

Име и презиме, односно назив организације и институције:

УДРУЖЕЊЕ ВОДОВОДА И КАНАЛИЗАЦИЈЕ СРБИЈЕ
Теразије 23/II/202, Београд

Контакт телефон: **011/344 8904, 064/813 1431, Мирослава Херо-Гон, генерални секретар**

Е-пошта: **miroslava.hero@yahoo.com**

Назив закона на који упућујете предлоге и сугестије:

Нацрт закона о заштити потрошача

Датум: **22. 11. 2019.**

1. Општи коментари и сугестије у односу на Нацрт закона као целину

У име свих српских предузећа водовода и канализације, Удружење водовода и канализације Србије искрено поздравља сваки напор за унапређење права потрошача, посебно ако је реч о законодавном уређивању ове области.

Уједно, апелујемо на Министарство да се остваривањем тог напретка непотребно не отежа већ довољно тежак положај предузећа водовода и канализације.

Предузећа водовода и канализације обављају делатност која је не само од општег економског интереса, већ је од општег друштвеног интереса, у најширем и најзначајнијем смислу. Реч је о снабдевању становништва квалитетном здравствено исправном водом за пиће и одвођењу и пречишћавању отпадних вода, што је услов свих других услова здравља и напретка друштва.

Потпуно је оправдано да овај закон наша предузећа третира као трговце када је реч о уређивању издавања рачуна и наплате услуга.

У вези са обавезом месечног издавања рачуна, која у нашем случају оваквим законским решењем подразумева обавезу месечног читавања водомера, апелујемо само да се положај „трговца“ уреди тако да се предузећима не отежа пословни статус. Јер, законска обавеза месечног читавања водомера не постоји ни у Европи, а вероватно ни у свету.

2. Конкретан део Нацрта закона чију измену предлагете и Ваш предлог за измену

1. Мења се и допуњује став 1 члана 90, тако да гласи:

„Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса доставља без кашњења и у роковима који омогућавају да потрошач прати остварену потрошњу и задужење за период од највише месец дана, **изузимајући рачуне који прате месечно задужење за потрошњу воде очитану на водомеру, на коју се примењују одлуке оснивача и појединачни акти комуналних предузећа у чијој је надлежности пружање услуга очитавања потрошње воде исказане на водомеру.**“

Напомена: У оквиру Привредне коморе Србије Удружење послује као Групација водовода и канализације ПКС. Иницијативу за овакво законско решење код Министарства смо покренули још 2016. године (доказ у прилогу 1), али није било одговора. Прекјуче, 20. 11. 2019, на седници Скупштине Удружења, која је највиши орган организованог деловања српских водовода, једногласном снажном подршком, одлучено је да се „стара“ иницијатива понови, са надом да ће се наш глас сада чути и уважити, с обзиром да га достављамо у току јавне расправе о Нацрту закона (одлука Скупштине у прилогу 3).

2. Мења се и допуњује став 9 члана 55, тако да гласи:

„Продавац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију, **изузев одговора на рекламације за пружене услуге од општег економског интереса за које се примењује рок од петнаест дана од дана пријема рекламације.** Одговор продавца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију уколико је прихвата. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана **од дана подношења рекламације за техничку робу, намештај и услуге од општег економског интереса.**“

Напомена: Овај предлог нећемо посебно образлагати, већ се у том делу придружујемо образложењу које је ЈКП „Београдски водовод и канализација“ јуче доставило Министарству, а који је једногласно подржан на прекјучерашњој седници Скупштине Удружења водовода и канализације Србије.

3. Образложење за измену става 1 члана 90. Нацрта закона

Наведено решење из првог става члана 90. Нацрта, идентично је решењу из члана 91. Закона о заштити потрошача, за чију измену и допуну је ово удружење, у сарадњи са Привредном комором Србије, Министарству доставило предлог још 2016. године (прилог 1). Текст тада покренуте иницијативе је објављен на интернет порталу Удружења www.udruzenjevodovoda.org

Примена Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“ бр.62/2014), (у даљем тексту: Закон) и тумачење чл.91 став 1 Закона од стране инспекције, а у складу са овлашћењима надлежних инспектора прецизираних чл.156 Закона, довело је до ремећења процеса рада појединих предузећа водовода и канализације Србије.

Претходно поменуто одредбу Закона, наиме, тржишни инспектори тумаче тако да постоји обавеза комуналног предузећа које у својству Трговца у смислу Закона врши услуге читавања потрошње воде преко водомера, да ту услугу мора вршити једном месечно, тј. да се водомер мора читати једном месечно, како би се пратила остварена потрошња воде и задужење исказано на рачуну на месечном нивоу.

Уз сво уважавање заштите потрошача и Закона о коме говоримо, напомињемо да су сва предузећа водовода и канализације одувек, а често у готово немогућим условима, радила на испуњењу циља који је изнад свих пословних циљева – да становништво ове земље редовно снабдевају квалитетном здравствено исправном водом за пиће. У том смислу, у заједничком интересу предузећа водовода и свих наших потрошача је обострано задовољство, како квалитетом производа и услуга које пружамо, тако и рачунима које испостваљамо за те производе и услуге.

Попут редовног плаћање рачуна за утрошену воду, које је предуслов за финансијску стабилност и континуирано обављање основних делатности, месечно читавање потрошње воде на водомерима је велика жеља свих предузећа водовода. Ипак, на овом нивоу техничко-технолошког развоја и у оваквим условима пословања, успостављање месечног читавања водомера као законске обавезе је контрапродуктивно са многих аспеката и могло би да доведе до великих проблема у раду предузећа водовода.

- За читавање месечне потрошње воде исказане на водомеру не постоје технички услови (за разлику од мерача потрошње електричне енергије, водомери се налазе на теже доступним местима, а у зимским месецима су скоро недоступни и у тим периодима се у водомерна склоништа, као вид изолације, убацују стирипор, картон, текстил, слама и сл).
- За читавање месечне потрошње на водомерима не постоје кадровски услови (ниједно комунално предузеће нема толико радника да подмири потребе месечног читавања, а због забране запошљавања у јавном сектору није у могућности да запосли нове раднике).
- За читавање месечне потрошње воде на водомерима не постоје ни финансијске могућности (чак и ако би се укинула забрана запошљавања у јавном сектору, предузећа водовода нису у стању да поднесу трошак запошљавања већег броја нових радника, што би се могло поднети искључиво значајним повећањем цене наших производа и услуга).
- Месечно читавање потрошње воде на водомерима не постоји као обавеза ни у оквиру Европске уније, нити у другим земљама, које имају много дужу традицију законске заштите потрошача.

Примера ради, у документима Европске комисије најчешће се говори о „паметним бројилима“ (*smart meters*), која су за нашу праксу још недостижна, али обавеза месечног читавања не постоји чак ни за такве мерне уређаје. У једном од докумената (*Guidance note on Directive 2012/27/EU on energy efficiency, amending Directives 2009/125/EC and 2010/30/EC, and repealing Directives 2004/8/EC and 2006/32/EC, Articles 9-11: Metering; billing information; cost of access to metering and billing information*), поред осталог, наведено је да се потрошачима који немају „смарт бројила“ реална потрошња мора читати тромесечно или најмање једном у шест месеци.

Иначе, у различитим земљама ЕУ, па чак и унутар појединих земаља, пракса је веома различита, али је најчешће квартално читање потрошње на водомерима. У Немачкој се, на пример, водомери читавају једном годишње, па се тако читана потрошња распоређује на рачуне за наредних 12 месеци. У Сиднеју се потрошачима пружа могућност месечног читавања, али за то плаћају додатних 30,3 долара... (прилог 2)