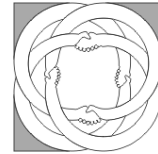




РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ГРАД НИШ
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
ЗГ-82 /11
10.05.2011.год.



ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

На основу утврђених права из члана 22.Одлуке о Заштитнику грађана(„Службени лист Града Ниша“, бр.2/2011), да поред покретања и вођења поступака контроле, овај орган пружањем добрих услуга, посредовањем и давањем савета и мишљења о питањима из своје надлежности делује у циљу унапређења рада органа управе и јавних предузећа и унапређења заштите људских права, по притужби В.П. власнице фризерског салона у ТЦ Зона 1, Заштитник грађана даје

М и ш љ е њ е

У раду ЈКП за водовод и канализацију Наиссус постоје недостаци који су проузроковали повреду принципа добре управе и повреду права В.П. из Ниша, власнице фризерског салона у ТЦ Зона 1, услед пропуста који је учињен на уштрб начела заштите права грађана и јавног интереса, делотворности, сразмерности и равноправног третмана грађана у поступку, на тај начин што ЈКП није поступало у складу са закљученим Уговором о начину наплате услуга за воду и канализацију локала трговачко-пословног центра Зона 1 од 07.12.2006год., нити достављало рачуне који садрже све што је потребно и предвиђено за правилну идентификацију обавеза потрошача.

На основу утврђених недостатака у раду Заштитник грађана упућује ЈКП „Наиссус” следећу

П р е п о р у к у

Да ЈКП Наиссус отклони пропуст тако што ће притужили, као власнику фризерског салона, извршити прерачунавање тзв. „растура воде“ по обрачунима, за период од констатовања квара на водоводној мрежи до поправке квара, по принципу солидарне одговорности свих потрошача-локала у ТЦ Зона 1, а у складу са начелима облигационог права узврћеним законом, да ову исправку констатује на првом наредном рачуну, као и да садржајно изврши попуњавање тог и будућих рачуна по свим предвиђеним ставкама, у погледу старог и новог стања, редовне потрошње и ванредне потрошње по основу квара-„растура воде“, и свега осталог што на адекватан и препознатљив начин треба да дефинише обавезе корисника.

ЈКП „Наиссус“ обавестиће Заштитника грађана у року од 30 дана од пријема ове препоруке о поступању по њој.

р а з л о з и

Притужила, као власник фризерског салона у ТЦ Зона 1, сматра да јој је поступањем ЈКП Наиссус повређено право и да трпи штету на тај начин што јој се:- као потрошачу по уговору и редовном платиши по достављеним обрачунима већ више месеци уназад достављају рачуни са далеко већим задужењима од утрошеног;

- да је констатован квар на водоводној мрежи-тзв „растур воде“, по ком основу су у обавези да утрошак надокнаде сви власници локала у овом тржном центру, међутим, да је принцип расподеле утрошка воде, по основу квара процентуалним учешћем појединих потрошача неправилан и није у сагласности са уговором;

-да рачуни не садрже све податке који су предвиђени, у смислу констатовања старог и новог стања, редовног месечног утрошка и утрошка по основу евентуалног „растура воде“, што јој не онемогућава праву информацију, па сходно томе и остваривање права.

Након спроведеног поступка, прибављених информација и обављеног разговора у просторијама предузећа са овлашћеним лицима, Заштитник грађана је утврдио: да је ТЦ Зона 1 прикључен на водоводну и канализациону мрежу преко главног водомера, да је до 2006год. вршено читавање потрошње за све локалне из овог центра преко тог водомера, када је због заосталог дуговања утврђен начин исплате дуга за сваки локал појединачно, уграђени су контролни водомери, након чега су у децембру 2006год. закључени појединачни уговори са власницима локала о даљим међусобним правима и обавезама и утврђеним условима за остваривање права и испуњење обавеза. Од

тог периода врши се месечно читавање редовне потрошње воде и испостављају појединачни рачуни сваком власнику локала. Уназад више месеци од подношења притужбе(од октобра-новембра 2010год.) притужиља је добијала рачуне са све већим утрошком воде , да би за јануар 2011год. на рачуну констатована потрошња од 121м кубних, при чему је на њеном контролном водомеру у локалу очитана потрошња од 10м кубних. Рачуни не садрже све што је у њима предвиђено и што би омогућило кориснику да идентификује старо стање и ново стање, редовну потрошњу и потрошњу по основу „растура воде“. Уговором између странака од 07.12.2006год. регулисано је да је корисник дужан да о свом трошку одржава водоводне инсталације од главног водомера до локала који користи, а да ће се фактурисање услуга вршити на основу предлога(кључа) који доставља овлашћени представник ТЦ. За претходна дуговања констатовано је да ће се коначан износ, као и начин његовог регулисања утврдити посебним Анексом. Права и обавезе по овом уговору теку од 01.01.2007год. Предузеће је, на основу потрошње очитане на контролним водомерима, по програму који врши расподелу индивидуалним потписницима уговора, одредио проценат учешћа сваког корисника у укупној потрошњи воде, а „растур“ додао на потрошњу појединачних корисника(срачунат по истом проценту). У међувремену је квар на мрежи лоциран на цевоводу испред тротоара, око 1м испред улаза у објекат, на супротној страни од локала притужиље и исти је саниран-отклоњен.

Уговор настаје сагласним изјавама воља о битним својствима истог. У конкретном случају уговорне стране су закључиле уговор са јасно дефинисаним правима и обавезама. Уговор садржи понуду једног уговарача-ЈКП и прихватање понуде од стране другог уговарача-власника локала да се закључи уговор према понуђеним условима.

Један од услова из уговора садржан је у чл.3, који је јасан и недвосмислен у томе да корисник плаћа редовну потрошњу воде у свом локалу према очитаном стању на контролном водомеру, а да ће се у складу са стањем на главном водомеру дефинисати коначан износ за фактурисање услуга. То конкретно значи да је за процентуални износ учешћа у накнади код квара на мрежи, који примењује предузеће, предуслов био достављање предлога-кључа од стране овлашћеног представника ТЦ, који би садржао процентуалне уделе сваког појединачног субјекта или неки други начин за обрачун.

Несумњиво је да је овај предлог-кључ требао да чини саставни део уговора, како би се за случај штетног догађаја могао применити, и тек тада би наведени начин обрачуна, имао своје оправдање и упориште. Овог „кључа“ нема, па ни основа за примену процентуалне наплате „растура“ воде, сразмерно појединачној потрошњи сваког локала. На наведени начин предузеће поступа мимо закљученог уговора достављајући подносиоцу притужбе обрачуне са вишеструко већим износима од оних који се редовно читавају на контролном водомеру у њеном локалу. Овакво поступање нема ни законско утемељење, нити утемељење у Одлуци о водоводу и

канализацији, ни у Правилнику о решавању приговора корисника по рачунима за утрошену воду и услуге канализације.

Стране закључују уговор са тачно одређеним циљем у намери постизања одређеног правног ефекта. Предузеће тумачи одредбе уговора у смислу да он регулише учешће у накнади „растура“ воде по процентуалном износу из редовне месечне потрошње појединачних локала у односу на редовну потрошњу свих локала. Притужила се са оваквим тумачењем не саглашава. Смисао тумачења уговора је да се утврди, да се дође до заједничке намере уговарача, до онога што су они желели закључењем уговора. У конкретном случају заједничка намера-сагласност била је обезбеђење предлога-кључа о условима наплате утрошка воде у складу са коначним стањем на главном водомеру. Овај услов није испуњен. С тога чл.2, 3 и 6 уговора треба тако разумети, како то одговара начелима облигационог права утврђеним законом. Поготову што уговор ни у ком члану не помиње процентуални обрачун „растура“ воде.

Више лица може учествовати у проузроковању штете као извршиоци штетне радње. У складу са чланом 206. Закона о облигационим односима за штету коју је више лица проузроковало заједно сви учесници одговарају солидарно. Солидарно одговарају и лица која су је проузроковала радећи независно једно од другог ако се не могу утврдити њихови удели у проузрокованој штети. У складу са чланом 208. истог закона, колико износи удео сваког појединог дужника одређује се с обзиром на тежину њихове одговорности и тежину последица које су проистекле из његовог деловања, а у случају немогућности да се утврде удели дужника, на сваког пада једнак део, осим ако правичност захтева да се у конкретном случају другачије одлучи.

Код ситуације да су потрошачи-локали у ТЦ Зона 1 одговорни за поправку кварова који настану од главног водомера до самог ТЦ и непосредно локала, као и да је квар настао ван објекта, несумњиво је да су власници и корисници локала имали сазнање о постојању квара, па самим тим и „растура“ воде, а што су утврдили и кроз повећане рачуниме. Сви они су били у обавези да овај квар санирају и отклоне штету, што у вишемесечном периоду нису учинили. За то су имали и могућност и начин. У том смислу је и њихова одговорност подједнака, па и обавеза да штету сносе са једнаким уделитема, а према броју локала у ТЦ(59). Поготову што није испуњен услов из уговора о достављању предлога-кључа за обрачун од стране овлашћеног представника, што је квар на мрежи установљен ван ТЦ и било ког локала. Подносила представке ни на који начин није скривила већи износ штете, јер наведени квар није узроковала, није допринела да до њега дође у већем обиму. Делатност којом се бави, површина локала, као и количина редовне потрошње у њеном локалу, немају никакав утицај на настајање квара са већим уделом. Ово из разлога што растурање воде не зависи од потрошње у појединим локалима.

У складу са позитивним прописима и начелом добре управе, обавеза органа управе, јавних предузећа и установа је да поступају искључиво по закону, водећи рачуна о остваривању и заштити права грађана, да поступају у

оквиру својих законом одређених надлежности. Стандард добре управе подразумева активан, ангажован став према обављању послова из свог делокруга и законито вршење тих послова ради остваривања циља због кога су му дата јавна овлашћења. У циљу поштовања принципа добре управе који се, између осталог, огледају у вођењу рачуна о интересима странака, поступању које грађанима не наноси штету, прихватању и исправљању сопствених грешака, Заштитник грађана упућује ЈКП „Наиссус” препоруку, са уверењем да ће се исказати спремност за сарадњу у остваривању надзорне и корективне функције овог органа.

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Добрила Здравковић