



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

Mostar, 23.05.2025.godine

Broj: 04-26-1-332-4/25

Na osnovu člana 101. stav (1). tač. d.) i e.) Zakona o zaštiti potrošača u BiH („Službeni glasnik BiH“ br.:25/06,88/15) i odredbi Uputstva o postupanju po žalbama potrošača, Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH u postupku otvorenom povodom žalbi potrošača prema preduzeću JP VODOKOM DOO Kakanj, zbog načina obračuna komunalne usluge donosi

STRUČNA SLUŽBA ZA POSLOVE OPĆINSKOG VJEĆA
KAKANJ

Preporuke JP VODOKOM DOO Kakanj

Ime i prezime: 28. 5. 2025.			
Org. jed.	Broj	Prijegled	Vrijednost
03/1-	306	1/25	

Uvod:

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH (u daljem tekstu: Institucija ombudsmana) je saglasno odredbama člana 101. stav (1). tačka d.) Zakona o zaštiti potrošača u BiH („Službeni glasnik BiH“ br.:25/06,88/15) i Uputstva ombudsmana o postupanju po žalbama potrošača razmatrala žalbe potrošača vezano za način obračuna komunalne usluge. Naime, Skupština J.P. „VODOKOM“, doo Kakanj je dana 08.02.2025.godine usvojila Odluku o visini cijena komunalnih usluga. Članom 5. odluke je propisano da se odluka počinje primjenjivati nakon što Općinsko vijeće Kakanj da svoju suglasnost na istu. Općinsko vijeće je na sjednici održanoj dana 27.02.2025.godine donijelo zaključak o davanju saglasnosti na odluku o visini cijena komunalnih usluga JP „VODOKOM“, D.O.O. Kakanj broj: 01-1-4-56/25 i Zaključak broj: 01-1-4-55/25. Međutim, J.P. VODOKOM doo Kakanj je obračun komunalnih usluga za mjesec februar izvršio po novim cijena i za isti period izvršio distribuciju računa korisnicima. Dakle, obračun je izvršen retroaktivno, čime su prekršena prava korisnika komunalnih usluga od strane JP „VODOKOM“, doo Kakanj.

Činjenice predmeta

1. Aktivnosti Ombudsmana pokrenute su žalbom korisnika podnesenom Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH dana 17.03.2025. godine. Žalba se odnosi na način obračuna komunalnih usluga.
2. Odluka Skupštine JP "Vodokom" d.o.o. Kakanj je usvojila odluku o cijenama komunalnih usluga je dana 08.02.2025.godine stupila na snagu, a ista se prema istoj odluci ina primjenjivati danom usvajanja od strane Općinskog vijeća.
2. Institucija ombudsmana uputila je zahtjev JP "Vodokom" d.o.o. Kakanj za dostavu informacije vezano za način obračuna predmetne usluge za mjesec februar 2025. godine, s naglaskom na pravni osnov i datum stupanja na snagu novih cijena.
3. JP "Vodokom" d.o.o. Kakanj dostavilo je odgovor broj: 5056-5/25 od 05.05.2025. godine. U dopisu je detaljno obrazložen proces donošenja Odluke o visini cijena komunalnih usluga broj: 1604-1/253. U odgovoru se također navodi dio kojim se problematizira obračun na način da je na dan 05.03.2025.godine primijenjen stari cjenovnik koji je na dan bio van primjene i nije važeći da li bi time bi se time oštetilo preduzeće, jer bi se ispostavili računi manji od stvarnih, te da li bi se time nanijela šteta preduzeću.
4. Pregledom računa za obračunski period 01.02.2025. - 28.02.2025. godine, utvrđeno je da su nove cijene (npr. cijena vode 1,42 KM/m³) primijenjene na cjelokupnu potrošnju za navedeni period. Ovo ukazuje da su nove cijene faktički primijenjene retroaktivno na potrošnju ostvarenu u periodu od 01.02.2025. do 27.02.2025. godine.



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmena za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

Postupak pred Ombudsmanom

Institucija ombudsmana se saglasno Uputstvu o postupanju po žalbama potrošača obratila davaocu usluge za zahtjevom za očitovanje i dostavu informacija u vezi navoda iz žalbe.

Od strane davaoca usluge je dana 13.05.2025.godine dostavljen odgovor kojim se navodi i daje objašnjenje i to pravni osnov za obračun, koji predstavlja sastavni dio ovog akta.

Istim se između ostalog navodi : ... Odlukom je definisano da ista stupa na snagu i primjenjuje se danom dobijanja saglasnosti Općinskog vijeća... Saglasnost Općinskog vijeća dobijena je dana 27.02.2025. godine..., čime je Odluka stupila na snagu i stara Odluka prestala da važi. (...) Navodi se da je danom početka primjene nove odluke o visinama cijena komunalne usluga je 28.02.2025.g., a dan ranije je stavljen van snage raniji cjenovnik pa se time isti više ne primjenjuje. " ... Obračunska služba davaoca usluge je postupila u skladu sa usvojenom odlukom o visini cijena komunalnih usluga i Zaključkom Općinskog vijeća, te razumijevanjem odluke onako kako u odluci piše. " ... U informaciji davaoca se dalje navodi :... " Kako je moguće na dan 28.02.2025.godine primjenjivati cjenovnik koji je dana 27.02.2025.godine prestao da važi (stariji cjenovnik)? Da li je ispravno da obračunska služba preduzeća dana 28.02.2025.godine izvršila fakturisanje prema jedinom važećom cjenovniku koji je na dan 28.02.2025.godine bio na snazi , a to je novi cjenovnik. Ili je možda bolje za razumijevanje postaviti pitanje kako bi obračunska služba postupila dana 05.03.2025.godine i koji bi cjenovnik primjenila na obračun usluga koje su dospjele na fakturisanje dana 05.03.2025.g.? Da li po starom cjenovniku koji je stavljen van snage zaključno sa danom 27.02.2025.g. ili prema novom cjenovniku koji je jedini bio važeći na dan 05.03.2025.godine? "

Relevantni propisi:

Zakon o zaštiti potrošača u BiH ("Službeni glasnik BiH" broj 25/06 i 88/15, u daljem tekstu: ZZP):

Član 3. Osnovna prava potrošača su: (...) pravo da bude saslušan i zastupan..."

Član 33. St.(1) ZZP,.... Ekonomske usluge su usluge koje ispunjavaju osnovne potrebe potrošača na tržištu, tj. isporuku energije (struja, gas, grijanje) i vode... i javni transport.

(2) „Pružanje ekonomskih usluga od općeg interesa potrošaču je u režimu ugovornog odnosa“....

Zakon o obligacionim odnosima

....Član 11 Strane u obligacionom odnosu su ravnopravne.

Član 12 U zasnivanju obligacionih odnosa i ostvarivanju prava i obaveza iz tih odnosa strane su dužne da se pridržavaju načela savesnosti i poštenja.

Član 13 st.(1) Zabranjeno je vršenje prava iz obligacionih odnosa protivno cilju zbog koga je ono zakonom ustanovljeno ili priznato.

Član 15 st.(1) U zasnivanju dvostranih ugovora strane polaze od načela jednake vrijednosti uzajamnih davanja.

Član 18 st.(1) Strana u obligacionom odnosu dužna je da u izvršavanju svoje obaveze postupa sa pažnjom koja se u pravnom prometu zahteva u odgovarajućoj vrsti obligacionih odnosa (pažnja dobrog privrednika, odnosno pažnja dobrog domaćina).



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmena za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

Zakon o komunalnim djelatnostima Zeničko - dobojskog kantona

Čl.5 stav (4) Općine i pravna lica koja obavljaju komunalne djelatnosti, obavezni su na osnovu ovog zakona i posebnih propisa:

a) osigurati trajno obavljanje komunalnih djelatnosti, koje odgovaraju kvalitetom i standardom utvrđenoj visini cijene koju korisnici usluga plaćaju za njihovo izvršenje

Član 9

(1) Općina obavljanje pojedinih komunalnih djelatnosti koje se finansiraju iz njenog budžeta obavezno povjerava javnim preduzećima komunalnih djelatnosti, koje je odlukama općinskog vijeća formirala za obavljanje tih komunalnih djelatnosti.

Član 10

(Uslovi za obavljanje komunalne djelatnosti)

(1) Davaoci komunalnih usluga iz člana 8. ovog zakona moraju ispunjavati slijedeće uslove:

e) da se cijene komunalnih usluga obrazuju prema kalkulativnim parametrima koje će usvojiti Općinsko vijeće kojim se obezbjeđuje najmanje prosta reprodukcija u periodu od dvije godine;

f) da utvrde normative rada i utroška materijalnih sredstava i omoguće kontrolu istih od strane nadležnih organa prema propisima koje će usvojiti Općinsko vijeće;

g) da primjenjuju tarifni sistem koji će biti osnova za naplatu usluga koji će usvojiti Općinsko vijeće;

h) da kontinuirano rade na podizanju nivoa komunalnih usluga i unapređenju komunalnih djelatnosti;

i) da kontinuirano rade na podizanju nivoa svijesti javnosti o komunalnim uslugama ili usluzi koju pružaju;

(2) Prilikom donošenja propisa iz ovog člana Općinsko vijeće će uzeti u obzir broj stanovnika, broj pravnih lica, površinu teritorije, dužinu saobraćajnica, kvalitet infrastrukture, broj zaposlenika u radnom odnosu u komunalnim preduzećima na neodređeno vrijeme sa punim radnim vremenom i slično.

Član 11

(Nivo komunalnih usluga)

(1) Davaoci komunalnih usluga dužni su pružati usluge koje odgovaraju kvalitetom i standardom visini cijene koju korisnici usluga plaćaju za njihovo vršenje.

(2) Općinsko vijeće obavezno je utvrditi standarde i usklađivati kvalitet i nivo komunalnih usluga u skladu sa visinom cijene.

Član 12

(1) Korisnik komunalne usluge dužan je platiti utvrđenu cijenu za pruženu komunalnu uslugu, u ugovorenom - propisanom roku, kao i izvršiti prijavu i odjavu svih promjena (promjena adrese, broja članova domaćinstva, površina objekta i slično), u roku od 8 dana od nastale promjene.

(2) O sporovima između korisnika i davaoca komunalne usluge odlučuje nadležni sud.



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

ZAKONO LOKALNOJ SAMOUPRAVI

Član 20 Jedinica lokalne samouprave u oblasti stambeno-komunalnih djelatnosti ima sljedeće nadležnosti: (....)"

"...7) obezbjeđuje obavljanje komunalnih djelatnosti, organizacionih, materijalnih i drugih uslova za izgradnju i održavanje komunalnih objekata i komunalne infrastructure..."

Član 39 st.1) Skupština je predstavnički organ, organ odlučivanja i kreiranja politike jedinice lokalne samouprave

10) donosi odluke o komunalnim taksama i drugim javnim prihodima, kada je ovlašćena zakonom,

11) daje saglasnost na cijenu komunalne usluge

31) razmatra izvještaj gradonačelnika, odnosno načelnika opštine o radu u organima preduzeća koja obavljaju komunalne djelatnosti,

32) odlučuje o raspolaganju kapitalom u preduzećima koja obavljaju komunalne djelatnosti, a koji je u svojini jedinice lokalne samouprave..."(....).

Odluka o visini cijena komunalnih usluga JP „VODOKOM „ doo Kakanj broj: 12604-1/25 od 08.02.2025.godine propisuje

Čl.5 propisuje: "... Ova odluka stupa na snagu danom donošenja, a počinje se primjenjivati nakon što Općinsko vijeće općine Kakanj da suglasnost na istu..."

Zaključak o davanju saglasnosti na Odluku o visini cijena komunalnih usluga JP „ VODOKOM“ doo Kakanj br. 01/1-4-56/25 od 27.02.2025.godine

Čl.1 Zaključka "...Daje se saglasnost na Odluku Skupštine JP VODOKOM doo Kakanj o visini cijena komunalnih usluga.

Jedinstvena pravila za izradu pravnih propisa Zeničko - dobojskog kantona („Službene novine ZE – DO“ broj:5/2008) Čl. 20 stav (3)Pravila propisuje: "... Postojanje vremenske distance između dana stupanja na snagu propisa i početka primjene pojedinih odredbe propisa moguće je riješiti formulacijom:

"Ovaj propis stupa na snagu ____ dana od dana objavljivanja, a primjenjivat će se od ____ godine."

Nalaz i mišljenje ombudsmana

Na osnovu dostavljene dokumentacije i odgovora komunalnog preduzeća, kao i izvršene analize pravne prirode i učinaka Odluke o visini cijena komunalne odluke, Zaključka Općinskog vijeća i drugih propisa navedenih u dijelu relevantni propisi, Institucija ombudsmana navodi sljedeće:

Odluka o visini cijena komunalnih usluga donesena je dana 08.02.2025.godine, čime je formalno stupila na snagu.

U Odluci je izričito naznačeno da se ista primjenjuje od dana davanja saglasnosti od strane Općinskog vijeća koje je istu dalo na sjednici 28.02.2025.godine

Komunalno preduzeće je obračun vršilo prema novim cijenama od početka drugog mjeseca.

Prema općim pravnim pravilima i načelima pravne sigurnosti, moment stupanja na snagu označava trenutak od kojeg pravni akt postaje važeći, dok moment primjene određuje od kada se konkretno primjenjuju njegove odredbe i od kada se počinju proizvoditi pravni učinci. U slučaju kada se ti momenti razlikuju primjenjuje se prethodno važeći pravni propis do momenta početka primjene novog propisa. U skladu sa načelom zakonitosti i zabrane retroaktivnosti posebno kada se radi o propisima koji određuju nove obaveze građana, nova odluka se ne može primjenjivati za period



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

prije početka njene primjene. Iz dostavljenih podataka proizilazi da je komunalno preduzeće odluku tumačilo i primjenivalo o kako je početno predložena i usvojena od strane Skupštine, ali ne i potvrđena od strane Općinskog vijeća.

Smatra se da je do 27.02.2025.godine važio stari cjenovnik, a od 28.02. 2025.godine važio novi cjenovnik, te je obračun po novoj cijeni prije početka njegove primjene pravno neutemeljen i na štetu potrošača. Predmet ovog postupka nisu drugi aspekti načina obračuna, koji su predmet analize davanja usluge, a koji se odnose na obračun od 05.03.2025.godine, jer u predmetnoj odluci je navedeno od momenta usvajanja od strane Općinskog vijeća, a ne od drugog datuma ili pak dana objave u Službenim novinama Općine Kakanj.

Imajući u vidu sve naprijed navedeno, a u svrhu zaštite prava potrošača i zaštite njihovih ekonomskih interesa, Institucija ombudsmana u skladu sa članom 101. stav (1) tačka d.) i e.) Zakona o zaštiti potrošača u BiH, donosi

Preporuku

- I. Da JP „VODOKOM“, doo Kakanj hitno izvrši ispravku komunalnih usluga za mjesec februar i to na način da se za period od 01.02.2025. do 27.02.2025. godine primijene cijene iz stare Odluke broj: 04/1-56/251, a za period od 28.02.2025. godine do kraja obračunskog perioda (28.02.2025.) primijene cijene iz nove Odluke broj: 1604-1/25, u skladu s datumom stupanja na snagu nove Odluke, sve s ciljem zaštite zakonitosti i interesa potrošača
- II. Da o poduzetim aktivnostima na realizaciji ove preporuke obavijesti Instituciju ombudsmana u roku od 30 dana od prijema ovog akta.

Dostavljeno:

- Naslovu,
- a/u



OMBUDSMAN

Mr. Sr. Sasa Marić