

ANALIZA ANKETE „DA LI STE IMALI PROBLEMA SA RAČUNOM ZA STRUJU?“

Anketa „Da li ste imali problema sa računom za struju?“ predstavlja istraživanje koje je realizovano kao jedna od aktivnosti projekta „Pravda preko kilovata“, koji se sprovodi u okviru programa „EU resurs centra za civilno društvo u Srbiji“, koji podržava Evropska unija, a sprovodi Beogradska otvorena škola sa partnerima. Cilj ankete je prikupljanje iskustava potrošača i utvrđivanje najčešćih problema sa kojima se susreću u vezi sa računima za električnu energiju. U anketi je učestvovalo 177 potrošača, a broj prikupljenih odgovora i komentara omogućio je uvid u iskustva i probleme sa kojima se deo potrošača susreće u vezi sa računima za električnu energiju. Anketa je bila objavljena na internet prezentaciji Udruženja za zaštitu prava potrošača „Prosperitet“ Novi Sad, kao i na društvenim mrežama. Zanimljivo je da je na društvenoj mreži Facebook zabeleženo više komentara potrošača na objavu ankete (362) nego potpunjenih upitnika (177). Ovaj podatak pokazuje da među potrošačima postoji interesovanje da javno govore o problemima sa računima za električnu energiju, ali i da postoji prostor za veće učešće u istraživanjima koja mogu poslužiti kao osnova za zagovaranje sistemskih rešenja.

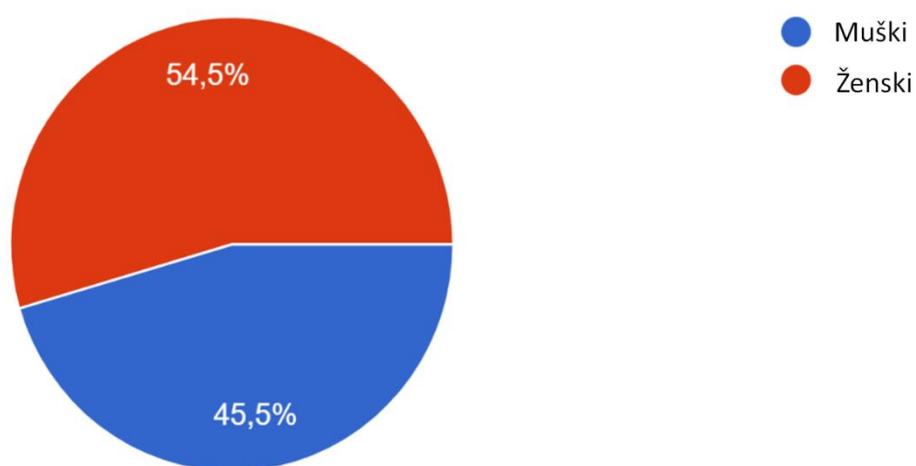
Anketa se sastoji iz dva dela: opšteg dela, u kojem se analiziraju osnovne karakteristike ispitanika, i posebnog dela, koji se odnosi na konkretne probleme koje ispitanici imaju sa računima za električnu energiju. Pitanja su koncipirana tako da ispitanici sami mogu da unesu svoja lična iskustva umesto da samo označe ponuđene opcije. Takav koncept omogućio je prikupljanje informacija o konkretnim slučajevima i različitim problemima sa kojima se potrošači susreću.

Zbog načina prikupljanja odgovora, podaci prikupljeni anketom ne mogu se smatrati reprezentativnim za sve korisnike električne energije u Srbiji, već odražavaju iskustva potrošača koji su učestvovali u istraživanju.

Za sadržaj ankete odgovorno je isključivo Udruženje za zaštitu prava potrošača „Prosperitet“ Novi Sad i ono ne odražava nužno stavove Evropske unije.

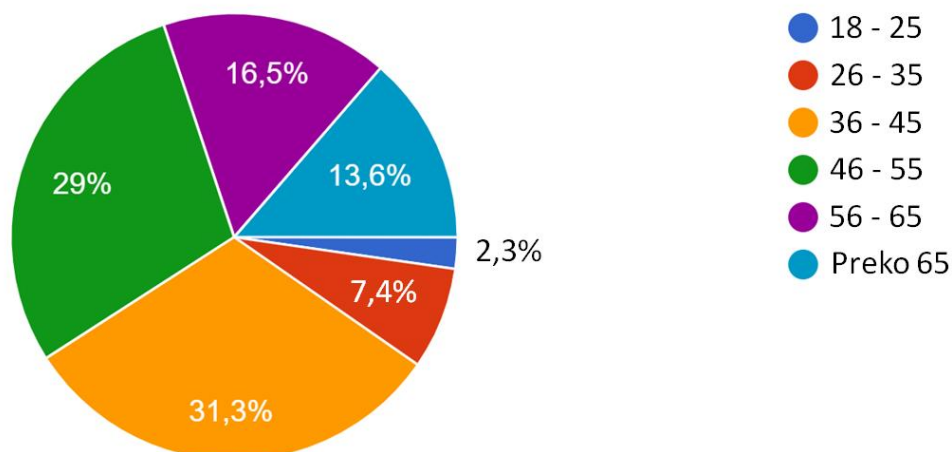
ODGOVORI NA PITANJA – OPŠTI DEO

1. POL



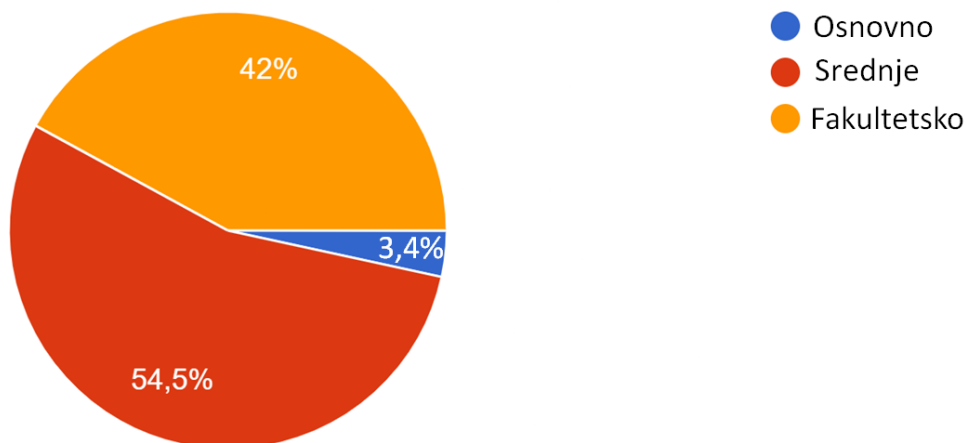
Za nijansu je više žena nego muškaraca učestvovalo u anketi, ali je zastupljenost oba pola bila gotovo podjednaka, pa istraživanje obuhvata iskustva i žena i muškaraca.

2. GODINE STAROSTI



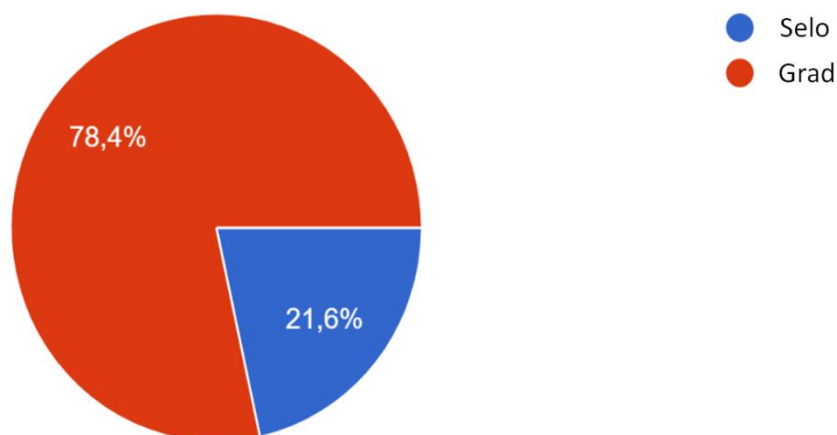
Najveći procenat ispitanika pripada starosnoj grupi od 36 do 45 godina (31,3%), dok je najmanje ispitanika iz starosne grupe od 18 do 25 godina. Ukoliko se posmatraju ispitanici starosti od 36 do 65 godina, oni čine 76,8% ukupnog uzorka. Osobe srednje životne dobi bile su najzastupljenije među učesnicima istraživanja, dok je učešće mlađih ispitanika bilo znatno manje. Anketa ne pruža dovoljno podataka da bi se pouzdano utvrdili razlozi za ovakvu starosnu strukturu učesnika.

3. OBRAZOVANJE



Najviše anketiranih ima srednju stručnu spremu (54,5%), dok je 42% ispitanika sa fakultetskim obrazovanjem. Najmanji procenat ispitanika ima osnovno obrazovanje (3,4%). U istraživanju su najzastupljeniji potrošači sa srednjim i visokim obrazovanjem, dok je učešće osoba sa osnovnim obrazovanjem znatno manje. Ovakva struktura ispitanika ukazuje na potrebu da se informacije o pravima potrošača i problemima u vezi sa računima za električnu energiju učine dostupnim što širem krugu potrošača, kroz različite kanale informisanja i edukativne aktivnosti prilagođene različitim ciljnim grupama.

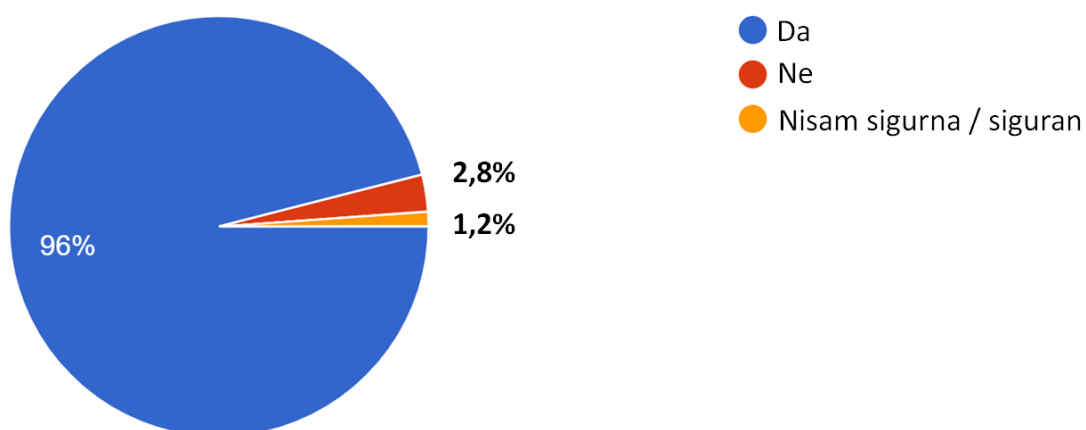
4. MESTO STANOVANJA



Najviše ispitanika živi u gradskoj sredini (78,4%), dok ostali žive u seoskim sredinama. U istraživanju su zato zastupljenija iskustva potrošača iz urbanih sredina. U narednim istraživanjima bilo bi korisno podstaći veće učešće stanovnika ruralnih područja kako bi njihova iskustva bila bolje zastupljena.

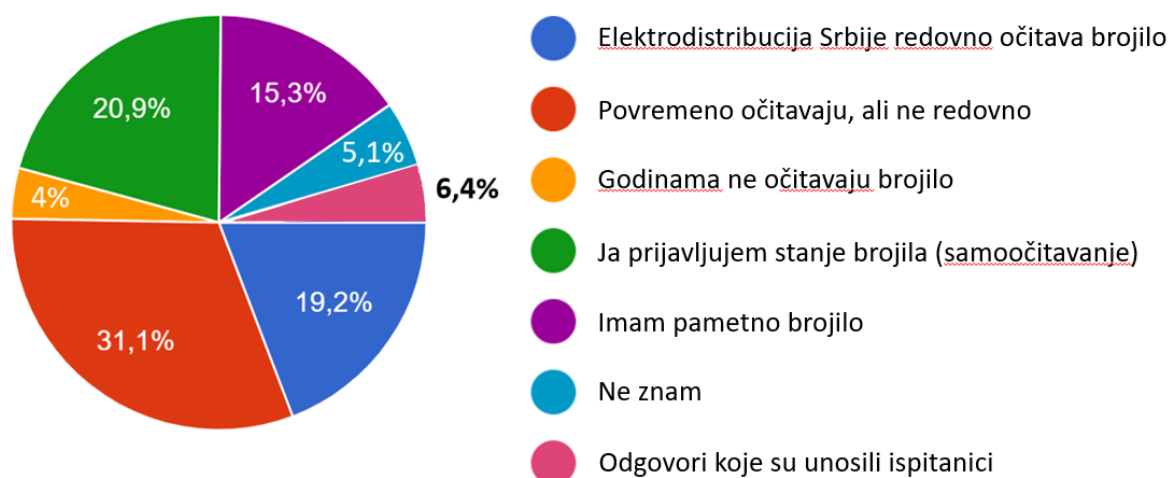
ODGOVORI NA PITANJA – PROBLEMI SA STRUJOM – POSEBNI DEO

1. DA LI STE U POSLEDNJE 2 GODINE IMALI PROBLEM SA RAČUNOM ZA ELEKTRIČNU ENERGIJU?



Čak 96% ispitanika navelo je da je u poslednje dve godine imalo problem sa računom za električnu energiju. Kako se radi o usluzi od opšteg ekonomskog interesa od koje zavisi svakodnevni život potrošača, od posebnog su značaja pitanja obračuna potrošnje, redovnog očitavanja brojila i rešavanja reklamacija.

2. KAKO SE U VAŠEM SLUČAJU OČITAVA BROJILO?



Način očitavanja brojila jedan je od ključnih faktora koji utiču na pojavu problema sa računima za električnu energiju. Zabrinjava podatak da skoro jedna trećina anketiranih navodi da se brojilo očitava povremeno, ali ne redovno. Ukoliko se tome pridodaju i oni kojima se brojilo ne očitava godinama, dolazi se do podatka da 35,1% učesnika ankete ima problem sa neredovnim očitavanjem brojila.

Neredovno očitavanje može dovesti do toga da se potrošnja ostvarena tokom više meseci obračuna u jednom obračunskom periodu, što kod pojedinih potrošača može rezultirati ulaskom u višu tarifnu zonu i povećanjem iznosa računa. Ovakvi slučajevi predstavljaju jedan od najčešćih razloga zbog kojih se potrošači obraćaju udruženjima za zaštitu potrošača i nadležnim institucijama.

Čak 20,9% ispitanika navelo je da samostalno prijavljuje stanje brojila. Istovremeno, postavlja se pitanje u kojoj meri samoočitavanje predstavlja pogodnost za potrošače, a u kojoj meri način da se prevaziđu problemi u redovnom očitavanju brojila.

Sa druge strane, 19,2% ispitanika navelo je da se njihovo brojilo očitava redovno, dok je 15,3% navelo da poseduje pametno brojilo. Ipak, deo korisnika pametnih brojila naveo je da je nakon njihove ugradnje primetio promene u evidentiranoj potrošnji električne energije. Takvi komentari ukazuju na potrebu za boljim informisanjem potrošača o načinu funkcionisanja mernih uređaja, kao i za jasnim postupcima provere njihove ispravnosti kada postoji sumnja u tačnost merenja.

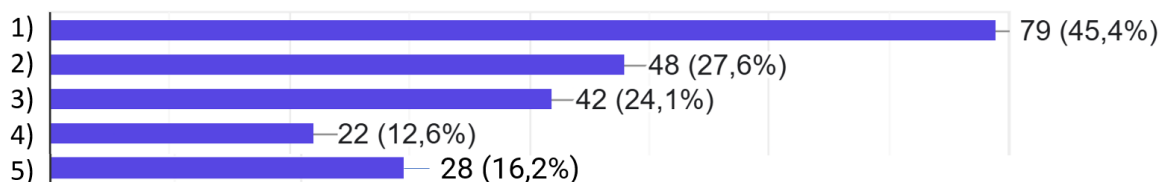
Deo anketiranih naveo je da ne zna na koji način se vrši očitavanje njihovog brojila. To govori da mnogim potrošačima nisu dovoljno poznati način očitavanja i uloga subjekata koji u tom postupku učestvuju.

Odgovori koje su ispitanici samostalno uneli pružaju dodatni uvid u probleme sa kojima se potrošači susreću. Najčešće se odnose na neredovno očitavanje brojila, prelazak na samoočitavanje ili nedovoljno jasne informacije o tome ko i na koji način vrši očitavanje:

- Do skoro su oni čitali a sada ja.
- Do decembra su dolazili čitači iz Agencije a od januara ja šaljem na EDS aplikaciju.
- Nekada ja a nekada neka žena, zbog velikih računa prošle godine sam pisala žalbu.

- Očitava privatna firma i ne od prvog do tridesetprvog u mesecu, satovi su stari i pitanje je da li su tačno i redovno baždareni a postavlja se pitanje ispravnosti jer su stari analogni u zgradi staroj blizu 70 godina.
- Zadužena je osoba koja očitava.

3. KOJI PROBLEM STE IMALI?



- 1) Računi nisu bili zasnovani na stvarnom očitavanju brojila (procenjena potrošnja, dugo bez očitavanja, pa je kasnije stigao uvećan račun ili korigovani računi)
- 2) Razlika između stanja na brojilu i stanja navedenog na računu
- 3) Sumnja na neispravno brojilo (ne meri pravilno, ne prikazuje jednu tarifu, brojilo nije baždareno i sl.)
- 4) Nije odgovoreno
- 5) Odgovori koje su unosili ispitanici

Najveći broj ispitanika (45,4%) naveo je da je imao problem sa računima koji nisu bili zasnovani na stvarnom očitavanju brojila. Na drugom mestu nalaze se slučajevi u kojima postoji razlika između stanja prikazanog na brojilu i stanja navedenog na računu (27,6%). Treća najčešće prijavljena kategorija problema jeste sumnja u ispravnost brojila, koju je navelo 24,1% ispitanika.

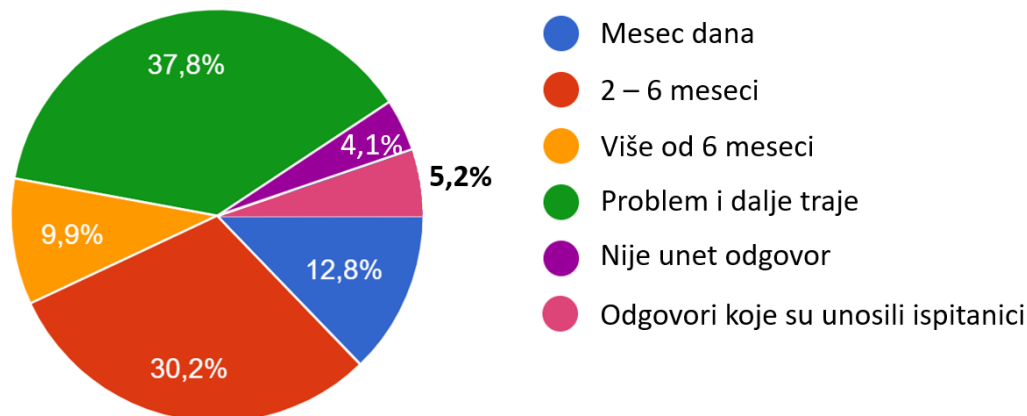
Kada je reč o sumnjama u ispravnost brojila, važno je napomenuti da anketa beleži percepciju i iskustva ispitanika, a ne tehničku proveru mernih uređaja. Ipak, činjenica da gotovo četvrtina ispitanika izražava sumnju u ispravnost brojila ukazuje da je potrošačima potrebno više informacija o postupcima kontrole i provere mernih uređaja, kao i o pravima koja imaju kada smatraju da obračun ne odgovara stvarnoj potrošnji.

Odgovori koje su ispitanici samostalno uneli dodatno ilustruju probleme sa kojima se suočavaju u praksi:

- Povećana potrošnja za 500kwh, a nije potrošeno toliko. Dva meseca za redom strujomer pokazuje tu potrošnju, daljinski povećano . Tako je bilo i prošle godine, jednostavno ne moguće dokazati.
- Nenormalno visok račun za jednu osobu koja ne gleda ni tv.
- Posle postavljanja daljinskog očitavanja nastali su problem – računi su uvećani.
- Jedan mesec je očitana potrošnja koja je deset puta veća od prosečne, brojilo kao da je preskočilo.
- Kilovat nije više kilovat, nego mnogo više.
- Promena snage struje samoinicijativno iako se koriste samo dve utičnice.
- U decembru nije dobro očitano a u aprilu dobila ogromnu sumu da platim kad sam sama pčela da očitavam, inače sam uvek u preplati.
- Nije dodata potrošnja prilikom zamene brojila.

- Sa ukupnim zaduženjem za obračunski period od 1.124,37 dinara povećano na 8.608,93 dinara.
- Sumnjam u ispravnost jer mislim da ne trošimo toliko a grejemo se na drva.
- Na racunu je i taksa za televiziju RTS koju ja i ne gladam.
- Nismo imali problem.

4. KOLIKO DUGO JE TRAJAO PROBLEM?



Više od jedne trećine ispitanika navelo je da problem traje i dalje, odnosno da još uvek nije rešen.

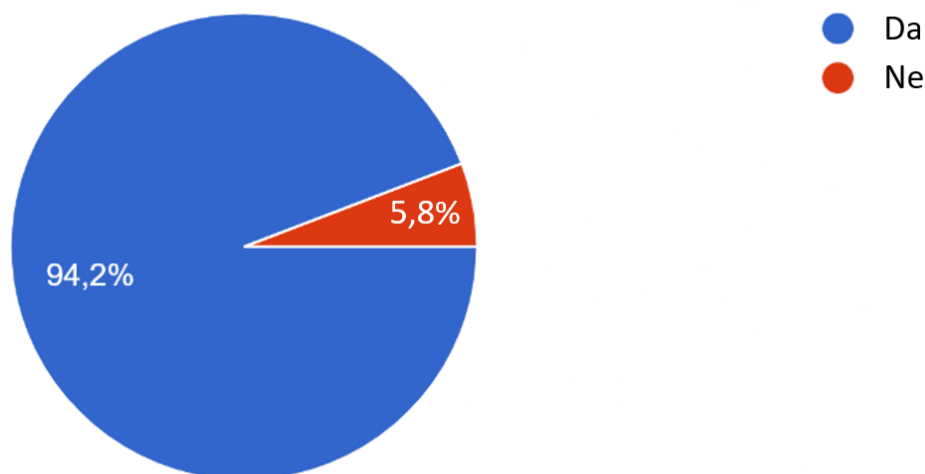
Sa druge strane, 12,8% anketiranih navelo je da je problem trajao do mesec dana, što znači da su pojedini slučajevi rešeni relativno brzo. Istovremeno, deo ispitanika naveo je da su problemi trajali više meseci ili čak godina, pa se može zaključiti da rešavanje sporova u pojedinim situacijama traje veoma dugo.

Takve situacije mogu izazvati dodatnu nesigurnost i otežati planiranje kućnog budžeta, naročito kada postoji neslaganje u vezi sa obračunom ili stanjem dugovanja.

Odgovori koje su ispitanici samostalno uneli dodatno ilustruju trajanje i složenost pojedinih problema:

- Pored žalbe i da je prihvaćena morali smo platiti, nije umanjen račun. i sad smo dobili ali nije kao što je bio za februar.
- Prvi put je bilo kad je navodno bio hakerski napad. Došlo je bez potrošnje, a onda uvećan enormno. Korigovali ali je i dalje uvećan. Od decembarskog do sada.
- Problem traje godinama.
- Ubeđena sam da mi je neko konstantno prikačen na struju jer nije realno da se kod nas tolika potrošnja pojavljuje.
- U zimskim mesecima.
- Nismo imali problem.
- Dvije i po godine očitavanja sa potrošnjom 0kwh, od aprila 2026. Računi stižu redovno, uz naravno problem sa neosnovanim dugom koji i dalje postoji.
- Godinama.

5. DA LI JE PROBLEM IMAO FINANSIJSKE POSLEDICE PO VAS ILI VAŠE DOMAĆINSTVO?

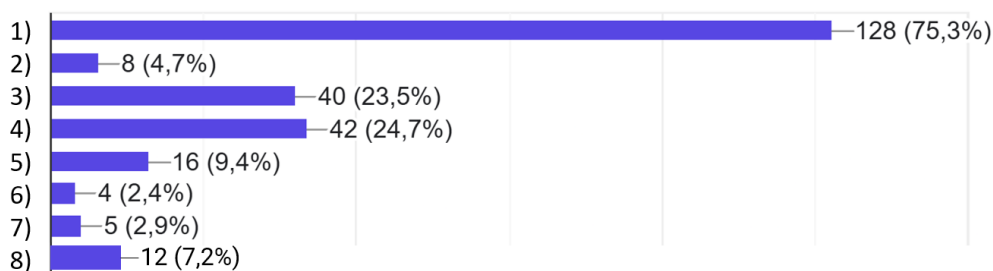


Finansijske posledice problema u vezi sa računima za električnu energiju prijavio je veliki broj anketiranih. Samo 5,8% navelo je da problem nije uticao na finansijsku situaciju njihovog domaćinstva, dok su ostali prijavili različite oblike finansijskog opterećenja.

Problemi sa obračunom mogu dovesti do povećanih računa, ulaska u višu tarifnu zonu i stvaranja dugovanja. Za mnoga domaćinstva i relativno mala odstupanja u mesečnim troškovima mogu predstavljati značajno opterećenje za kućni budžet.

Naredno pitanje odnosi se na vrste finansijskih posledica koje su ispitanici povezali sa problemima u vezi sa računima za električnu energiju.

6. AKO JESTE, KOJE?



- 1) Morao/la sam da platim znatno veći iznos
- 2) Morao/la sam da plaćam na rate / reprogram
- 3) Izgubio/la sam popust za redovno plaćanje
- 4) Morao/la sam da pozajmim novac / odložim druge troškove
- 5) Pokrenut je izvršni postupak
- 6) Isključena mi je električna energija
- 7) Nije unet odgovor
- 8) Odgovori koje su unosili ispitanici

Najveći broj ispitanika (75,3%) naveo je da je kao posledicu problema morao da plati veći iznos nego što je očekivao.

Čak 23,5% ispitanika navelo je gubitak popusta za redovno plaćanje računa kao jednu od posledica problema sa računima za električnu energiju.

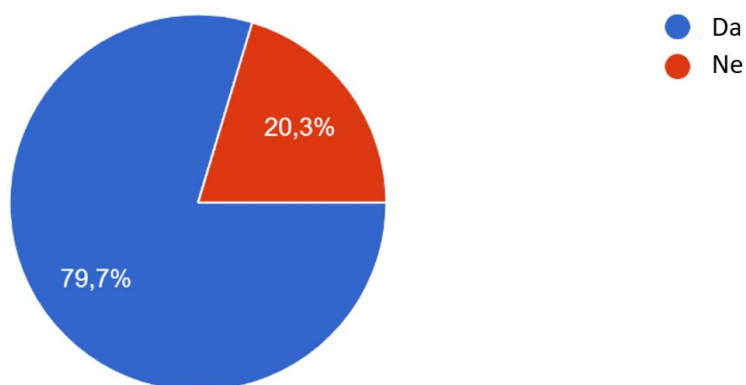
Manji broj ispitanika naveo je i ozbiljnije posledice, poput pristajanja na reprogram duga, pokretanja izvršnog postupka ili isključenja sa distributivne mreže. Iako su takvi slučajevi ređe zastupljeni, oni ukazuju da problemi sa računima za električnu energiju mogu imati dugoročnije finansijske i životne posledice po pojedina domaćinstva.

Posledice netačnog obračuna ili dugotrajnog rešavanja sporova ne ogledaju se samo u administrativnim poteškoćama, već mogu direktno uticati na finansijsku stabilnost potrošača i njihovih domaćinstava.

Slede neki odgovori koje su ispitanici samostalno uneli:

- Nakupilo se, pa za tri meseca odjednom.
- Nismo imali problem.
- Ne mogu da isplatim račun u celosti pa se gomila dug.
- Plaćam više nego što treba.
- Stigao je račun oko 260.000, a u selu ne živi niko, ja sam van Srbije.

7. DA LI STE PODNELI REKLAMACIJU?

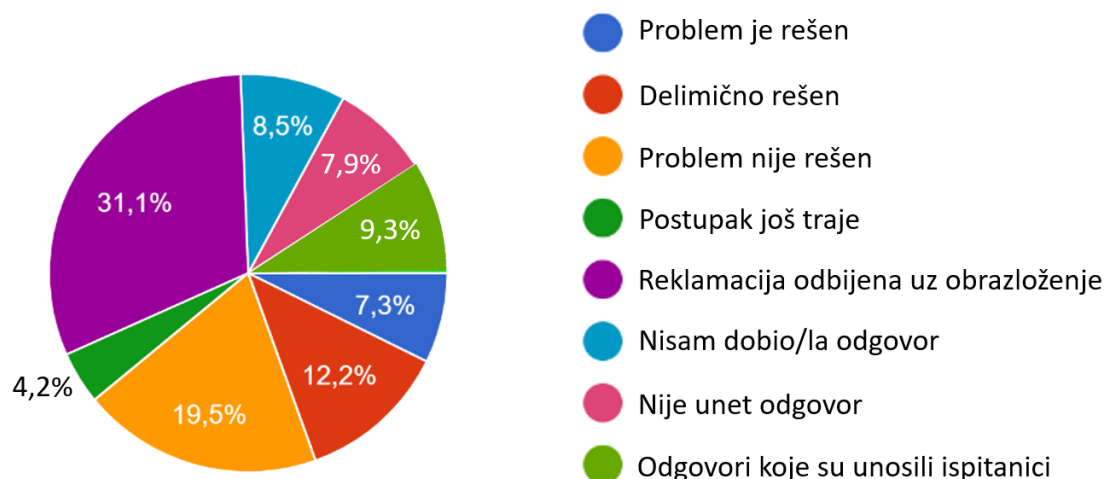


Reklamaciju povodom problema sa računom za električnu energiju podnelo je 79,7% ispitanika, dok preostali nisu koristili ovaj mehanizam zaštite svojih prava.

Visok procenat podnetih reklamacija govori da su učesnici ankete u velikoj meri koristili reklamacioni postupak radi osporavanja računa ili načina obračuna.

Pravna napomena: Potrošači često poistovećuju prigovor i reklamaciju, iako se radi o različitim pravnim institutima. U slučaju reklamacije na uslugu od opšteg ekonomskog interesa, pružalac usluge je dužan da odgovori u roku propisanom Zakonom o zaštiti potrošača. Zbog toga je važno da se obraćanje jasno označi kao reklamacija kada potrošač osporava račun ili način obračuna.

8. KAKAV JE ISHOD REKLAMACIJE?



Samo 7,3% ispitanika navelo je da je njihov problem u potpunosti rešen, dok je 12,2% ispitanika odgovorilo da je problem rešen delimično. Sa druge strane, u približno polovini slučajeva problem nije rešen ili je reklamacija odbijena uz obrazloženje.

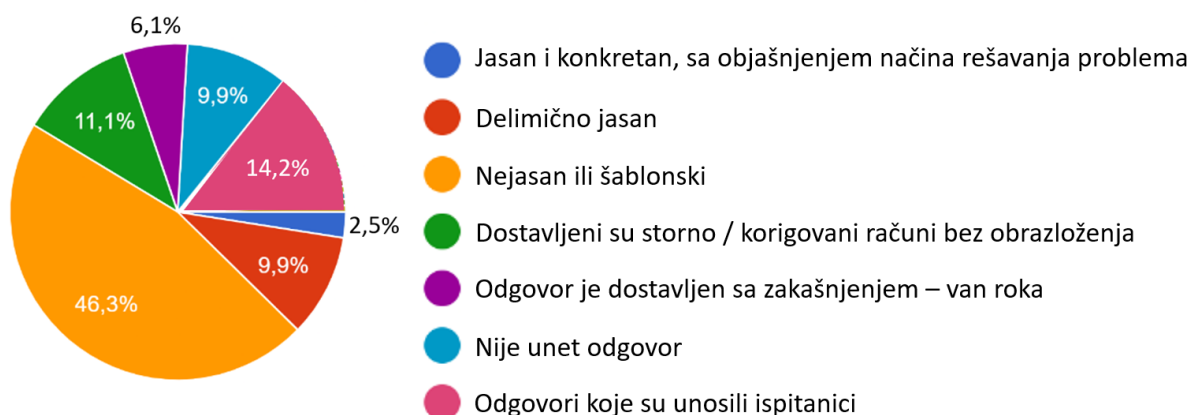
Pažnju privlači podatak da 8,5% ispitanika nije dobilo nikakav odgovor na podnetu reklamaciju.

Treba imati u vidu da kod reklamacija koje su odbijene nije moguće sa sigurnošću utvrditi da li je problem kasnije otklonjen drugim putem ili je ostao nerešen, pa rezultate treba posmatrati u tom kontekstu. Ipak, nizak procenat ispitanika koji su naveli da je problem u potpunosti rešen ukazuje na potrebu za efikasnijim rešavanjem sporova između potrošača i energetske subjekte.

Odgovori koje su ispitanici samostalno uneli dodatno ilustruju njihova iskustva sa postupkom reklamacije:

- To je bilo u okviru druge reklamacije i na pitanje obračunske snage nisu odgovorili.
- Ove godine još isplaćujem visoke račune.
- Kontrola je dolazila 3 ili 4 puta, iz EPS a.
- Reklamacija odbijena više puta, pa kad je objavljeno u medijima izvršena korekcija.
- Odbijena reklamacija, svaki put uz izgovor "rešeno" nikada mi nije vraćen iznos umanjenja od 5%, iako su originalni računi plaćeni na vreme i u potpunosti i po tim računima nisam imao ni jednu paru dugovanja
- Više puta smo bili da se žalimo u Elektrodistribuciji i svaki put smo bukvalno bili otkaćeni na šalteru: to je to i mora da se plati.
- U saznanju od ostalih građana reklamacije na povećan račun se ODBIJAJU.
- Sa šaltera kažu da je sve uredu a na meil ne odgovaraju.
- Reklamacija je odbijena, obrazloženja nema.
- Reklamacija odbijena bez validnog obrazloženja.
- Nisu ni hteli da prihvate reklamaciju.
- Nikada nisam reklamirao uvećan račun.
- Ovo je vlada donela odluku da svako mora da plati, pa svidelo se tebi ili ne stoji na računu.
-

9. KAKO OCENJUJETE ODGOVOR KOJI STE DOBILI?



Ovo pitanje odnosi se na kvalitet komunikacije između potrošača i subjekata kojima su se obraćali povodom reklamacija na račune za električnu energiju.

Samo 2,5% ispitanika navelo je da je dobilo jasno i konkretno objašnjenje načina rešavanja problema. Istovremeno, većina je ocenila da je dobijeno obrazloženje bilo nejasno ili šablonsko. Kada se toj grupi pridodaju i oni koji su ga ocenili kao delimično jasno, proizlazi da je 55,3% anketiranih bilo nezadovoljno sadržajem ili razumljivošću dostavljenog obrazloženja.

Takođe, 6,1% ispitanika navelo je da je povratnu informaciju dobilo nakon isteka propisanog roka, dok je deo anketiranih uopšte nije dobio povodom podnete reklamacije. Ovi odgovori ukazuju na probleme sa blagovremenošću i jasnoćom komunikacije tokom reklamacionog postupka.

Potrošačima nije važno samo da dobiju odgovor na reklamaciju, već i da on sadrži konkretne i razumljive informacije o načinu rešavanja problema.

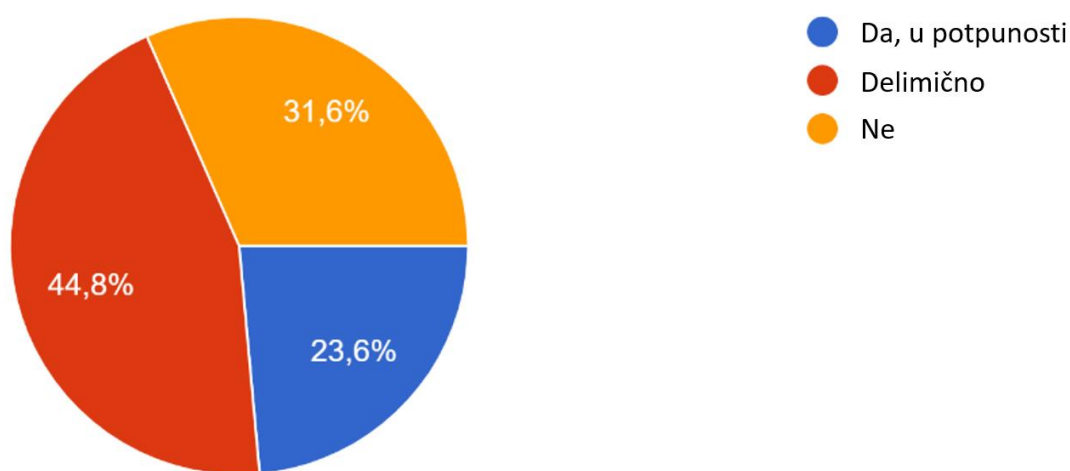
Komentari koje su anketirani samostalno uneli dodatno ilustruju njihova iskustva:

- Još nisu izašli na teren.
- Nisam dobio odgovor samo još jednu opomenu za isključenje.
- Na ovo nisu odgovorili.
- Uglavnom ne dobijam odgovor.
- Nekorektno i neprofesionalno. Reklamacija je odbijena zbog toga što se kuća još uvek vodi na pokojnog člana porodice pa ne možemo ništa uraditi dok ne uradimo ostavinsku i ostalo. Bilo je jasno da je greška bila njihova, ali bez obzira na to, morali smo da platimo dva puta.
- Prihvaćena reklamacija, uz minimalno umanjenje računa, pored dostavljenog čitanja, gde oni meni duguju.
- Nema odgovora i ove godine ne mogu da gubim živce znajući da niko neće odgovoriti.
- Još mi nisu odgovorili.
- Nejasan imejl, po šablonu odgovara gospodin Aleksandar.
- EPS nije na vreme očitavao struju, stigli su uvećani računi od tada brojilo očitavano sami i ne razumemo kako oni iz EPS-a dođu do tog iznosa.
- Šablonski odgovori, po izlasku članka u medijima rešeno jasno i tačno.
- Šablonski odgovor uz pozivanje na očitavanje EDB, iako sam samočitač i na osnovu tih stavki su i urađeni računi, svi originalni računi plaćeni na vreme i u celosti, nakon izdavanja storno, pa korigovanih računa, tvrde da je poveren rok plaćanja i da će popust biti vraćen nakon uplate,

stanje kilovatsati je isto i po originilnim i korigovanim računima, samo što je korigovanim retroaktivno ukinut popust 5%, isti nikada nije vraćen.

- Meilom nema odgovora a šalter ne preduzima ništa.
- Zašto je na računu za električnu energiju i račun za režimsku TV RTS?
- Nema odgovora.
- Nismo imali problem.
- Za sad jasan i konkretan poslat na dalje rešavanje.

10. DA LI RAZUMETE SVOJ RAČUN ZA ELEKTRIČNU ENERGIJU?



Samo 23,6% anketiranih navelo je da u potpunosti razume svoj račun za električnu energiju, dok je gotovo tri četvrtine ocenilo da im je račun delimično jasan ili da ga ne razumeju.

Kako račun predstavlja osnov za obračun i naplatu električne energije, njegova preglednost i razumljivost imaju važnu ulogu u ostvarivanju prava potrošača i kontroli potrošnje.

Računi bi trebalo da budu pregledniji, uz jasnija objašnjenja pojedinih stavki koje se na njima nalaze. Veća razumljivost olakšala bi potrošačima praćenje potrošnje i prepoznavanje eventualnih nepravilnosti u obračunu.

11. ŠTA SMATRATE NAJVEĆIM PROBLEMOM U VEZI SA RAČUNIMA ZA STRUJU?

Za razliku od prethodnih pitanja, u kojima su ispitanici birali ponuđene odgovore, ovde su imali mogućnost da svojim rečima opišu ono što smatraju najvećim problemom.

Analiza 156 odgovora pokazuje da se najveći broj komentara može svrstati u nekoliko kategorija.

Najčešće pominjan problem odnosi se na neredovno, netačno ili procenjeno očitavanje brojila. Potrošači navode da se brojila ne očitavaju redovno, da se stanje procenjuje bez stvarnog očitavanja, kao i da se nakon dužeg perioda neočitavanja izdaju značajno uvećani računi.

Drugu po učestalosti grupu čine komentari koji se odnose na visinu računa i sumnju da obračun ne odgovara stvarnoj potrošnji. Mnogi navode da su im računi naglo porasli uprkos tome što nisu menjali životne navike niti povećali potrošnju električne energije.

Treća dominantna tema jeste nerazumljivost računa. Veliki broj ispitanika navodi da ne razume pojedine stavke na računu, način obračuna niti razloge zbog kojih konačan iznos odstupa od vrednosti same potrošene električne energije.

Posebno se izdvajaju komentari koji se odnose na dodatne troškove i naknade koje se nalaze na računu, uključujući RTS pretplatu, akcizu, naknade za podsticaj povlašćenih proizvođača energije, obračunsku snagu i druge stavke koje potrošači često doživljavaju kao nedovoljno objašnjene.

Mnogi ispitanici izrazili su sumnju u ispravnost brojila, naročito nakon njihove zamene ili ugradnje pametnih brojila. Iako anketa ne može potvrditi osnovanost takvih sumnji, njihova učestalost govori u prilog potrebi za jasnijim postupcima kontrole i provere mernih uređaja.

Posmatrano u celini, najveći problemi koje su potrošači izdvojili odnose se na očitavanje brojila, razumljivost obračuna, visinu računa i komunikaciju sa nadležnim subjektima prilikom rešavanja spornih situacija.

U nastavku su izdvojeni pojedini odgovori ispitanika koji ilustruju najčešće probleme uočene u analizi. Prikazani navodi ne predstavljaju sve pristigle komentare, već primere koji najbolje odražavaju teme koje su se najčešće ponavljale.

- Neredovno i netačno očitavanje brojila
- Kad se ne očitava brojilo na vreme.
- Neočitavanje realnog stanja. Rade napamet.
- To što se dešava da ne očitavaju struju nego proizvoljno pišu potrošnju.

Nerealno visoki računi

- Potrošnja ostala ista, a računi stižu duplo veći.
- Pa plaćam svakog meseca dvadeset hiljada, a meni odjednom stigne račun na 360.000 dinara.
- Jedan mesec je očitana potrošnja koja je deset puta veća od prosečne

Nerazumljive stavke na računu

- Ništa mi nije jasno na njemu.
- Ne znam šta sve plaćam pored struje.
- Previše konfuznih stavki.

Dodatni nameti i naknade

- RTS pretplata, kojekakve takse i PDV.
- Naknade za unapređenje i povlašćene proizvođače.
- Od potrošnje od 8.000 dinara dođeš do 12.000 sa svim nametima.

Sumnje u brojila i pametna brojila

- Od kako su nam zamenili stara brojila plaćamo više.
- Posle postavljanja daljinskog očitavanja nastali su problemi.
- Sumnjam da brojilo ne radi dobro.

12. KAKVA SU VAŠA ISKUSTVA U KOMUNIKACIJI I REŠAVANJU PROBLEMA KOD ELEKTROPRIVREDE SRBIJE I ELEKTRODISTRIBUCIJE SRBIJE? (PRIMEDBE I POHVALE)

Analiza ovog pitanja pokazuje da su iskustva u komunikaciji sa Elektroprivredom Srbije i Elektrodistribucijom Srbije pretežno negativna. Iako je zabeležen manji broj pozitivnih iskustava, najveći broj komentara odnosi se na poteškoće u komunikaciji, dugotrajno rešavanje prijavljenih problema i nezadovoljstvo načinom postupanja po reklamacijama.

Najčešće primedbe odnose se na otežanu komunikaciju sa nadležnim službama. Anketirani navode da je teško ostvariti kontakt telefonom, da odgovori na elektronsku poštu kasne ili izostaju, kao i da je često nejasno koja služba je nadležna za rešavanje konkretnog slučaja.

Mnogi navode da su na reklamacije dobijali šablonska ili generička obrazloženja koja nisu sadržala konkretna objašnjenja niti su dovela do rešavanja problema zbog kojeg su se obratili. Često se pominje i prebacivanje odgovornosti između EPS-a i EDS-a, što kod potrošača stvara dodatnu konfuziju i otežava ostvarivanje njihovih prava.

Komentari se odnose i na odnos prema korisnicima. Anketirani opisuju neljubaznost, nezainteresovanost i nedostatak spremnosti da se njihov problem detaljnije razmotri. U pojedinim komentarima prisutan je i osećaj nemoći, odnosno uverenje da reklamacije ne dovode do stvarnog rešavanja problema.

Iako ređe, zabeležena su i pozitivna iskustva. Neki učesnici ankete naveli su da su im reklamacije uvažene, da su dobili korektno objašnjenje ili da su pojedini zaposleni pokazali profesionalnost i spremnost da pomognu. Takvi primeri mogu poslužiti kao osnova za unapređenje komunikacije sa korisnicima.

U nastavku su izdvojeni citati koji ilustruju najčešće probleme i stavove iskazane u okviru ovog pitanja. Oni ne predstavljaju sve pristigle komentare, već izbor primera koji najbolje odražavaju najčešće iskustvo anketiranih.

Otežana komunikacija

- Loša, nije moguće ih kontaktirati, ni telefonski, ni lično (jer su ogromni redovi).
- Nikako da se jave na telefon.
- Teško se dobiju na telefon, a ako se samo pošalje mejl mogu i da ne odgovore.
- Jave se u proseku na jedan od 30 poziva.

Šablonski odgovori

- Na konkretna pitanja odgovor nebulozan, šablonski i potcenjujući.
- Njihovi odgovori su uvek isti, šablonski i neistiniti.
- Katastrofalan, samo šablonski odgovori.

Prebacivanje odgovornosti

- Prime reklamaciju uz obaveznu napomenu 'Nije do nas'.
- EPS prebacuje odgovornost na druge svoje ogranke.
- Pohvala je što odgovaraju u zakonskom roku, primedbe što ne odgovaraju u skladu sa zakonom, EPS prebacuje krivicu na EDS.

Odnos prema korisnicima

- Radnici na šalteru vrlo neljubazni, skoro ni da vas konstatuju.
- Živim u Loznici, kada se žalite na bilo šta u elektrodistribuciji njihovi zaposleni imaju taj stav gde vas prekidaju i ne daju bukvalno da završite vašu priču.
- Katastrofa.. svi su izuzetno neljubazni, drski, bezobrazni.“
- Arogantno su u lokalnoj distribuciji.“

Osećaj nemoći i nepoverenja

- Nisam ni pokušao sa reklamacijom jer smatram da nema svrhe. Oni su uvek u pravu.
- Ne možeš se sa rogačim bosti.
- S njima je nemoguće izaći na kraj i isterati pravdu.
- Ne vredi se žaliti. Ubode te da si lud...

Pozitivna iskustva

- Poslala sam primedbu na račun kroz njihovu aplikaciju sa slikama brojila... uvažili su reklamaciju i smanjili račun duplo.
- Dugo traje da reše bilo kakav problem, ali rešavaju.
- Imam primedbe na sporu komunikaciju... Pohvala za pojedine zaposlene koji su bili korektni i pokušali da pomognu.
- Za sad su brzi i efikasni i daju utisak da pokušavaju da reše problem.

KLJUČNI NALAZI ANKETE

- U anketi je učestvovalo **177 potrošača**.
- Čak **96% ispitanika** navelo je da je u poslednje dve godine imalo problem sa računom za električnu energiju.
- Više od **35% ispitanika** navodi da im se brojilo očitava neredovno ili da se ne očitava godinama.
- Najčešće prijavljeni problem jesu računi koji nisu zasnovani na stvarnom očitavanju brojila, što je navelo **45,4% ispitanika**.
- Gotovo četvrtina ispitanika (**24,1%**) izrazila je sumnju u ispravnost brojila.
- Više od trećine ispitanika navelo je da problem sa računom traje i dalje, odnosno da nije rešen.
- Problemi sa računima imali su finansijske posledice za gotovo sve ispitanike, a najčešća posledica bilo je plaćanje većeg iznosa nego što su očekivali (**75,3%**).
- Čak **79,7% ispitanika** podnelo je reklamaciju povodom problema sa računom za električnu energiju.
- Samo **7,3% ispitanika** navelo je da je njihov problem u potpunosti rešen, dok je **12,2%** da je problem rešen delimično.
- Samo **2,5% ispitanika** smatra da je dobilo jasan i konkretan odgovor na podnetu reklamaciju.
- Više od polovine ispitanika (**55,3%**) ocenilo je da su odgovori koje su dobili bili nejasni, delimično jasni ili šablonski.
- Gotovo tri četvrtine ispitanika navelo je da račun za električnu energiju ne razume u potpunosti ili ga razume samo delimično.
- Analiza otvorenih odgovora pokazala je da potrošači kao najveće probleme prepoznaju neredovno očitavanje brojila, procenjenu potrošnju, nejasan obračun, visoke i neočekivane račune, kao i neefikasno rešavanje reklamacija.
- Rezultati ankete u velikoj meri potvrđuju probleme koje Udruženje za zaštitu prava potrošača „Prosperitet“ godinama identifikuje kroz rad savetovališta i postupanje po prijavama potrošača.

ZAKLJUČAK

Nalazi ankete „Da li ste imali problema sa računom za struju?“ ukazuju da su problemi u vezi sa računima za električnu energiju široko rasprostranjeni među ispitanicima i da se najčešće odnose na očitavanje brojila, obračun potrošnje, visinu računa i postupanje po reklamacijama.

Veliki broj ispitanika naveo je da se brojila ne očitavaju redovno ili da se potrošnja obračunava na osnovu procene. Takve situacije mogu dovesti do naknadnih korekcija računa i finansijskog opterećenja za domaćinstva. Posebno zabrinjava podatak da je više od jedne trećine anketiranih navelo da problem traje i dalje, dok je samo mali procenat naveo da je problem u potpunosti rešen.

Komunikacija sa nadležnim subjektima predstavlja jedno od područja u kojem su ispitanici iskazali najveće nezadovoljstvo. Najčešće navode da teško dolaze do potrebnih informacija, da dobijaju nejasna ili šablonska obrazloženja i da postupci rešavanja reklamacija traju dugo. Istovremeno, samo mali procenat anketiranih smatra da je dobio jasno objašnjenje u vezi sa podnetom reklamacijom.

Gotovo tri četvrtine ispitanika ne razume u potpunosti svoj račun za električnu energiju. Način obračuna i pojedine stavke na računu mnogim potrošačima nisu dovoljno jasni, što otežava kontrolu potrošnje i prepoznavanje eventualnih nepravilnosti.

Rezultati ankete potvrđuju probleme koje Udruženje za zaštitu prava potrošača „Prosperitet“ godinama beleži kroz rad savetovališta. Neredovno očitavanje brojila, procenjena potrošnja, naknadne korekcije računa, nerazumevanje pojedinih stavki na računu i dugotrajno rešavanje reklamacija i dalje su među najčešćim problemima sa kojima se potrošači susreću.

Iako anketa ne predstavlja reprezentativan uzorak svih korisnika električne energije u Republici Srbiji, njeni nalazi pružaju dragocen uvid u iskustva potrošača i obrasce problema koji se učestalo pojavljuju u praksi. Nalazi istraživanja poslužiće kao osnova za formulisanje preporuka nadležnim institucijama i energetske subjektima radi unapređenja postupaka obračuna i očitavanja električne energije, kao i zaštite prava potrošača.

“Analiza ankete 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. Ovaj materijal objavljen je uz finansijsku pomoć Evropske unije. Za njegovu sadržinu odgovorno je isključivo Udruženje za zaštitu prava potrošača “Prosperitet” Novi Sad i ono ne izražava nužno stavove Evropske unije”.