



15. mart. 2013. godine

Izveštaj sa preporukama

Ex officio 39/2013

U vezi sa fakturama za potrošnju električne energije za mesec januar 2013. godine

Distribuirane od strane

Energetske Korporacije Kosova (EKK)

Ombudsman, na osnovu člana 15 paragraf 3 Zakona o Ombudsmanu, 6. februara 2013. Godine, odlučio je da otvori istrage po službenoj dužnosti (*ex officio*). Ova odluka o otvaranju straga je doneta nakon što je jedan broj potrošača električne energije počeo da se žali preko socijalnih mreža u facebook –u (elektroneskih komunikacija), da fakture o potrošenoj električnoj energiji distribuirane od strane EKK-a, za mesec januar 2013. godine, su veoma visoke. Grupa nezadovoljnih građana hovim načinom fakturisanja od strane Energetske Korporacije Kosova (EKK), preko socijalnih mreža pozivali su na protestiranje pred objektom EKK, 7. februara 2013.

Hronologija slučaja

1. Pošetkom februara meseca 2013. godine, EKK je počeo sa distribuiranjem faktura potrošača kompanije. Odmah nakon distribuiranja ovih faktura, građani Kosova počeli su da se žale na šalterima EKK-a zbog visokih iznosa faktura, koje oni smatraju “naduvanim” od strane kompanije. Tokom ovih dana, preko socijalnih mreža, građani su pozivani da protestiraju pred zgradom EKK-a.

2. 7. februara 2013. godine, od grupe građana Kosova organizovani su prvi protesti, sa oko 1000 protestanata, pred zgradom EKK-a u Prištini. Ovi protesti su monitorisani od strane predstavnika Institucije Ombudsmana (IO).
3. Protestanti su se žalili zbog kršenja prava potrošača, “naduvane fakture” energije za mesec januar, tvrdili su da ima dupliranje faktura u odnosu na one iz decembra meseca i tražili su da se poništi veće fakturisanje i da se plati samo realja potrošnja, tražili su da se vrati jevtina dnevna tarifa energije. Protestanti takođe tvide da plaćanje ima daleko veće troškove u odnosu na usluge koje se pružaju, kao i žalili su se za netačno merenje digitalnih meraja struje. Protestanti zahtevali su tano pročitavanje potrošnje energije, žalili su se protiv manipulisanja što se tiče pruženih usluga i plaćanja i tvrdili su da su stvoreni gubici kao posledica nenaplaćivanja prenose kod potrošača koji su redovne platiše.
4. Jedan od organizatora protesti megafonom je obavestavao o cilju protesti i da su protesti usmereni protiv EKK-a. On je takođe rekao da protestanti budu mirni i da ne provociraju.
5. 8. februara 2013. godine, EKK je , preko službene ueb stranice obavestavao je da je jedan od glavnih objekta EKK-a, briga prema potrošačima. Imajući u obzir brige nezadovoljnih građana izražene poslednjih dana, EKK je obavestavao da je mnogostruko povećao broj radnika u sektoru prijema kalbi i njihovo razmatranje u sedam regiona korporacije.
6. Ovom prilikom, EKK je podsticao sve potrošače da ako imaju osnovane umnje da neto nije u reku sa njihovom fakturam, da se pojedinačno žale. EKK je obećao da se njihove kalbe razmotriti u jednom veoma kratkom vremenu i sa najvećom ozbiljnošću, do sitnih detalja. EKK je naveo da je:
” formirana posebna ekipa koja će se baviti interesovanjem svake grupe potrošača, uključujući i predstavnike iz najavljenih protesti. Ova ekipa razjasniće svaku brigu ili zahtev za informaciju od njihove strane na što je moguće većem transparentnošću.
7. EKK je obavestio da tokom perioda žalbi –posvetiće se posebna pažnja oko isključenja potrošača. U ovom slučaju, privremeno izuzeće čine slučajevi osporavanja faktura preko individualnih žalbi do rešavanja spora.
8. 9. februara 2013. godine, preko jednog saopštenja, Policija Kosova je saopštila da je Uprava za istragu ekonomskih zločina i korupcije Policije Kosova, u saradnji sa nadležnom tužilaštvom, inicijali su perthodni istražni postupak i zavisno od nalaza preduzeće se konkretne mere u skladu sa Krivičnom lakoniku i Zakoniku o krivičnoj proceduri.

9. 9. februara 2013. godine, Ombudsman je preko medija i službene ueb stranice, učinio je javni poziv potrošačima EKK-a, koji imaju primedbe za fakture za januar 2013, da se jave u Glavnoj kancelariji IO-a u Prištini, ili u regionalnim kancelarijama IO-a, u: Peći, Prizrenu, Mitrovici, Gnjilanu i Gračanici.¹
10. 9. februara 2013, tokom jedne konferencije za medije, ministar Ministrastva za ekonomski razvoj (MER), g. Besim Beqaj učinio je javnim da ovo ministrastvo, nakon konsultacija na vladinom nivou, donelo je odluku da traži od EKK-a da do 16 februara 2013. godine dostavi detaljan izveštaj o stvorenom stanju do sada i svu relevantnu dokumentaciju o načinu fakturisanja, načinu čitanja brojčanika i efektivna zamene brojčanika. Ovom prilikom ministar Beq je ujedno tražio i obavezao je EKK da o svim žalbama koje su podnete do sada produži rok plaćanja do trenutko kada se one verifikuju.²
11. Prema ministru Beqaj, MER je formirao jednu meuinstitucionalnu komisiju od MER, KRE (Kancelarija regulatora energije) i Ministarstva za trgovinu i industriju, koja će nadzirati ovaj proces, a koja se tiče jedinice za baždarisanje brojčanika, dakle jedinica za metrologiju i Udruženje potrošača, koji će zajednički da ocenjuju vaki slučaj pojedinačno i doći će do adekvatnih preporuka.
12. 11. februara 2013, Ombudsman se sastao sa Generalnim direktorom EKK-a, g. Arben Gjukuraj. G. Gjukuraj je preuzeo na sebe da odredi jedno lice iz korporacije koji će blizu saradivati sa sa predstavnikom IO, koji će se baviti hovim pitanjem. Ombudsman je takođe tražio od g. Gjukuraj da korporacija dostavi u Instituciju Ombudsmana sve kalbe koja se podnose u EKK, u vezi sa januarskim fakturama.
13. Na konferenciji za medije od 11. Februara 2013. godine, g. Gjukuraj je naveo da do sada u EKK se žalilo samo 0.008% potrošača na celom Kosovu. Po g. Gjukuraj fakturisanje EKK je 99,9% sigurno i da za mesec januar na celom Kosovu podneto je 350 žalbi i razmotreno je 318 njih.³
14. Po g. Gjukuraj, delimično usvojene su 225 žalbe na celom Kosovu ili 0.04%. Dok, greške zbog nedostupnosti čitača EKK su u 63 slučajeva,

¹ Vidi službenu ueb stranicu Institucije Ombudsmana <http://www.ombudspersonkosovo.org/?Id=5,0,0,0,a,737>, (09.02. 2013).

² “Vlada neće dozvoliti da se oštećuju građani” <http://mzhe.rks-gov.net/?page=1,42,614>, (09.02.2013).

³ Prema g. Gjukuraj radi se o 376 žalbi primljenih od svih okruga: Priština 177 žalbi, Prizren 67, Peć 59, uroševac 36, Gnjilane 18, Đakovica 12, Mitrovica 7. Od ovih 376 žalbi, 350 su kalbe za fakture za mesec januar: u Prištini 167, Prizrenu 54, Peći 59, uroševac 36, Gnjilane 15, Đakovica 12, Mitrovica 7. Ukupno primljeno je 1234 žalbi. Od ovih razmotrenih žalbi: 160 su u Prištini, 46 u Prizrenu, 46 u Peći, 35 u Uroševcu, 13 u Gnjilane, u Đakovici 12 i u Mitrovici 6, što ukupno iznosi 318. Za kalibriranje od shih ovih kalbi su 32. Ukupan broj kalbi iznosi 0.008 % potrošača. Vidi <http://www.kohaditore.com/?page=1,3,134611>, (11.02.2013).

ili 0,01% na celom Kosovu. Greške u čitanju, prema njemu su 78 slučajevi ili 0.01%; neredovno čitanje ukupno su 28 slučajevi ili 0.006%, kao i greške u fakturisanju ukupno su samo 7 slučajevi ili 0.001%. Prema g. Gjukaj, ove šifre dokazuju da je fakturisanje od strane EKK veoma sigurno sa jepnim procentom od 99.9 %. Prema g. Gjukaj broj žalbi iznosi 1234 ili 0.25% potrošača i da ništa vanredno nije se dogodilo, naprotiv do sada, brojem žalbi koje je primio EKK, stanje je bolje nego u drugim mesecima.

15. 13. februara 2013, prema novinama Koha Ditore, grupa građana i protestanata, preko jednog otvorenog pisma obratila se Predsedniku Skupštine Republike Kosovo i parlamentarnim grupoma, sa zahtevom formiranja jedne *ad hoc* komisije za istragu aktivnosti Energetske korporacije Kosova za građane Kosova tokom meseci jun 2012 do februara 2013.⁴

16. 14. februara 2013, predstavnik IO vodio je jedan telefonski razgovor sa g. Petrit Haziri iz Departmana za zaštitu potrošača u Kancelariji regulatora energije (KRE). G. Haziri je naveo da za sada nema službenih kalbi podnetih u KRE i da građani koji se obraćaju ovoj kancelariji, prvo treba da podnose kalbu u EKK i tek nakon odgovora od strane korporacije obraćaju se KRE, ako je reč o fakturi. Dok, ako je reč o eventualnom vršenju nekog krivičnog dela, treba da se obrate nadležnom organu. Žalbe građana, po g. Haziri su u procesu razmatranja unutar korporacije.

17. 14. februara 2013, portal *Telegrafi* objavio je jedno saopštenje KRE u vezi sa poslednjim događajima gde se kaže da je:

“Uprava kancelarije regulatora za energiju (KRE), imajući u vidu poslednje događaje u sektoru električne enrgije u vezi sa nezadovoljstvom potrošača, stvorene fakturama za mesec januar ove godine, formirala je jednu komisiju svojih eksperata, koji sakupljaju i analiziraju podatke o žalbama potrošača u vezi sa hovim pitanjem.”⁵

18. 14. februara 2013, Kancelarija regulatora energije, na njenoj službenoj ueb stranici objavila je jedno službeno obaveštenje o strankama interesa u vezi sa stvorenim stanjem fakturisanjem usluga električne energije. U ovom obaveštenju kaže se da KRE, preko odgovarajućih departmana vrši stagno monitorisanje EKK-a, licenciran od strane KRE za vršenje aktivnosti u sektoru energije.⁶

19. Preko ovog obaveštenja, KRe podseća sve strane interesa i posebno licenciranu stranu i druge institucionalne organe da samo odluke Uprave KRE imaku zakonsku smagu i,

⁴ “Traži se od Skupštine komisija *ad hoc* za istragu EKK-a”, <http://www.kohaditore.com/?page=1,13,134888>, (13.02.2013).

⁵ Uprava KRE, uznemirena netačnim čitanjem brojača, <http://www.telegrafi.com/ekonomi/bordi-i-zrre-se--uznemiren-netačnim-čitanjem-brojača-46-13845.html>. (14. 02. 2013).

kao što je naglašeno, u celom primarnom i sekundarnom zakonodavstvu, samo preko odluka Uprave KRE mogu da se preduzmu mere protiv licenciranog ako je izvršio kršenje zakonskih odredaba.⁷

20. U ovom obaveštenju, KRE, na osnovu zakonskih normi, od EKK zahteva da:

“u slučaju grešaka koje proizilaze iz podataka netačnog očitavanja brojila koje prouzrokuju netačno fakturisanje, snabdevač će izvršiti sve potrebne korekcije (*popravke*) u sledećoj fakturi”, kao i “da se analiziraju žalbe potrošača i ako se evidentiraju kršenja gore navedenog Pravila od strane EKK-a, onda ove fakture treba da se koriguju.”⁸

21. Uprava KRE-a

“izrazila je uznemirenost kod EKK-a u vezi sa žalbama o netačnom očitavanju brojila potrošača u mesecu decembru 2012 i januaru 2013, kao i moguću uticaj na vrednost faktura potrošača zbog trećeg bloka tarifa.”⁹

22. Takođe, Uprava KRE-a je navela da, u nekoliko slučajeva, tokom prelaska potrošača sa mehaničkog brojila na digitalno, EKK je fakturisao potrošača vrednošću nula, dok sledećeg meseca iznosom potrošnje za dva meseca i oho ima mogućnosti da rezultira većim iznosima faktura u sledećem mesecu.

23. Prema KRE-u:

“ Nakon podnošenja žalbe, svaki potrošač je zaštićen od zakonskih odredbi na snazi, dok spor traje, neće biti isključenje potrošača iz mreže, za osporeni iznos fakture do trenutka donošenja zaključnih odluka od strane EKK-a, , dok u slučaju nezadovoljstva potrošača ovom odlukom EKK-a, oni imaju pravo da apeliraju jednu takvu odluku u KRE-u.”¹⁰

24. Na konferenciji za medije, održane 15. Februara 2013. godine, ministar Beqaj je izjavio :

“ Nadzorna Komisija je evidentirala određene greške. Greške su ljudske prirode i tiču se očitavanja brojila, greške zbog nedostatka pristupa očitavanju brojila, zamena brojila od momenta kada je uklonjen pa do postavljanja novog brojila i tehničke greške u novim priključenjima”. Tom prilikom on je obezbedio građane da: “ u slučajevima kada se utvrde greške, vizak plaćanja će se reimbursirati i zbog toga ne treba da ima uznemirenost, dok za greške zbog nemarnosti ili namerne, preduzeće se disciplinske mere.”¹¹

⁶ Obaveštenje o stranama interesa u vezi sa stvorenim stanjem fakturisanjem usluga električne energije, http://ero-ks.org/Obaveštenja%202013/14_02_2013_Obaveštenje_Uprave_KRE_se.pdf. (14.02.2013).

⁷ isto.

⁸ isto.

⁹ Isto.

¹⁰ Isto.

¹¹ Konferencija za medije ministra Ministarstva za ekonomski razvoj g. Besim Beqaj, <http://mzhe.rks-gov.net/?page=1,42,618> (15. 02. 2013).

25. 15. februara 2013, EKK je dostavio Ombudsmanu spisak razmotrenih kalbi u EKK. Na osnovu ovog spiska, u EKK razmotreno je 376 žalbi građana Kosova.
26. Na konferenciji za medije održane 11. Marta 2013. Godine, Generalni direktor EKK, g. Arben Gjokaj prezentovao je izveštaj o fakturama za mesec januar. Po g. Gjokaj:

“od 3804 podnetih kalbi, razmotreno je 3782 i od totalnog broja ovih žalbi, 980 su usvojene i delimično usvojene. Tokom ove konferencije on je istakao da je u žalbama bilo kalibriranja i dodatnih informacija, netačno očitavanje, koje su se defile u prethodnom mesecu, zamena brojila, netačan opis stanja, nove registracije, zaduženje novim dodatnim iznosima i netačno ubacivanje podataka.”¹²

27. Do 15 marta 2013, u Instituciji Ombudsmana podneto je 73 žalbi od strane građana Kosova. Žalbe su podnete u centralnoj kancelariji Ombudsmana u Prištini, kao i u regionalnim kancelarijama u Mitrovici, Gnjilanu, Prizrenu i Peći.

Analiza žalbi podnetih u Instituciji Ombudsmana

28. Ombudsman, tokom razmatranja žalbi u vezi sa fakturisanjem za mesec januar 2013, primetio je znatne razlike irnosa dostavljenih faktura od strane žalilaca za poslednja dva ili tri meseca, kao i razlike u trošenju energije, prema fakturama prezentovanim po mesecima. U nekoliko registrovanih slučajeva u IO primećuju se velike razlike u fakturisanju. U donjem tekstu dajemo nekoliko primera:

- a. Slučaj Ž. br. 112/2013, A.L. u decembru 2012 fakturisan 68.74 evra, dok u januaru 2013, fakturisana 181.16 evra.

- b. Slučaj Ž. br. 106/2013, A. Sh. U decembru 2012, fakturisan 27.91, dok u januaru 2013, fakturisan 161.40 evra.
- c. Slučaj Ž. br. 101/2013, S.B. u novembru 2012, fakturisan 77.44 evra, u decembru 2012, fakturisan 35.96, dok u januaru 2013, fakturisan 246.09 evra.
- d. Slučaj Ž. br. 93/2013, E.H. u novembru 2012, fakturisan 83.40 evra, u decembru 2012, fakturisan 361 evra, dok u januaru 2013, fakturisan 434.10 evra.
- e. Slučaj Ž. br. 105/2013, Xh. M. za mesec decembar 2012, fakturisan 101.19, dok u januaru 2013, fakturisan 309.04 evra.

¹² Novine Zëri, napis objavljen 12. Marta 2013, sa naslovoml “Gjukaj: Ne dajem ostavku”, f. 6.

29. Ako se analiziraju ove fakture u poređenju sa prosečnom platom na Kosovu, u slučaju žalioaca Ž. br. 112/2013, A.L, proizlazi da u decembru 2012, žalioac treba približno da odvoji 18% prosečne plate na Kosovu da bi platio fakturu za električnu energiju. Dok za januar 2013, žalioac treba da odvoji približno 49% prosečne plate na Kosovu. Dok Ž. br. 106/2013, A. Sh , u decembru 2012, na osnovu fakture koju je dobio iz EKK za decembar 2012, trebao je da izdvoji iz prosečne plate na Kosovu, približno 7%, dok za januar 2013, oko 43%. Žalilac kalbe Ž. br. 101/2013, S.B. u novembru 2012, treba da izdvoji oko 21% od prosečne plate na Kosovu da bi platio fakturu dostavljenu od EKK, za decembar 2012, oko 9%, dok za januar 2013, približno 66% prosečne plate na Kosovu.
30. U slučaju Ž. br. 93/2013, E.H. u novembru 2012, trebao je da izdvoji oko 22% iz prosečne plate da bi platio fakturu električne energije, u decembru 2012, skoro 98%, dok januara 2013, faktura električne energije prelazi vrednost prosečne plate na Kosovu za 17%. U slučaju Ž. br. 105/2013, Xh. M., za decembar 2012, izdvojio je oko 27% od prosečne plate na Kosovu da bi platio fakturu električne energije, dok u januaru 2013, približno 83%.
31. Cene električne energije za kućna domaćinstva (obračunate u evro cent za KWh za vremenski period januar- jun 2012) u raznim zemljama Evrope, su: Albanija 6.54, Bosna i Hercegovina 6.99, Bugarska 5.88, Hrvatska 10.17, Mađarska 13.38, Makedonija 5.87, Crna Gora 7.72, Poljska 12.14, Rumunija 18.19, Srbija 5.00, Slovačka 14.82, Turska 11.45, Kosovo 4.73.¹³ Ako se upoređuju cene električne energije u hovim zemljama sa cenom električne energije za KWh na Kosovu ne primećuje se da ima velikih razlika, što se tiče direktnog upoređivanja u absolutnim vrednostima, dok prosečne plate, penzije i GDP u hovim zemljama, ako se uporede sa Kosovom znatno se razlikuju mnogostruko.
32. Prema podacima za iste zemlje, GDP (po glasi stanovnika za jednu godinu, obračunato u američkom dolaru) u ovim zemljama je sledeće: Bugarska 7,158, Rumunija 8,405, Hrvatska 14,180, Bosna i hercegovina 4,821, Albanija 4,030, Makedonija 4,925, Crna Gora 7,111, Slovačka 17,646, Turskaa 10,524, Poljska 13,463, Mađarska 14, 044, Srbija 6,310. Opet uočavamo znatnu razliku u poređenju sa GDP na Kosovu, koja je samo 3,596.¹⁴
33. U vezi sa platama i cenom električne energije na Kosovu, 10. marta 2013, Institut za avansirana istraživanja (GAP) i Forum za građansku inicijativu (FIQ) na jednoj konferenciji za medije objavili su jednu uporednu regionalnu i međunarodnu analizu njē , “ cena električne energije, trendovi promena i ekonomski uticaj”. Prema ovoj analizi, u poređenju sa zemljama regiona, Kosovo plaća više za kWh nego Srbija i Makedonija, dok ima nisu cenu nego Albanija, Bosna i Hercegovina i Crna Gora. Dok 27 zemalja Evropske Zajednice plaćaju prosečno 14.16 evra centi za kwh, ili oko tri puta više nego Kosovo. Na osnovu ove analize, i pored činjenice da Kosovari plaćaju relativno nisku cenu u poređenju sa regionom, kada bi obuhvatio standard života i načelo kupovne

¹³ Informacija iz KRE, cene električne energije za potrošače kućnih domaćinstava obračunate u evra-centi, podaci za period januar- jun 2012, (25.02.2013).

¹⁴ GDP per capita, podaci za 2011, <http://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.CD>, (19.02.2013).

moći u modelu upoređivanja, onda se vidi da Kosovari plaćaju prosečno 52% više za električnu energiju nego građani bilo koje zemlje regiona ili EZ.¹⁵

34. Prema ovoj analizi, povećanje cene električne energije pogoršalo bi ekonomsko i socijalno građana Kosova jer će povećanje cena električne energije uticati na povećanje trokova za stanovanje i hranu. Uopšte, povećanje cena električne energije za 10 % prati se povećanjem indeksa cena potrošnje za 1%.¹⁶
35. Prema podacima iz raznih istraživanja, nivo nezaposlenosti na Kosovu nastavlja da je visok i kreće se oko 44.8 tstanovništva.¹⁷ Prema podacima Statističke agencije Kosova, cene potrošnje na Kosovu povećane su za 0,6% u decembru 2012 u odnosu na novembar 2012.
36. I penzije građana ostaju najniže u regionu, nezavisno od porasta do 40% od početka ove godine. Prosečna penzija u zemlji je 110 evra mesečno za penzionere koji su doprinosioci.
37. Ombudsman uočava da, na osnovu analiza o kupovnoj moći kosovskog potrošača, promena vrednosti faktura iz meseca u mesec, u ovim slučajevima je veoma velika i ostavlja prostor za uznemirenost i da konstatacije iz razmatranja ovih faktura i primedbi žalilaca poklapaju se sa primedbama KRE upućene EKK-u.¹⁸
38. Vodeći principi OUN, sačinjeni od strane Departmana za socijalna i ekonomska pitanja u drugom delu ovog dokumenta, utvrđuju osnovne principe za zaštitu potrošača. U ovom delu dokumenta kaže se da Vlade treba da vode ili održavaju stabilnu politiku za zaštitu potrošača, imajući u vidu utvrđena uputstva u ovom dokumentu i relevantne međunarodne sporazume. Da bi se to postiglo, od država se zahteva da utvrde njihove prioritete za zaštitu potrošača u skladu sa ekonomskim, socijalnim, ambijentalnim okolnostima i potrebama satnovništva njihovih zemalja, imajući u vidu cenu i prednosti predloženih mera.¹⁹
39. Ova uputstva iz gore navedenog dokumenta OUN-a, obuhvataju pravo potrošača za ispunjavanje osnovnih potreba, pravo na bezbednost, pravo da bude informuar, pravo da

¹⁵ Institut za avansirane studije (GAP) i Forum za građansku inicijativu (FIQ), studija "Cena električne energije: trendovi promena i ekonomski uticaj", mart 2013. Na osnovu analiza prosečnih cena električne energije na Kosovu i zemljama regiona i EZ, kao i podataka u vezi sa prosečnim platama u istim zemljama i EZ, prosečne cene električne energije na malo u hovim zemljama obračunate u evro-centi su sledeće: Kosovo 5.76, Albanija 6.62, Hrvatska 9.18, Bosna i hercegovina 6.39, Makedonija 5.37, Crna Gora 7.37, Slovenija 10.79, Srbija 5.23, EZ (27 zemalja članica) 14.16. Dok prosečne plate (Evra mesečno) u hovim zemljama i EZ, prema ovoj analizi su sledeće: Kosovo 310, Bosna i hercegovina 622, Makedonija 491, Srbija 461, Albanija 246, Crna Gora 715, Hrvatska 1,054, EZ (27 zemalja članica) 2,776.

¹⁶ Isto.

¹⁷ Kosovska agencija za statistiku, Popis stanovništva, ekonomskih domaćinstava i stanova na Kosovu, konani rezultati, str.. 30, tabela 2.3, tržište rada.

¹⁸ Obaveštenje o stranama interesa u vezi sa satnjem stvorenim fakturisanjem usluga električne energije, Kancelarija regulatora energije,

http://ero-ks.org/Obaveštenja%202013/14_02_2013_Obaveštenje_Uprave_KRE_se.pdf, (14.02.2013).

¹⁹ Departament of Economic and Social Affairs, United Nations Guidelines for Consumer Protection, as expanded in 1999, New York 2003, pika II.

bira, pravo da bude saslušan, pravo na korigovanje (nepravde) i pravo na zdravu sredinu,.

40. Ombudsman primećuje da EKK, nije se pridržavao ovog uputstva OUN. Naprotiv, poslednjih godina EKK stagno je imala tendencije da povećava cenu električne energije, iako je socijalno stanje na Kosovu veoma teško i nezaposlenost na visokom nivou. Ovom uputstvu nije se pridržavao ni KRE, kao jepini regulativni autoritet koji razmatra zahtev EKK-a za povećanje cena električne energije u zemlji. Dok, Vlada Kosova, kao poslednji autoritet sa društvenim i institucionalnim odgovornostima u tom pravcu, nije preduzela nijedan korak na zaštiti potrošača od ovih postupaka EKK-a.
41. 2008 godine, cena električne energije poskupela je za 5 %, u 2009 godine cena je povećana i za 2.5 %. 2012 godine, EKK je tražio poskupljenje električne energije za 23%, počevši od 1. aprila 2012. 20. juna 2012, Kancelarija regulatora energije usvojila je poskupljenje električne energije za 8.9 %, čak retroaktivnim efektom, bez da se uzme u obzir teško socijalno i ekonomsko stanje kosovskih potrošača, počev od 1. juna 2012.²⁰
42. Upravo polazeći od činjenice da, kako EKK, tako i KRE, bez da se uzme u obzir ekonomsko stanje potrošača, 22. juna 2012, Ombudsman preko jednog saopštenja izrazio je njegovu uznemirenost u vezi sa ovom odlukom EKK-a i KRE-a, smatrajući da ova odluka negativno utiče na životni standard građana, otežavajući još više njihovo socijalno i ekonomsko stanje i pozvao je KRE da analizira i razmotri odluku o poskupljenju električne energije.²¹
43. U saopštenju za medije Ombudsman naglašava da monopol koji drži EKK u menadžiranju energije i mreže onemogućava građanina da bira u jednoj slobodnoj konkurenciji cena i usluga. Kvalitet usluga ne korespondira sa cenama, koje su proporcionalno su veće nego one u zemljama sa mnogo većim standardom nego Kosovo.
44. Ombudsman shatra da je potpuno neprihvatljivo, nego i nezakoniti postupak, postupak, odnosno usvajanje KRE-a, kao i ćutanje Vlade Kosova u ovom slučaju, da se građanin zadužuje da plati retroaktivno povećanu cenu električne energije.

Pravni osnov

Zakon o zaštiti potrošača

45. Zakon o zaštiti potrošača br. 2004/17, usvojen od strane Skupštine Republike Kosovo, 16. juna 2004, utvrđuje, reguliše i zaštićuje osnovno pravo potrošača tokom kupovine roba, usluga i drugih oblika na slobodnom tržištu. Zakon takođe obezbeđuje zaštitu zdravlja, sredine i ekonomskih interesa potrošača.²² U članu 3.1 ovog zakona utvrđuju se osnovna prava potrošača:

²⁰ Kancelarija regulatora energije, Odluka V_409_2012, (20.06. 2012).

²¹ “ Ombudsman uznemiren za poskupljenje od 8.9 % električne energije”
<http://www.ombudspersonkosovo.org/?id=5,0,0,0,a,586>, (22 .06.2012).

²² Zakon o zaštiti potrošača br. 2004/17, član 1.

“ pravo na zaštitu ekonomskih interesa potrošača, pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu, pravo na pravnu zaštitu potrošača, pravo na informisanje i vaspitanje potrošača, pravo potrošača na udruživanje u cilju zaštite njihovog interesa, pravo na zastupanje i učešće predstavnika potrošača u radu organa koji rešavaju pitanja od interesa za potrošače.”

46. Član 7 istog zakona utvrđuje obaveze prodavca prema potrošaču:

“ da proda kvalitet, količinu i tačnu meru robe i da omogući potrošaču, na njegov zahtev, proveru tačnosti robe, da proda robu ili da vrši usluge u kvalitetu opisanom i predviđenom zakonskim odredbama, da proda robu i pruža usluge prema deklarisanim cenama.”

47. Ovaj zakon takođe utvrđuje obaveze prodavca tokom fakturisanja:

“ prodavac, snabdevač ili ponudilac usluga treba da za prodatu robu ili pruženu uslugu potrošaču da tačnu, jasnu i očitljivu fakturu i treba da omogući špotrošaču tačnu kontrolu iznosa obračunatog u poređenju sa kvalieteom i količinom kupljenih roba ili pruženih usluga.²³

48. Navedeni zakon utvrđuje i namin prodaje energije, vode i usluga telekomunikacije:

” prodaja energije i vode obračunava se putem realne potrošnje pročitano u mernom aparatu potrošača.²⁴ Dok u paragrafu 3 istog člana, specifikuje da se: ” snabdevač obavezuje da potrošaču omogući prethodno upoznavanje sa s’im uslovima potrošnje energije i vode,” utvrđujući “ obavezu snabdevača da u fakturi prikave podatke koji potrošaču omogućavaju kontroll irnosa i cenu za potrošnju energije i vode.”

49. Zakon takođe specifikuje i obaveze Vlade i centrlane administracije, naglašavajući da:

“ Vlada Kosova, preko Ministarstva trgovine i industrije realizuje zaštitu potrošača obavezujući sprovođenje ovog zakona od strane proizvodnih, trgovinskih i uslužnih subjekata.”²⁵

50. Član 36 Zakona o zaštiti potrošača takođe poznaje i utvrđuje pravo potrošača, da se žali kod nadležnih administrativnih organa, zadužene zakonor za zaštitu potrošača. Dok, uloga nadležnih administrativnih organa i udruženja potrošača, kada konstatuju nepridržavanje ovom zakonu obavezju proizvođača, prodavca, snabdevača i ponudioca usluga da sprovede zakon.²⁶

Zakon o električnoj energiji

²³ Isto, član 14.1 i 14.2.

²⁴ Isto, član 22.

²⁵ Isto, član 29.

²⁶ Isto, član 36.

51. Zakonom o električnoj energiji 03/L-201, usvojen od Skupštine Republike Kosovo, 7. oktobra 2010. godine, utvrđuju se opšta pravila za vršenje aktivnosti proizvodnje, transmisije, distribucije i snabdevanja električne energije i pristupu interkonekcije, organizovanje pristupu sistemu transmisije i sistemu distribucije, kao i funkcionisanja i pristupu tržištu električne energije na Kosovu. U članu 26 ovog zakona specifikuje se da:

*“ svaki kućni potrošač ima pravo da se snabdeva električnom energijom jednog specificiranog kvaliteta **razumnom cenom**, transparentnom i da se može uporediti na lak i jasan način.”*

Zakon o regulatoru energije

52. Zakon br. 04/L-185 o regulatoru energije reguliše funkcionisanje i nadležnosti Kancelarije regulatora za energiju, kao nezavisna agencija formirana od Skupštine Republike Kosovo. Prema ovom zakonu:

*“ odgovornost je Kancelarije regulatora energije da obezbedi da tarife regulisane za aktivnosti energije **budu opravdane** i postavljene na osnovu zdrave tarife metodologije, uključujući i obezbeđivanje da tarife za sistem transmisije i distribucije budu adekvatne da bi omogućile vršenje neophodnih investicija u sistemima, kako bi ove investicije garantoju postojanost sistema, da obezbedi da potrošači imaju pravo da uključe objekte u energetske sisteme i da primaju snabdevanje električnom energijom.”²⁷*

53. Ovaj zakon takođe specifikuje odgovornost KRE-a da:

“ obezbedi da se potrošači i licencirani zaštićuju adekvatnim pravilima za rešavanje sporova, kao i da obezbedi da se interesi između potrošača i preduzeća balansiraju na adekvatan namin i da se zaštićuju ugroženi potrošači”²⁸

54. KRE prilikom sprovođenja svojih odgovornosti, prema tački 4 člana 1 ovog zakona, treba da ima u obzir socijalno stanje građana *“ tokom sprovođenja njenih odgovornosti, KRE uzima u obzir potrebu za sprovođenjem potrebnih mera za ojačanje socijalne i ekonomske kohezije na celom Kosovu.”²⁹*

55. Član 14 Zakona o regulatoru energije specifikuje da KRE, kako bi ispunila svoje obaveze, ima sledeći autoritet i odgovornosti:

56. *“ da pripremi tarifnu metodologiju za snabdevanje energije regulisanim tarifama, usvoji tarifne metodologije pripremljene od strane Operatera sistema transmisije, Operatera tržišta*

²⁷ Zakon br. 04/L-185 o regulatoru energije, član 1.

²⁸ Zakon o regulatoru energije, član 1, tačka 3.7 i 3.8.

²⁹ Isto, član 1 tačka 4.

i Operatera sistema distribucije za tarife utvrđene za njihove regulisane usluge energije, usvoji i modifikuje ili vrati na dopunu aplikacije za tarife za regulisane usluge energije od strane preduzeća energije u skladu sa tarifnim metodologijama pripremljenim ili usvojenim od strane Kancelarije regulatora energije.”

57. Jedini autoritet, po članu 43 Zakona o regulatoru energije, za utvrđivanje tarifa energije je KRE.

Procena Ombudsmana

58. Ombudsman procenjuje spremnost i mobilizaciju EKK da bi se razmotrile kalbe građana, kao i spremnost za saradnju sa Ombudsmanom i drugim relevantnim institucijama na razmatranju ovog pitanja. Ipak, Ombudsman konstatuje da je uznemirenost građana opravdana. Velike razlike u fakturama iz meseca u mesec treba da imaju jedno razjašnjenje. Ovo razjašnjenje treba da dođe samo od strane EKK-a i KRE-a, kao dva pravna lica sa javnim autoritetom, koja su jednine nadležne za utvrđivanje cene, kriterijuma merenja i regulisanja tržišta energije na Kosovu.
59. Ombudsman shatra da KRE, kao jedini regulisajući autoritet, nije postupio u skladu sa principima proizašlih iz Upućujućih principa OUN za zaštitu potrošača, imajući u vidu koštanje i beneficije predloženih mera od strane EKK.
60. Ombudsman ceni angažovanje ministra MER-a, g. Beqaja za procenu stanja i preduzimanje mera u nadležnosti ministarstva za smirenje situacije, ali shatra da Vlada Kosova, kao najviši institucionalni državni autoritet, do sadašnjeg trenua nije preduzeo nikakav konkretan postupak za poštovanje obaveza koje proizlaze iz iz Upućujućih principa OUN-a, koji utvrđuju opšta načela za zaštitu potrošača.
61. Ombudsman smatra da da Vlada Republike Kosova nije odvijala nijednu održivu politiku za zaštitu potrošača u skladu sa ekonomskim, socijalnim i sredinskim okolnostima i potrebama domaćeg stanovništva.
62. Zato, Ombudsman, imajući u vidu socio-ekonomsko stanje, kao i nivo dohodaka na Kosovu, polazeći od stanja stvorenog zbog fakturisanja u januaru 2013. godine, i sa dobrim ciljem za poboljšanje standarda života i povećanja efikasnosti javne uprave i verujući da zajedno možemo pomoći u pravcu postojanog poboljšanja života građana zemlje, u skladu sa članom 25 Zakona o Ombudsmanu:

PREPORUČUJE da:

I. EKK razmotri njene politike i metode fakturisanja potrošača i koriguje evidentirane greške i neregularnosti u fakturama iz poslednjih meseci.

- II. EKK da izvrši analizu načina fakturisanja za jedan duži period i da identifikuje propuste ili moguće greške i zar anije faze i za slučajeve koji nisu podneli žalbu za mesec januar 2013.**
- III. KRE i EKK da razmotre politiku utvrđivanja cene električne energije, posebno regresivnu politiku utvrđivanja rranica trošenja energije i baziranje cena energije na osnovu ove politike, ne dozvoljavajući arbitrarne postuake zbog monopolističke pozicije na tržištu električne energije u Republici Kosova.**
- IV. KRE da razmotri trenutne tarife električne energije i da preduzme sve moguće zakonske postuake, kako bi one bile u skladu sa socio ekonomskim nivoom građana.**
- V. Vlada Republike Kosova da preduzme sve moguće mere za očuvanje standarda građana Kosova, putem prilagođavanja, uključujući i snižavanje cene električne energije u zemlji, nivou eekonomskih mogućnosti građana zemlje, posebno ekonomski najugroženijih grupa.**
- VI. Vlada da razvija održivu politiku za zaštitu potrošača i utvrdi prioritete za zaštitu potrošača u skladu sa eekonomskim, socijalnim, sredinskim okolnostima i potrebama domaćeg stanovništva.**

U skladu sa članom 26 Zakona o Ombudsmanu, br. 03/L-195 i članom 135 paragraf 3 Ustava Republike Kosova, molimo Vas da nas obavestite o postupcima koje ćete preduzeti, u vezi sa ovim pitanjem, kao odgovor na gore navedenu preporuku.

Zahvaljujući Vam za saradnju, molimo Vas da Vaš odgovor šaljete u zakonskom roku od 30 (trideset) dana.

S poštovanjem,

Sami Kurteshi

Ombudsman

Kopije: - Skupštini Republike Kosova,
 - Vladi Republike Kosova,
 - Ministarstvu za ekonomski razvoj,
 - Kancelariji regulatora energije,
 - Energetskoj korporaciji Kosova.