

УВОД

Удружење за заштиту права потрошача „Просперитет“ Нови Сад припремило је предлоге за измене и допуне Уредбе о условима испоруке и снабдевања електричном енергијом („Службени гласник РС“, бр. 84/2023, 58/2025, 67/2025 и 48/2026). Предлози су настали на основу рада саветовалишта за потрошаче и активности спроведених у оквиру пројекта „Правда преко киловата“. Пројекат се реализује у оквиру програма „ЕУ Ресурс центар за цивилно друштво у Србији“, који спроводи Београдска отворена школа са партнерима, уз подршку Европске уније.

Током пројекта анализирали су случајеви потрошача који су се односили на читавање бројила, обрачун електричне енергије и издавање коригованих рачуна. Налази из рада саветовалишта допуњени су резултатима анкете, разговорима са потрошачима на јавним трибинама и подацима прикупљеним на састанцима са надлежним институцијама. На основу уочених проблема предложене су конкретније обавезе оператора система и снабдевача у вези са читавањем, исправком података, обавештавањем крајњих купаца, садржином рачуна и поступањем по рекламацијама.

Члан 43 - Записник о извршеној замени

Уочени проблем

У раду саветовалишта уочено је да оператор система корисницима често не доставља записник о извршеној замени мерног уређаја, иако је то прописано чланом 43. Уредбе. Такође, у случајевима када је записник достављен, често није у потпуности попуњен, односно не садржи све податке од значаја за проверу правилности обрачуна електричне енергије, попут читаног стања демонтираног и уграђеног бројила, разлога замене или других релевантних података. Због тога корисници система нису у могућности да провере да ли је замена бројила правилно извршена нити да ефикасно заштите своја права у случају спора.

Предлог измене

Члан 43. мења се и гласи:

Оператор система је дужан да у случају замене мерног уређаја другим одговарајућим мерним уређајем кориснику система достави уредно и потпуно попуњен записник о извршеној замени најкасније у року од осам дана од дана извршене замене.

Записник обавезно садржи датум замене, разлог замене, серијске бројеве демонтираног и уграђеног мерног уређаја, читана стања на демонтираном и

уграђеном мерном уређају, податке о пломбама, као и друге податке од значаја за утврђивање правилности обрачуна електричне енергије.

Образложење

Предложеном изменом одређују се рок за достављање записника и подаци које он мора да садржи. Корисник на основу уредно попуњеног записника може да провери податке о демонтираном и уграђеном мерном уређају и да их користи приликом рекламације на накнадни обрачун.

Члан 44 - Поступање у случају сметњи или оштећења на мерним уређајима

Уочени проблем

У раду саветовалишта забележени су случајеви у којима оператор система није благовремено поступио по пријави корисника која је указивала на могући квар мерног уређаја. У једном од тих случајева корисник је током готово четири године више пута пријављивао да је на рачунима исказана потрошња од 0 kWh и да дисплеј бројила није активан. Оператор система није благовремено проверио пријављени квар нити је корисника обавестио о предузетим радњама.

Ако се пријављени квар не провери и не отклони у разумном року, рачуни могу дуже време бити издавани без података о стварној потрошњи. Након утврђивања стварног стања кориснику могу бити испостављени кориговани рачуни за дужи период, са укупним дугом који није у могућности да измири одједном.

Предлог измене

У члану 44. став 1. мења се и гласи:

Оператор система дужан је да без одлагања, а најкасније у року од три дана од дана утврђивања сметње или оштећења на мерном уређају, о томе обавести корисника система и отклони утврђени недостатак. Ако недостатак из објективних техничких разлога није могуће отклонити у том року, оператор система дужан је да у истом року предузме мере за његово отклањање и обавести корисника система о разлозима због којих недостатак није отклоњен и року у којем ће бити отклоњен.

После става 1. додаје се нови став 2, који гласи:

Обавештење из става 1. овог члана доставља се у писаном или електронском облику и садржи опис утврђене сметње или оштећења, податак о њиховом могућем утицају на

мерење и обрачун електричне енергије, податке о мерама које је оператор система предузео или ће предузети, као и рок за отклањање недостатка.

Досадашњи став 2. постаје став 3.

После става 3. додају се ст. 4. и 5, који гласе:

Када корисник система пријави сметњу или оштећење на мерном уређају које може утицати на правилност мерења или обрачуна електричне енергије, оператор система дужан је да провери наводе из пријаве без одлагања, а најкасније у року од три дана од дана њеног пријема.

Оператор система дужан је да, најкасније у року од осам дана од дана пријема пријаве, у писаном или електронском облику обавести корисника система о резултатима провере, постојању и природи утврђеног недостатка, његовом утицају на мерење и обрачун електричне енергије, предузетим мерама и, ако недостатак није отклоњен, року у којем ће бити отклоњен.

Образложење

Важећа одредба уређује поступање оператора када он утврди сметњу или оштећење на мерном уређају, али не прописује рок за проверу када на могући квар укаже корисник система. Такође није одређено које информације оператор треба да достави кориснику.

Предложеном допуном оператор се обавезује да наводе из пријаве провери у року од три дана, а да у року од осам дана кориснику достави податке о резултатима провере, утицају утврђеног недостатка на мерење и обрачун, предузетим мерама и року за отклањање недостатка. Корисник тако добија податке о поступању по пријави и може благовремено да реагује ако квар утиче на обрачун.

Члан 53 - Обуштава на захтев снабдевача

Уочени проблем

Члан 53 уређује поступак обуставе испоруке електричне енергије због неизвршених обавеза по уговору о снабдевању, али не прави разлику између дуговања насталих неизвршењем обавеза крајњег купца и дуговања која су настала као последица пропуста оператора система.

У пракси се дешава да због дуготрајног невршења стварног читавања, неисправности мерног уређаја, грешака у евидентирању или размени података, односно накнадне

исправке обрачуна, крајњи купци добију кориговане рачуне за дужи временски период. Тако настала дуговања често достижу износе које крајњи купци објективно нису у могућности да измире у року остављеном у упозорењу, иако нису одговорни за њихов настанак.

Важећа уредба не уређује посебна правила за овакве ситуације, нити омогућава да се приликом одлучивања о обустави испоруке узме у обзир узрок настанка дуга.

Одредба којом се прописује да рок за измирење дуга може износити од 15 до 30 дана није у потпуности усклађена са Законом о заштити потрошача, којим је прописано да рок за измирење обавезе пре обуставе пружања услуге од општег економског интереса не може бити краћи од 30 дана од дана достављања упозорења.

Такође, начин достављања упозорења није довољно прецизно уређен. Могућност да се упозорење достави уз рачун за електричну енергију може довести до ситуације да крајњи купац не уочи да му је упућено упозорење о могућој обустави испоруке.

Предлог измене члана 53

Став 2. мења се и гласи:

Снабдевач је дужан да, пре подношења захтева оператору система за обуставу испоруке електричне енергије због неизвршених обавеза по уговору о снабдевању електричном енергијом, крајњег купца претходно упозори да у року прописаном законом измири доспеле обавезе. Снабдевач не може поднети захтев за обуставу испоруке електричне енергије уколико потрошач оспорава рачун у судском или вансудском поступку, под условима прописаним законом којим се уређује заштита потрошача, као ни у случајевима из члана 63а ове уредбе.

Тачка 2) става 3. мења се и гласи:

2) рок за измирење дуга од 30 дана од дана достављања упозорења, као и начин за измирење дуга;

У ставу 3. после тачке 7) додаје се нова тачка 8), а досадашња тачка 8) постаје тачка 9).

8) обавештење о могућности и условима закључења споразума о измирењу дуга, у случајевима предвиђеним овом уредбом;

Став 4. мења се и гласи:

Упозорење из става 2. овог члана доставља се на начин којим се може доказати датум достављања. Електронска достава може се извршити само ако се крајњи купац определио за електронску доставу рачуна и других обавештења.

Образложење

Предложеним изменама члан 53. усклађује се са Законом о заштити потрошача. Снабдевач не може поднети захтев за обуставу ако потрошач оспорава рачун у судском или вансудском поступку и уредно измирује текуће обавезе. Рок за измирење дуга не може бити краћи од 30 дана од дана достављања упозорења.

Упозорење се доставља на начин којим се може доказати датум достављања, јер од тог датума почиње да тече рок за измирење дуга.

Забрана обуставе примењује се и у случајевима из члана 63а ове уредбе. Када дуг настане због неочитавања, неисправности мерног уређаја, грешке у подацима или другог пропуста оператора система, крајњем купцу не може бити обустављена испорука док уредно измирује текуће обавезе и рате утврђене споразумом.

Члан 62 – Очитавање мерних уређаја

Уочени проблем

У раду саветовалишта уочено је да одредбе члана 62. не уређују довољно прецизно поступање оператора система у случају када очитавање мерног уређаја није извршено у обрачунском периоду. Важећа одредба не прописује обавезу оператора система да евидентира разлог неочитавања нити да о томе обавести крајњег купца и објасни начин на који ће бити утврђена потрошња за тај обрачунски период.

Такође, иако је прописана обавеза оператора система да на захтев корисника система очита мерни уређај, није прописан рок за поступање по том захтеву, што у пракси може довести до неуједначеног поступања и правне несигурности корисника система.

Предлог измене

У члану 62. после става 6. додаје се нови став 7, који гласи:

Ако оператор система у обрачунском периоду није извршио очитавање мерног уређаја, дужан је да евидентира разлог неочитавања, а нарочито да ли очитавање није било могуће због немогућности приступа мерном месту, квара мерног уређаја, елементарне непогоде или другог разлога, као и да без одлагања обавести крајњег купца да

очитавање није извршено, о разлогу неочитавања и начину на који ће се утврдити потрошња за тај обрачунски период.

Досадашњи став 7, који постаје став 8, мења се и гласи:

Оператор система дужан је да на захтев корисника система изврши очитавање мерног уређаја у року од осам дана од дана пријема захтева, осим ако посебним прописом није прописан краћи рок.

Досадашњи став 8. постаје став 9.

Образложење

Предложеним изменама крајњем купцу се омогућава да благовремено сазна због чега очитавање није извршено и на који начин ће бити утврђена потрошња за тај обрачунски период, чиме се смањује могућност настанка спорова поводом обрачуна електричне енергије.

Прописивањем рока за поступање по захтеву корисника система отклања се правна празнина у важећој одредби и обезбеђује благовремено поступање оператора система, посебно у случајевима када постоји сумња у исправност мерног уређаја, тачност очитавања или обрачуна потрошње.

Члан 62б – Систем редовног самоочитавања бројила

Уочени проблем

У раду саветовалишта уочено је да крајњи купци након достављања читаног стања бројила путем система редовног самоочитавања нису увек упознати са разлозима због којих пријављено стање није прихваћено за обрачун електричне енергије. Из одговора оператора система достављеног Удружењу произлази да се у појединим случајевима купци обавештавају о грешкама приликом пријаве, али важећи члан 62б не прописује обавезу оператора система да у свим случајевима неприхватања пријављеног стања обавести крајњег купца и наведе разлоге за такву одлуку. Искуства из рада саветовалишта указују да у пракси такво обавештење не буде достављено у свим случајевима, због чега крајњи купци тек по пријему рачуна сазнају да пријављено стање није прихваћено за обрачун.

Предлог измене

У члану 62б после става 1. додаје се нови став 2, који гласи:

Ако достављено очитано стање бројила није прихваћено за обрачун електричне енергије, оператор система дужан је да о разлозима неприхватања обавести крајњег купца без одлагања, а најкасније у року од три дана од дана пријема пријављеног стања.

Досадашњи ст. 2. до 9. постају ст. 3. до 10.

Образложење

Предложеном изменом прописује се обавеза оператора система да крајњег купца благовремено обавести о разлозима због којих пријављено стање бројила није прихваћено за обрачун електричне енергије. Рок од три дана омогућава да крајњи купац буде обавештен о неприхватању пријављеног стања пре издавања рачуна и да, ако је могуће, исправи грешку или достави податке који недостају.

Члан 63 - Исправка података

Уочени проблем

Важећи члан 63 Уредбе уређује разлоге за исправку података о потрошњи електричне енергије, али не обухвата све ситуације које се у пракси јављају нити довољно јасно уређује поступак исправке и права крајњег купца.

Пракса саветовалишта показује да се највећи број проблема не односи на саму техничку неисправност бројила, већ на нередовно читавање, неевидентирање очитаних или пријављених података, грешке у обради и размени података, као и коришћење података са мерила којима је истекло важење овере услед пропуста оператора система да благовремено обезбеди њихово оверавање или замену.

Истовремено, пропис не прописује обавезу оператора система да крајњем купцу достави образложење разлога и начина извршене исправке података. Због тога потрошачи често добијају кориговане рачуне без информација о разлогу исправке, периоду на који се односи, начину утврђивања потрошње и расподели потрошње по обрачунским периодима и тарифама, због чега нису у могућности да провере исправност извршене корекције.

Додатни проблем представља чињеница да важећи члан не прави разлику између неправилности које су настале услед пропуста оператора система и оних које су последица радњи или пропуста крајњег купца. У пракси се дешава да због вишемесечног или вишегодишњег неизвршавања обавезе читавања или других пропуста оператора система потрошачи накнадно добијају кориговане обрачуне за

дужи временски период и сnose финансијске последице, иако нису одговорни за настанак неправилности.

Предлог измене

Члан 63. мења се и гласи:

Оператор система је дужан да изврши исправку података о потрошњи или производњи електричне енергије ако се контролом мерног места, ванредним прегледом мерила у употреби или на други начин утврди да:

- 1) је погрешно очитана вредност целих и децималних бројева на бројчанику или дисплеју бројила;
- 2) уређај за управљање тарифама (интерни сат на бројилу, уклопни сат, МТК или RTK пријемник) није исправно функционисао;
- 3) је мерење или регистровање електричне енергије или снаге на мерном уређају било нетачно;
- 4) је обрачунска константа мерног уређаја била погрешно утврђена или примењена у обрачуну;
- 5) је коефицијент свођења био погрешно утврђен или примењен у обрачуну;
- 6) очитани подаци нису правилно евидентирани или пренети у систем за обрачун;
- 7) пријављено стање бројила није евидентирано или је евидентирано другачије од пријављеног;
- 8) је утврђено да је обрачун вршен на основу података са мерила којем је истекло важење овере услед пропуста оператора система да благовремено обезбеди његово оверавање или замену;
- 9) постоји друга неправилност која је утицала на тачност обрачуна електричне енергије.

Оператор система је дужан да изврши исправку ранијих обрачунских периода и када утврди да:

- 1) је снага за обрачун била погрешна;
- 2) је категорија или група корисника система била погрешна;

- 3) су снабдевач или балансно одговорна страна били погрешни;
- 4) су подаци коришћени за обрачун били нетачни или непотпуни услед грешке у евидентирању, обради или размени података између енергетских субјеката.

Оператор система је дужан да уз исправку података сачини образложење које садржи:

- 1) разлог исправке;
- 2) период на који се исправка односи;
- 3) начин утврђивања количине електричне енергије која је предмет исправке;
- 4) начин расподеле потрошње по обрачунским периодима и тарифама;
- 5) правни основ за извршену исправку.

Образложење из става 3. овог члана доставља се крајњем купцу заједно са коригованим рачуном.

У случају из става 1. тачка 8) овог члана, потрошња се утврђује сходном применом члана 64. ст. 3–5. ове уредбе.

Када је неправилност настала услед пропуста оператора система, нарочито због неизвршавања обавезе читавања мерног уређаја, укупно регистрована електрична енергија распоређује се на цео период од последњег стварног читавања до дана утврђивања стварног стања, на основу расположивих података о потрошњи на том мерном месту у одговарајућем претходном или упоредивом периоду, односно применом другог објективног и проверљивог метода.

Крајњем купцу који је потрошач може се обрачунати и наплатити само део тако распоређене потрошње који се односи на период од дванаест месеци који претходи дану утврђивања стварног стања мерног уређаја.

Део потрошње који се, применом метода из претходног става, односи на период који претходи периоду од дванаест месеци не може се накнадно распоредити на касније обрачунске периоде, обрачунати нити наплатити потрошачу.

У случају из става 6. овог члана крајњи купац не може сносити додатне финансијске последице настале услед пропуста оператора система, укључујући обрачун затезне камате, губитак оствареног попушта за редовно плаћање и друге трошкове који су непосредна последица накнадне исправке обрачуна.

Одредбе ст. 7–9. овог члана не примењују се када је неправилност настала услед радње или пропуста крајњег купца, нарочито у случају онемогућавања приступа мерном месту, неовлашћене потрошње електричне енергије или других околности за које одговара крајњи купац.

Образложење

Важећи члан 63. не обухвата све неправилности које се јављају у пракси нити прописује које податке крајњи купац мора да добије уз кориговани рачун. Предложеном изменом разлози за исправку проширују се на грешке у евидентирању, обради и размени података, неевидентирање пријављеног стања бројила и коришћење података са мерила којем је истекло важење овере услед пропуста оператора система.

Оператор система обавезује се да уз исправку сачини образложење са подацима о разлогу и периоду исправке, начину утврђивања количине електричне енергије, њеној расподели по обрачунским периодима и тарифама и правном основу исправке. На тај начин крајњи купац може да провери кориговани обрачун и оствари право на рекламацију, односно приговор.

Када је неправилност последица пропуста оператора система, исправка се ограничава на дванаест месеци. Овај период одговара обавези оператора из члана 197а Закона о енергетици да обезбеди обрачун на основу стварне потрошње најмање једном годишње. Ако читавање није вршено дуже, целокупна регистрована потрошња не може се распоредити само на последњих дванаест месеци, нити се на крајњег купца могу пренети последице неиспуњавања законске обавезе оператора.

Крајњи купац у овим случајевима не сноси додатне финансијске последице накнадне исправке, као што су затезна камата, губитак попушта за редовно плаћање и други трошкови. Ова заштита се не примењује када је неправилност настала услед радње или пропуста крајњег купца.

Предлог новог члана 63а

Уочени проблеми

Важећа Уредба не уређује начин измирења обавеза насталих по основу накнадне исправке обрачуна када је до неправилности дошло услед пропуста оператора система.

У пракси се дешава да крајњи купци, због вишемесечног или вишегодишњег невршења стварног читавања, грешака у обрачуну или других пропуста оператора система, добију рачуне са знатним износима дуга које није могуће измирити једнократно.

Начин отплате таквог дуга није уређен прописима, већ зависи од пословне политике снабдевача.

Постојећа пракса заснива се на закључивању споразума о признању дуга којима се прва рата одређује у износу од 30% укупног дуга, док се преостали износ отплаћује у ограниченом броју рата уз обрачун камате. Такав модел не узима у обзир чињеницу да дуг није настао кривицом крајњег купца, већ као последица пропуста оператора система.

Поред тога, важећи прописи не пружају заштиту крајњем купцу од покретања поступка обуставе испоруке електричне енергије за време преговора о начину измирења обавеза нити током уредног извршавања споразума о отплати дуга.

Због тога је оправдано Уредбом прописати обавезу снабдевача да уз рачун достави предлог споразума о плаћању дуга у ратама, одредити да број месечних рата не може бити мањи од броја обрачунских периода обухваћених исправком и обезбедити заштиту крајњег купца од обуставе испоруке електричне енергије док уредно извршава обавезе преузете споразумом.

Предлог измене

После члана 63. додају се наслов изнад члана и члан 63а, који гласе:

Споразум о отплати дуга по основу исправке обрачуна

Када се услед пропуста оператора система изврши исправка обрачуна, снабдевач је дужан да уз рачун достави крајњем купцу и предлог споразума о плаћању дуга у ратама.

Крајњи купац може прихватити предлог споразума из става 1. овог члана у року од 30 дана од дана његовог достављања. Рачун и предлог споразума достављају се на начин којим се може доказати датум достављања.

Број месечних рата не може бити мањи од броја обрачунских периода обухваћених исправком обрачуна.

Укупан износ дуга распоређује се на једнаке месечне рате, при чему последња рата може одступати само због заокруживања износа.

На дуг обухваћен споразумом не обрачунавају се камата нити додатни трошкови у вези са закључењем и извршавањем споразума, под условом да крајњи купац уредно извршава обавезе преузете споразумом.

До истека рока за прихватање споразума из става 2. овог члана, као и за време његовог важења, снабдевач не може покренути поступак обуставе испоруке електричне енергије због дуга насталог по основу исправке обрачуна, под условом да крајњи купац уредно измирује текуће обавезе и обавезе преузете споразумом.

Образложење

Предложеним чланом 63а уређује се отплата дуга насталог исправком обрачуна услед пропуста оператора система. Снабдевач је дужан да уз рачун достави крајњем купцу предлог споразума којим се дуг распоређује на једнаке месечне рате, чији број не може бити мањи од броја обрачунских периода обухваћених исправком. Ово решење заснива се на начелу сразмерности, јер обезбеђује да крајњи купац не сноси несразмерне последице пропуста оператора система, већ да начин отплате дуга буде прилагођен периоду на који се накнадна исправка обрачуна односи.

С обзиром на то да дуг није настао радњом или пропустом крајњег купца, на дуг обухваћен споразумом не обрачунавају се камата нити додатни трошкови док крајњи купац уредно извршава преузете обавезе.

До истека рока за прихватање споразума и током његовог важења не може се покренути поступак обуставе испоруке због дуга насталог исправком обрачуна, под условом да крајњи купац уредно измирује текуће обавезе и рате утврђене споразумом.

Члан 65 – Исправка издатог рачуна

Уочени проблем

Важећи члан 65. прописује обавезу снабдевача да на основу обавештења оператора система изврши исправку издатог рачуна, али не одређује рок у којем је снабдевач дужан да изда и достави кориговани рачун крајњем купцу.

У пракси се дешава да оператор система потврди неправилност и достави исправљене податке, али да кориговани рачун не буде издат и по више месеци. Крајњи купац у том периоду не располаже коначним обрачуном, не може да утврди износ својих обавеза.

Посебан проблем постоји када је исправка рачуна последица усвојене рекламације. Достављање одговора којим се рекламација прихвата не представља њено потпуно решавање ако крајњем купцу у прописаном року није достављен кориговани рачун.

Предлог измене

У члану 65. став 2. мења се и гласи:

На основу обавештења из става 1. овог члана, снабдевач је дужан да изврши исправку издатог рачуна и достави кориговани рачун крајњем купцу без одлагања, а најкасније у року од 15 дана од дана пријема обавештења оператора система. Када је усвојена рекламација, односно приговор на испостављени рачун и када њихово решавање захтева исправку рачуна, снабдевач је дужан да кориговани рачун достави у року за решавање рекламације, односно приговора из члана 72. ове уредбе.

Образложење

Предложеном изменом одређује се рок у којем је снабдевач дужан да, након пријема исправљених података од оператора система, изврши исправку издатог рачуна и достави кориговани рачун крајњем купцу.

Када се исправка врши поводом рекламације, односно приговора, кориговани рачун мора бити достављен у оквиру рока од 15 дана за решавање рекламације, односно приговора. Рекламација се не може сматрати решеном само достављањем одговора да је прихваћена, већ тек када је крајњем купцу достављен исправан обрачун.

Предложени рок усклађен је са поступком из члана 72. ове уредбе, према којем снабдевач захтев за проверу доставља оператору система најкасније наредног радног дана, а оператор система резултат провере, податке и документацију доставља снабдевачу у року од пет дана. На тај начин снабдевачу остаје довољно времена да кориговани рачун изради и достави у оквиру укупног рока за решавање рекламације, односно приговора.

Члан 67 - Дужности крајњег купца

Уочени проблем

Члан 67. у ставу 2. прописује права крајњег купца у вези са снабдевањем електричном енергијом, али међу њима није изричито наведено право на приступ подацима о сопственој потрошњи.

Иако је ово право уређено Законом о енергетици и Одлуком Агенције за енергетику Републике Србије о поступку остваривања права крајњег купца на приступ подацима о сопственој потрошњи електричне енергије и природног гаса, његово изостављање из Уредбе умањује прегледност прописа и отежава информисање крајњих купаца о могућностима које имају ради провере правилности обрачуна електричне енергије.

Приступ подацима о сопственој потрошњи представља један од основних механизма заштите права крајњих купаца, јер омогућава проверу обрачуна, упоређивање

историјских података о потрошњи и лакше утврђивање евентуалних неправилности у читавању или обрачуна електричне енергије.

Предлог измене члана 67

Наслов изнад члана 67. мења се и гласи:

Права и дужности крајњег купца

У ставу 2. после тачке 13), додаје се нова тачка 14), која гласи:

14) приступ подацима о сопственој потрошњи електричне енергије, у складу са законом и прописима донетим на основу закона.

Образложење

Предложеном допуном не установљава се ново право, већ се право крајњег купца на приступ подацима о сопственој потрошњи, прописано Законом о енергетици и актом Агенције за енергетику Републике Србије, изричито наводи и у Уредби. Тиме се крајњим купцима олакшава информисање о овом праву и његово остваривање.

Члан 72 - Приговор на испостављени рачун

Уочени проблеми

Важећи члан 72 користи израз „приговор“ и за обраћање потрошача снабдевачу поводом испостављеног рачуна, иако Закон о заштити потрошача за такво обраћање користи израз „рекламација“.

Одредба користи и израз „физичко лице“, који није истоветан појму потрошача. Физичко лице које електричну енергију користи за пословне или комерцијалне сврхе нема својство потрошача у смислу Закона о заштити потрошача.

Право крајњег купца да оспори рачун за испоручену електричну енергију, као и право корисника система да оспори рачун за приступ систему, ограничено је на осам дана од дана пријема рачуна. Када се рачун доставља обичном поштом, датум пријема није могуће поуздано утврдити, па се не може утврдити ни почетак ни истек рока за изјављивање рекламације, односно подношење приговора. Пропуштање овако одређеног рока не треба да доведе до губитка права да се оспори неправилно утврђена потрошња или обрачун.

Рокови за поступање по рекламацији, односно приговору нису усклађени са чланом 82. исте уредбе. Члан 72 прописује рок од осам дана за одлучивање о приговору физичког

лица и рок од 15 дана за одлучивање о приговорима осталих крајњих купаца. Члан 82, међутим, прописује јединствен рок од осам дана за достављање одговора свим крајњим купцима и рок од 15 дана за решавање приговора. Нема оправданог разлога да рокови зависе од тога да ли се обраћање односи на рачун или на квалитет електричне енергије и пружене услуге.

Важећа одредба уређује сарадњу снабдевача и оператора система само када се оспорава тачност обрачуна тарифних елемената за приступ систему. Међутим, решавање рекламације често захтева проверу података о читавању, мерењу, потрошњи, замени бројила или извршеној исправци, којима располаже оператор система.

Није прописан рок у којем је снабдевач дужан да од оператора система затражи проверу, нити је оператор обавезан да достави све податке и документацију потребне за решавање рекламације. Због тога долази до пребацивања одговорности између снабдевача и оператора система, док крајњи купац не добија потпун и образложен одговор.

Предлог измене

Наслов изнад члана 72 и члан 72 мењају се и гласе:

Рекламација, односно приговор на испостављени рачун

Члан 72

Крајњи купац који је потрошач у смислу закона којим се уређује заштита потрошача има право да снабдевачу изјави рекламацију на испостављени рачун.

Остали крајњи купци имају право да снабдевачу поднесу приговор на испостављени рачун.

Корисник система коме се издаје рачун за приступ систему има право да оператору система поднесе приговор на испостављени рачун.

Снабдевач, односно оператор система дужан је да одговори на рекламацију, односно приговор без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана њиховог пријема.

Одговор из става 4. овог члана садржи одлуку о томе да ли се рекламација, односно приговор прихвата, образложење одлуке и, ако се рекламација, односно приговор прихвата, конкретан предлог и рок за решавање.

Рок за решавање рекламације, односно приговора не може бити дужи од 15 дана од дана њиховог пријема.

Ако снабдевач, односно оператор система из објективних разлога није у могућности да реши рекламацију, односно приговор у року из става 6. овог члана, дужан је да крајњег купца, односно корисника система обавести о разлозима продужења рока, наведе рок у којем ће решити рекламацију, односно приговор и прибави његову сагласност. Продужење рока могуће је само једном.

Када је ради поступања по рекламацији, односно приговору на испостављени рачун потребно да оператор система изврши проверу података о читавању, мерењу, потрошњи или обрачуна тарифних елемената, снабдевач је дужан да захтев за проверу достави оператору система без одлагања, а најкасније наредног радног дана од дана пријема рекламације, односно приговора.

Оператор система дужан је да изврши проверу и достави снабдевачу резултат провере, податке и документацију од значаја за одлучивање о рекламацији, односно приговору, у року од пет дана од дана пријема захтева.

Образложење

Предложеном изменом терминологија се усклађује са Законом о заштити потрошача тако што се обраћање крајњег купца који има својство потрошача означава као рекламација, док се израз „приговор“ задржава за остале крајње купце и кориснике система.

Брише се рок од осам дана за оспоравање рачуна, јер се датум његовог пријема не може увек поуздано утврдити, а пропуштање тог рока не треба да доведе до губитка права на оспоравање неправилно утврђене потрошње или обрачуна. Рокови за одговор и решавање усклађују се са чланом 82. ове уредбе.

Уређује се и поступање снабдевача и оператора система када одлучивање захтева проверу података о читавању, мерењу, потрошњи или обрачуна. Прописивањем рокова за достављање захтева и резултата провере омогућава се да крајњи купац добије потпун и образложен одговор, без потребе да се поводом истог рачуна посебно обраћа оператору система.

Члан 75 - Садржина рачуна

Уочени проблеми

Пракса саветовалишта и резултати истраживања спроведеног у оквиру пројекта „Правда преко киловата“ показали су да потрошачи тешко разумеју податке исказане на рачуну за електричну енергију. Свега 23,6% испитаника навело је да разуме рачун за електричну енергију.

Постојећи рачун садржи велики број података и ставки које просечан потрошач тешко може да разуме и међусобно повеже. Његова структура не омогућава једноставно утврђивање на који начин је обрачуната потрошња, како су формиране поједине ставке и коме потрошач може да се обрати ради заштите својих права. Због тога је потребно преиспитати целокупну структуру и начин приказивања података како би рачун био прегледнији, разумљивији и транспарентнији.

Посебан проблем представља начин приказивања рачуна који нису засновани на стварном читавању бројила. Када бројило није очитано и није обрачуната потрошња, на рачуну се најчешће наводи ознака „неочитано“, уз потрошњу од 0 kWh. Међутим, када се потрошња утврђује проценом, на рачуну се не наводи да је реч о процењеној потрошњи, већ се приказује датум читавања.

Приказивање датума читавања без ознаке да је потрошња процењена ствара лажни утисак да је бројило тог дана стварно очитано и да је рачун сачињен према регистрованом стању бројила. Потрошач зато нема разлог да посумња да исказана количина електричне енергије није утврђена читавањем, већ проценом.

Овај проблем добија додатни значај применом члана 197а Закона о енергетици, према којем се обрачун заснован на стварној потрошњи не мора издавати сваког месеца. Због ређег читавања бројила може се очекивати већи број рачуна заснованих на процењеној потрошњи, па потрошач мора бити јасно и недвосмислено обавештен о основу обрачуна.

Рачун не садржи ни податак о датуму истека важења овере мерног уређаја на основу чијих података се врши обрачун. Потрошач зато на основу рачуна не може да утврди да ли је потрошња обрачуната на основу података са бројила које је оверено у прописаном року. Да би добио овај податак, потрошач мора посебно да се обрати оператору система.

Анализом рачуна који се тренутно достављају потрошачима утврђено је и да на њима нису исказани сви подаци чије је навођење већ прописано чланом 75. ст. 1 Уредбе. На анализираним рачунима нису наведени:

- податак о могућности промене снабдевача и линк ка одговарајућој интернет страници снабдевача из тачке 13);

- подаци о правима крајњих купаца у вези са вансудским решавањем спорова, укључујући контакт податке одговорног субјекта из тачке 14);
- линк ка апликацији за поређење цена електричне енергије на интернет страници Агенције из тачке 15);
- линк ка информацијама о контакту са потрошачким организацијама и Агенцијом, као и ка информацијама о доступним мерама за побољшање енергетске ефикасности из тачке 17).

У овом делу није реч о недостатку правног оквира, већ о непримењивању постојећих обавеза снабдевача.

Предлог измена

У члану 75. став 1. после тачке 17) додају се тач. 18) и 19), које гласе:

18) основу утврђивања потрошње, уз јасно истакнуту ознаку „ПРОЦЕЊЕНА ПОТРОШЊА“ када количина електричне енергије за обрачунски период није утврђена на основу стварно очитаног стања мерног уређаја;

19) датуму истека важења овере мерног уређаја на основу чијих података се врши обрачун.

Додатне препоруке у вези са моделом рачуна

Поред измене нормативног текста, предлаже се:

1. обезбеђивање доследне примене члана 75. став 1. тач. 13)–15) и 17) Уредбе;
2. преиспитивање целокупне структуре и графичког приказа рачуна ради његове веће прегледности, разумљивости и транспарентности;
3. укључивање снабдевача, оператора система, надлежних институција и организација за заштиту потрошача у израду унапређеног модела рачуна.

Образложење

Предложеном допуном прописује се да рачун садржи основ утврђивања потрошње и јасно истакнуту ознаку „ПРОЦЕЊЕНА ПОТРОШЊА“ када обрачун није заснован на стварно очитаном стању мерног уређаја. На тај начин потрошач може да препозна рачун заснован на процени и, ако уочи одступање у односу на стање бројила, затражи проверу обрачуна.

Навођењем датума истека важења овере мерног уређаја омогућава се непосредна провера да ли се за обрачун користе подаци са бројила које испуњава прописане метролошке услове.

Поред предложених допуна, треба обезбедити доследну примену већ прописаних обавеза у погледу садржине рачуна и преиспитати његову структуру и графички приказ, уз учешће снабдевача, оператора система, надлежних институција и организација за заштиту потрошача.

Члан 82 Право на приговор

Уочени проблеми

Важећи члан 82 користи израз „приговор“ и када се крајњи купац који је потрошач обраћа оператору система или снабдевачу због квалитета електричне енергије или пружене услуге. Терминологију треба ускладити са Законом о заштити потрошача, према којем потрошач трговцу изјављује рекламацију.

Члан 82 уређује и приговор на износ рачуна из чл. 75. и 76. Уредбе, иако је рекламација, односно приговор на испостављени рачун већ уређен чланом 72. Постојање две одредбе које уређују оспоравање рачуна може изазвати недоумице у погледу поступка и рокова који се примењују.

Важећи члан прописује јединствен рок од осам дана за достављање одговора свим крајњим купцима и рок од 15 дана за решавање приговора. Овакво решење треба задржати и термилошки ускладити са разликовањем рекламације потрошача и приговора осталих крајњих купаца.

Последњим ставом прописано је да крајњи купац који није задовољан одлуком своја права може остварити у судском поступку, односно обраћањем електроенергетском инспектору када се приговор односи на технички квалитет. Није наведено право потрошача на вансудско решавање потрошачког спора, иако је оно прописано Законом о заштити потрошача.

Предлог измене

Наслов изнад члана 82 и члан 82 мењају се и гласе:

Рекламација, односно приговор на квалитет електричне енергије или пружене услуге

Члан 82

Крајњи купац који је потрошач у смислу закона којим се уређује заштита потрошача има право да оператору система на који је прикључен, односно снабдевачу који га снабдева електричном енергијом, изјави рекламацију на квалитет електричне енергије или квалитет пружене услуге.

Остали крајњи купци имају право да оператору система, односно снабдевачу поднесу приговор на квалитет електричне енергије или квалитет пружене услуге.

Оператор система, односно снабдевач дужан је да одговори на рекламацију, односно приговор без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана њиховог пријема.

Одговор из става 3. овог члана садржи одлуку о томе да ли се рекламација, односно приговор прихвата, образложење одлуке и, ако се рекламација, односно приговор прихвата, конкретан предлог и рок за решавање.

Рок за решавање рекламације, односно приговора не може бити дужи од 15 дана од дана њиховог пријема.

Ако оператор система, односно снабдевач из објективних разлога није у могућности да реши рекламацију, односно приговор у року из става 5. овог члана, дужан је да крајњег купца обавести о разлозима продужења рока, наведе рок у којем ће решити рекламацију, односно приговор и прибави његову сагласност. Продужење рока могуће је само једном.

Оператор система и снабдевач дужни су да воде евиденцију примљених рекламација и приговора, као и одговора и одлука донетих поводом њих.

Крајњи купац који је потрошач и који није задовољан одговором на рекламацију може покренути поступак вансудског решавања потрошачког спора или своја права остварити у судском поступку, у складу са законом.

Остали крајњи купци који нису задовољни одлуком о приговору своја права могу остварити у судском поступку.

Ако се рекламација, односно приговор односи на технички квалитет електричне енергије, крајњи купац може се обратити електроенергетском инспектору.

Образложење

Предложеном изменом терминологија се усклађује са Законом о заштити потрошача тако што се обраћање крајњег купца који има својство потрошача означава као рекламација, док се израз „приговор“ задржава за остале крајње купце.

Члан 82. ограничава се на рекламације и приговоре који се односе на квалитет електричне енергије или пружене услуге, јер је оспоравање испостављеног рачуна уређено чланом 72. ове уредбе. Задржавају се рокови од осам дана за достављање одговора и 15 дана за решавање рекламације, односно приговора, као и могућност обраћања електроенергетском инспектору када се оспорава технички квалитет електричне енергије.

Крајњем купцу који је потрошач изричито се признаје право да, ако није задовољан одговором на рекламацију, покрене поступак вансудског решавања потрошачког спора или своја права оствари у судском поступку.

XVII КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 85

Уочени проблеми

Важећим чланом 85. прекршајна одговорност енергетских субјеката прописана је само за три повреде обавеза из Уредбе. За неизвршавање већег броја обавеза које су непосредно повезане са правима крајњих купаца није предвиђена одговарајућа санкција.

У пракси су уочени случајеви у којима крајњем купцу није достављен записник о замени бројила, није пружено обавештење о квару или сметњи на мерном уређају, нити је објашњено због чега мерно место није очитано и на који начин је утврђена потрошња.

Предложеном изменом члана 62б уводи се обавеза оператора система да обавести крајњег купца о разлозима због којих пријављено стање бројила није прихваћено. Без одговарајуће прекршајне одредбе не би био обезбеђен механизам за санкционисање непоштовања ове обавезе.

Код накнадне исправке података крајњи купци често добијају сторно и кориговане рачуне без објашњења разлога, периода и начина извршене исправке. Због тога је потребно санкционисати не само пропуштање да се изврши прописана исправка већ и пропуштање достављања одговарајућег обавештења крајњем купцу.

Поступање по рекламацији на рачун често зависи од провере података којима располаже оператор система. Ако се не пропише одговорност за непоштовање рокова за размену података између снабдевача и оператора, постоји ризик да снабдевач

настави да доставља генеричке одговоре да је рекламација прослеђена оператору, без резултата провере и одлуке о њеној основаности.

Утврђено је и да рачуни који се тренутно достављају потрошачима не садрже све податке који су већ прописани чланом 75. Уредбе. Предложеним изменама овог члана уводе се и нови обавезни подаци – ознака „ПРОЦЕЊЕНА ПОТРОШЊА“ и датум истека важења овере мерног уређаја. Ако издавање рачуна без прописаних података није одређено као прекршај, не постоји довољно делотворан механизам за обезбеђивање примене ове одредбе.

Непоступање по рекламацији потрошача већ је санкционисано Законом о заштити потрошача. Међутим, тај закон се не примењује на приговоре крајњих купаца који немају својство потрошача. Зато је прекршајна одговорност у тач. 9) и 13) ограничена на неодговарање и нерешавање приговора осталих крајњих купаца.

Предлог измене

У члану 85. став 1. после тачке 3) додају се тач. 4)–16), које гласе:

4) не сачини или кориснику система не достави записник о замени мерног уређаја у складу са чланом 43. ове уредбе;

5) не обавести корисника система о сметњи, квару или оштећењу мерног уређаја или не поступи по пријави корисника система у складу са чланом 44. ове уредбе;

6) не обавести корисника система о неочитавању мерног места или не поступи по захтеву корисника система за очитавање у складу са чланом 62. ове уредбе;

7) не омогући пријављивање стања мерног уређаја на начин прописан чланом 62а ове уредбе или не обавести крајњег купца о разлозима неприхватања пријављеног стања у складу са чланом 62б ове уредбе;

8) не изврши исправку података или не обавести крајњег купца о разлогу, периоду и начину извршене исправке у складу са чланом 63. ове уредбе;

9) не одговори на приговор крајњег купца који није потрошач у смислу закона којим се уређује заштита потрошача, односно на приговор корисника система на рачун за приступ систему, или приговор не реши у роковима и на начин прописан чланом 72. ове уредбе;

10) као снабдевач не достави оператору система захтев за проверу у року прописаном чланом 72. ове уредбе;

- 11) као оператор система не изврши проверу или не достави снабдевачу резултат провере, податке и документацију у року прописаном чланом 72. ове уредбе;
- 12) изда рачун који не садржи податке прописане чланом 75. ове уредбе;
- 13) не одговори на приговор крајњег купца који није потрошач у смислу закона којим се уређује заштита потрошача или га не реши у роковима и на начин прописан чланом 82. ове уредбе;
- 14) као снабдевач поднесе захтев за обуставу испоруке електричне енергије супротно члану 53. ове уредбе;
- 15) као снабдевач не поступи у складу са обавезама и забранама из члана 63а ове уредбе;
- 16) као снабдевач не изврши исправку издатог рачуна или не достави кориговани рачун у року прописаном чланом 65. ове уредбе.

Образложење

Предложеном допуном прописује се прекршајна одговорност за неизвршавање обавеза које се односе на замену и исправност мерног уређаја, читавање и пријављивање стања бројила, исправку и проверу података, издавање коригованог рачуна, садржину рачуна, обуставу испоруке и отплату дуга насталог исправком обрачуна.

Посебно се утврђују одговорности снабдевача и оператора система приликом размене и провере података потребних за одлучивање по рекламацији, односно приговору. Снабдевач одговара за неблаговремено достављање захтева за проверу, а оператор система за неизвршавање провере и недостављање њених резултата и потребне документације.

Прекршајна одговорност за непоступање по приговору крајњег купца који нема својство потрошача, односно по приговору корисника система, прописује се овом уредбом, јер је одговорност за непоступање по рекламацијама потрошача уређена Законом о заштити потрошача.

Предлози измена и допуна Уредбе о условима испоруке и снабдевања електричном енергијом настали су у оквиру пројекта „Правда преко киловата“, који је део програма „ЕУ Ресурс центар за цивилно друштво у Србији“, који спроводи Београдска отворена школа са партнерима уз подршку Европске уније. Овај материјал објављен је уз финансијску помоћ Европске уније. За његову садржину одговорно је искључиво Удружење за заштиту права потрошача „Просперитет“ Нови Сад и оно не изражава нужно ставове Европске уније.