto i dalje vodi na preminulo lice ili prethodnog vlasnika, iako nepokretnost koristi drugo lice.

Iako nesređeni imovinski odnosi nisu uzrok nastanka spornog računa, oni predstavljaju dodatnu prepreku njegovom rešavanju. Potrošači se u takvim situacijama suočavaju sa poteškoćama prilikom promene podataka o korisniku mernog mesta, podnošenja pojedinih zahteva, zaključenja sporazuma o regulisanju duga i ostvarivanja drugih prava koja zahtevaju dokazivanje statusa korisnika.

Pitanje vlasništva i statusa krajnjeg kupca često dolazi u fokus tek kada potrošač pokušava da reši drugi problem, poput spornog računa, reklamacije ili regulisanja postojećeg dugovanja. U praksi su zabeleženi i slučajevi u kojima su potrošači navodili da im je kao uslov za promenu podataka ili zaključenje novog ugovora o snabdevanju postavljeno izmirenje postojećih dugovanja na mernom mestu. Takva postupanja izazivaju posebne nedoumice, budući da **novi vlasnik nepokretnosti ne odgovara za obaveze prethodnog korisnika električne energije.**

Zbog toga je važno da se promene vlasništva nad nepokretnošću i statusa krajnjeg kupca blagovremeno evidentiraju. Blagovremeno usklađivanje podataka o korisniku i mernom mestu može doprineti bržem rešavanju sporova, efikasnijem ostvarivanju prava potrošača i smanjenju pravne nesigurnosti.

Nesređeni imovinski odnosi često nisu uzrok problema, ali predstavljaju ozbiljnu prepreku njegovom rešavanju.

Preporuke za unapređenje sistema

Nalazi prikupljeni kroz anketu potrošača, rad savetovališta i analizu računa za električnu energiju ukazuju na potrebu za unapređenjem postupaka koji se odnose na očitavanje brojila, obračun električne energije i rešavanje reklamacija potrošača. Iako se pojedinačni problemi razlikuju, veliki broj njih proizlazi iz nedovoljne transparentnosti postupaka i računa, neblagovremene razmene informacija između energetske subjekata i nedovoljne pravne sigurnosti potrošača.

Jedan od prioriteta trebalo bi da bude **unapređenje postupka očitavanja brojila i formiranja računa**. Potrošačima bi trebalo obezbediti da računi u najvećoj mogućoj meri budu zasnovani na stvarno utvrđenoj potrošnji električne energije, uz jasno i vidljivo označavanje slučajeva u kojima je obračun izvršen na osnovu procene. **Potrošač mora imati mogućnost da na jednostavan način utvrdi da li je račun formiran na osnovu očitanih ili procenjenih podataka, kao i da raspolaže informacijama o načinu na koji je procena izvršena.**

Trebalo bi **unaprediti preglednost računa za električnu energiju kako bi najvažnije informacije bile jasnije i dostupnije potrošačima**. Analiza predmeta pokazuje da veliki broj potrošača ne razume način formiranja računa, ne zato što informacije ne postoje, već zato što su raspoređene kroz veliki broj stavki, međuzbirova i obračunskih elemenata koji otežavaju sagledavanje ukupnog obračuna. Posebnu pažnju potrebno je posvetiti jasnom prikazu podataka o načinu utvrđivanja potrošnje (na osnovu očitanih ili procenjenih podataka), osnovu eventualnih korekcija obračuna, podacima o mernom uređaju i drugim informacijama koje su bitne za proveru računa od strane potrošača.

Važno je obezbediti i doslednu primenu propisa koji uređuju sadržinu računa za električnu energiju, uključujući **prikaz informacija o pravima potrošača, dostupnim mehanizmima zaštite i institucijama kojima se mogu obratiti radi ostvarivanja svojih prava.**

Transparentnost postupaka koji se odnose na kontrolu, overavanje, zamenu i očitavanje brojila trebalo bi dodatno unaprediti. Potrošačima bi trebalo učiniti dostupnim jasne informacije o njihovim pravima, postupcima provere mernih uređaja i rezultatima sprovedenih kontrola. Posebno bi trebalo razmotriti dopunu propisa kojima se uređuje sadržina računa za električnu energiju tako da se, **uz identifikacione podatke mernog uređaja, prikazuje i podatak o roku važenja overe brojila.** Na taj način potrošači bi imali jednostavan pristup osnovnim informacijama o mernom uređaju na osnovu kojeg se vrši obračun električne energije.

Neophodno je obezbediti da postupci raspodele potrošnje između više i niže tarife u slučajevima kada jedna od tarifa nije registrovana budu jasni, dostupni i proverljivi. **Kriterijumi i metodologija na osnovu kojih se vrši**

raspodela moraju biti jasno definisani, dostupni potrošačima i obrazloženi u svakom pojedinačnom slučaju.

Posebna pažnja trebalo bi da bude posvećena prikazu obračuna zajedničke električne energije u stambenim zgradama. Potrošačima bi trebalo **učiniti dostupnim podatke o ukupnoj potrošnji zajedničkog brojila, prethodnom i novom stanju, osnovu raspodele troškova i broju posebnih delova objekta na koje se trošak raspodeljuje**, kako bi mogli da provere opravdanost zaduženja. Takođe, trebalo bi razmotriti **prikaz identifikacionog broja zajedničkog brojila i podatka o roku važenja njegove overe**, kao i jasno označavanje slučajeva u kojima obračun nije zasnovan na stvarnom očitavanju već na procenjenoj potrošnji.

Prostor za unapređenje postoji i u oblasti rešavanja reklamacija. Praksa savetovališta pokazuje da formalno poštovanje rokova za odgovor ne znači uvek i suštinsko rešavanje problema zbog kojeg je reklamacija podneta. Zbog toga bi **postupke razmene informacija između snabdevača i operatera distributivnog sistema trebalo organizovati tako da potrošač u zakonskom roku dobije potpun, jasan i obrazložen odgovor na reklamaciju.** Kada je za odlučivanje potrebno pribaviti podatke od drugog energetskog subjekta, takve **provere trebalo bi sprovesti u rokovima koji omogućavaju donošenje konačne odluke bez nepotrebnog odlaganja.**

Posebno je važno obezbediti da se **eventualne korekcije obračuna i dostavljanje korigovanih računa izvrše u roku koji odgovara roku za rešavanje reklamacije.** Istovremeno, način dostavljanja korigovanih računa trebalo bi urediti tako da omogućava dokazivanje da je račun uručen potrošaču. Potrošač bi morao da **raspolaze primerenim rokom za plaćanje od dana prijema korigovanog računa**, naročito u slučajevima kada od blagovremenog plaćanja zavisi ostvarivanje prava na popust za redovno plaćanje ili izbegavanje drugih finansijskih posledica.

Potrebno je obezbediti doslednu primenu propisa koji uređuju prijem, evidentiranje i rešavanje reklamacija potrošača, uključujući izdavanje potvrde o prijemu reklamacije u svim slučajevima predviđenim zakonom.

Važno je razmotriti i finansijske posledice koje greške u obračunu i dugotrajni postupci reklamacija mogu imati po potrošače. Potrebno je obezbediti da potrošači ne snose dodatne finansijske terete kada se ustanovi da su sporni računi ili dugovanja nastali usled greške ili propusta energetskog subjekta. U takvim slučajevima trebalo bi **omogućiti pravičan način izmirenja eventualnih razlika, uključujući odloženo plaćanje ili otplatu na rate bez obračuna kamate, kao i očuvanje prava na ostvarene popuste za redovno plaćanje.**

Pored unapređenja procedura, važno je jasnije **urediti i pitanje odgovornosti za greške nastale u radu energetskih subjekata**. U slučajevima kada se konstatuje da su netačni obračuni, pogrešna očitavanja, kašnjenja u postupanju ili drugi propusti posledica greške određenog energetskog subjekta, neophodno je obezbediti mehanizme za utvrđivanje odgovornosti i preduzimanje odgovarajućih mera.

Postupke promene kupca na mernom mestu trebalo bi **dodatno unaprediti i obezbediti jasne informacije za naslednike i nove vlasnike nepokretnosti o njihovim pravima i obavezama**. Istovremeno, važno je obezbediti doslednu primenu pravila prema kojima **dugovanja prethodnog korisnika ne predstavljaju prepreku za zaključenje ugovora o snabdevanju sa novim vlasnikom nepokretnosti**.

Nalazi istraživanja ukazuju i na potrebu za **stalnim informisanjem i edukacijom potrošača**. Bolje poznavanje prava potrošača, nadležnosti pojedinih energetskih subjekata i dostupnih mehanizama zaštite doprinelo bi efikasnijem rešavanju sporova i smanjenju broja nesporazuma koji nastaju zbog nedostatka informacija.

Imajući u vidu da se najveći broj pitanja bitnih za potrošače električne energije uređuje propisima iz oblasti energetike, potrebno je **unapređivati regulatorni okvir kako bi se obezbedio visok nivo zaštite potrošača, transparentnost postupaka i adekvatnu zaštitu prava potrošača**.

Imajući u vidu da se najveći broj pitanja od značaja za potrošače električne energije uređuje propisima iz oblasti energetike, potrebno je unapređivati regulatorni okvir kako bi se obezbedio visok nivo zaštite potrošača, jasni i proverljivi postupci i veća pravna sigurnost.

U okviru projekta izrađeni su i konkretni predlozi izmena propisa i unapređenja prakse, zasnovani na nalazima ankete, radu savetovališta i analiziranim predmetima. Ovi predlozi dostavljeni su nadležnim institucijama i predstavljaju osnov za dalji dijalog o unapređenju zaštite prava krajnjih potrošača električne energije, a dostupni su i na internet stranici Udruženja za zaštitu prava potrošača „Prosperitet“ Novi Sad (www.prosperitet.rs).

Potrošač ne bi smeo da snosi finansijske posledice grešaka i propusta za koje nije odgovoran i na koje nije mogao da utiče.

Zaključak

Publikacija „Šta pokazuje praksa?“ nastala je na osnovu podataka prikupljenih od potrošača, rezultata ankete sprovedene u okviru projekta „Pravda preko kilovata“, analize računa za električnu energiju i predmeta obrađenih kroz rad savetovališta za zaštitu potrošača. Cilj publikacije bio je da se identifikuju najčešći problemi sa kojima se potrošači susreću u oblasti snabdevanja električnom energijom i da se ukaže na obrasce koji se ponavljaju.

Analiza prikupljenih podataka pokazala je da se najveći broj sporova odnosi na neredovno očitavanje brojila, obračun potrošnje na osnovu procenjenih podataka, naknadne korekcije računa, pitanja u vezi sa mernim uređajima i otežano ostvarivanje prava kroz reklamacione postupke. Istovremeno, analiza računa za električnu energiju pokazala je da pojedine informacije od značaja za potrošače nisu prikazane na dovoljno jasan i razumljiv način, što dodatno otežava proveru obračuna i zaštitu njihovih prava. Iako se pojedinačni slučajevi razlikuju, zajednička karakteristika velikog broja prijava jeste nedostatak informacija koje bi omogućile potrošačima da razumeju uzrok nastalog problema i provere ispravnost obračuna.

Nalazi predstavljeni u ovoj publikaciji pokazuju da uočene nepravilnosti ne predstavljaju izolovane slučajeve, već obrasce koji se ponavljaju kod velikog broja potrošača. Zbog toga pojedinačne sporove ne bi trebalo posmatrati samo kao individualne probleme, već i kao pokazatelje sistemskih nedostataka koji zahtevaju unapređenje propisa, procedura i institucionalne prakse.

Posebno zabrinjava činjenica da finansijske posledice nastalih problema najčešće snose upravo potrošači, čak i u situacijama kada nisu imali mogućnost da utiču na njihov nastanak. Naknadne korekcije računa, gubitak prava na popust za redovno plaćanje, obračun zatezne kamate, potreba za reprogramom dugovanja i dugotrajni postupci provere predstavljaju samo neke od posledica sa kojima se potrošači suočavaju u praksi.

Veća transparentnost obračuna, pravovremena razmena informacija između energetske subjekata, mogućnost provere podataka na osnovu kojih je račun formiran, efikasnije rešavanje reklamacija, jasnije definisane odgovornosti i dostupnije informacije za potrošače predstavljaju ključne preduslove za smanjenje broja sporova i jačanje poverenja u sistem snabdevanja električnom energijom.

Projekat „Pravda preko kilovata“ pokazao je da iskustva potrošača predstavljaju važan izvor informacija za prepoznavanje problema u praksi i unapređenje postojećih rešenja. Upravo zato je neophodno da glas potrošača bude deo budućih razgovora o promenama propisa, procedura i postupaka koji utiču na svakodnevni život potrošača i ostvarivanje njihovih prava.

Iskustva prikupljena tokom projekta pokazuju da unapređenje zaštite potrošača u oblasti snabdevanja električnom energijom nije pitanje pojedinačnih slučajeva, već pitanje unapređenja sistema u celini.



OVA PUBLIKACIJA NASTALA JE U OKVIRU PROJEKTA „PRAVDA PREKO KILOVATA“ KOJI JE DEO PROGRAMA „EU RESURS CENTAR ZA CIVILNO DRUŠTVO U SRBIJI“, KOJI SPROVODI BEOGRADSKA OTVORENA ŠKOLA SA PATNERIMA UZ PODRŠKU EVROPSKE UNIJE.

"OVA PUBLIKACIJA OBJAVLJENA JE UZ FINANSIJSKU POMOĆ EVROPSKE UNIJE I ZA NJENU SADRŽINU ODGOVORNO JE ISKLJUČIVO UDRUŽENJE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA „PROSPERITET“ NOVI SAD I ONO NUŽNO NE ODRAŽAVA STAVOVE EVROPSKE UNIJE."