



Broj: Ž-BL-04-791/17
Datum, 30.12.2017. godine

Broj preporuke: P-15/18

GRAD BANJA LUKA
SKUPŠTINA GRADA BANJA LUKA
Trg Srpskih vladara 1
78 000 Banja Luka

P R E P O R U K A
povodom žalbe Vesne Galić

Ombudsmenu za ljudska prava Bosne i Hercegovine, dana 09.11.2017. godine, obratila se Vesna Galić iz Banja Luke (u daljem tekstu: podnositeljica žalbe), povodom zahtjeva za isključenje sa sistema centralnog grijanja.

Nakon provedenog postupka istrage, analize dostavljene dokumentacije i relevantnih propisa, utvrđeno je sljedeće:

Podnositeljica žalbe navodi da je samohrana majka, socijalno ugrožena, nezaposlena, te ugroženog zdravstvenog stanja. Navodi da se obraćala Toplani a.d. Banja Luka u više navrata, molbom za isključenje sa sistema centralnog grijanja (2012. godine, 2014. godine, 2015. godine, 2016. godine i 2017. godine), ali da nije dobila nikakav odgovor na njene molbe. Podnositeljica žalbe u molbi, upućenoj Toplani naglašava da nije u mogućnosti plaćati usluge Toplane, zbog loše finansijske situacije i pogoršanja zdravstvenog stanja, i da joj predstoji operacija štitne žlijezde. Također navodi da se sa sistema centralnog grijanja isključilo oko 20 stanova koji se nalaze u istoj stambenoj zgradi kao i stan podnositeljice žalbe. U prilogu žalbe dostavila je Molbu za isključenje grijanja od 31.07.2017. godine, koja je zaprimljena u navedenom preduzeću pod brojem 12659 dana 10.08.2017. godine, Molbu za dogovor i isključenje grijanja od 16.02.2017. godine, koja je zavedena pod brojem 3075, Molbu za isključenje grijanja od 03.08.2016. godine, koja je zavedena pod brojem 12786, Molbu za isključenje grijanja od 22.09.2016. godine, koja je zavedena pod brojem 16100, Uvjerenje o socijalnoj ugroženosti broj 02-UP/I-53.4-1-99/12 3B, koje je dostavila Toplani 10.04.2012. godine, a zavedeno je pod brojem 5684, Molbu za isključenje grijanja iz augusta 2015. godine, te Uvjerenje Centra za socijalni rad, Banja Luka, o socijalnoj ugroženosti podnositeljice žalbe broj 02-UP/I-53.4-1-577/13 od 25.11.2013. godine.

Dana 07.12.2017. godine, v.d. direktora Toplane dostavio je izjašnjenje u kojem se navodi da obavljanje komunalne djelatnosti isporuke toplotne energije spada u nadležnost Jedinice lokalne samouprave, da je Skupština Grada Banja Luka donijela Odluku o opštim uslovima za isporuku toplotne energije, kojom je između ostalog propisano da kupcu nije dozvoljeno isključenje sa sistema grijanja bez pismene saglasnosti Toplane, da je Toplana u obavezi da vodi računa o obezbjeđenju uslova za nesmetano funkcionisanje sistema grijanja, da Toplana daje saglasnost kupcu za isključenje iz toplifikacionog sistema uz ispunjenje niza uslova, o čemu je podnositeljica žalbe obaviještena pismenim putem. Označeno javno preduzeće konačno navodi da podnositeljica žalbe ima dugovanja za grijanje u ukupnom iznosu od 5.467, 56 KM, te da je protiv nje pokrenuto sedam postupaka prinudne naplate čije je rješavanje pred sudom.

U komentaru podnositeljice žalbe od 22.12.2017. godine navodi se da je odgovor od Toplana dobila nakon pet godina od prvog obraćanja i to tek po intervenciji Ombudsmena, da je zbog činjenice da nije odgovoreno na njene molbe za isključenjem grijanja doživjela finansijski kolaps, da nema čime da plati usluge koje ne želi da koristi, da sa Toplanom nema nikakav ugovor o korištenju toplotne energije, da se obraćala Gradu i kabinetu gradonačelnika Banjaluke, ali bez uspjeha, da su drugi stanari njene zgrade sami isključili grijanje obzirom da Toplana postavlja nerealne uslove, da joj je firma u kojoj je radila ostala dužna 6000 KM ali da ta sredstava ne može da naplati iako ima pravosnažnu i izvršnu presudu, koju dostavlja u prilogu, da je samohrana majka bez zaposlenja, narušenog zdravstvenog stanja i bez bilo kakvih primanja.

Institucija Ombudsmena za ljudska prava je nezavisan mehanizam zaštite ljudskih prava i osnovnih sloboda, uspostavljen s ciljem promovisanja dobre uprave i vladavine prava te zaštite osnovnih prava i sloboda svakog pojedinca (čl. 1. Zakona o ombudsmenu za ljudska prava Bosne i Hercegovine, „Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“ broj: 19/02, 35/04 i 32/06).

U konkretnom slučaju Ombudsmeni su utvrdili da je došlo do povrede prava podnositeljice žalbe, prvenstveno prava na imovinu, od strane javnog komunalnog preduzeća i jedinice lokalne samouprave, što se ogleda u sljedećem:

Označeno javno preduzeće nije dostavilo izjašnjenje na navod podnositeljice žalbe da ne postoji zaključen ugovor, niti kopiju ugovora, kojim bi se regulisao obligacioni odnos sa kupcem, pa je nejasno na osnovu čega je pokrenut postupak sudski postupak za naplatu potraživanja. Naprotiv, iz dostavljenih dokaza u spisu nedvosmisleno proizilazi da je podnositeljica žalbe prije više od pet godina obavijestila javno preduzeće da nije u stanju da plaća navedene usluge zbog svog socijalnog statusa, nakon čega je tražila isključenje sa toplotne mreže više puta. Njene molbe su ostale bez odgovora, da bi Toplana nakon pola decenije, a nakon intervencije Ombudsmena, dostavila izjašnjenje da nije moguće udovoljiti njenom zahtjevu, sa pozivom na Odluku Skupštine Grada i uslove koji prema mišljenju komunalnog preduzeća, moraju za to biti ispunjeni. Ombudsmeni ukazuju da je praksa prema kojoj jedna ugovorna strana, bez pristanka pa čak i bez obavješćavanja druge strane, jednostrano mijenja uslove ugovornog odnosa, što obuhvata i njegov raskid, nedopuštena prema opštim principima obligacionog prava (član 10: Autonomija volje i član 11 ZOO: Načelo ravnopravnosti strana). Naime, podnositeljica žalbe nikada nije pristala na ugovorni odnos iz kojeg može izaći samo ispunjenjem niza uslova, koji su naknadno dodati, od kojih su neki praktično nemogući, jer zavise od volje trećih strana i koji podrazumijevaju dodatne finansijske obaveze samo za jednu stranu. Konkretno, nejasno je kako se izlazak iz ugovornog odnosa između dvije strane, Toplana i podnositeljice žalbe, može uslovljavati dobijanjem „saglasnosti, ovjerene od strane notara, svih etažnih vlasnika“, dakle trećih lica koja nisu strane u tom ugovornom odnosu ili „obezbjedenjem nadzora od strane licenciranog lica“ što nameće dodatne finansijske obaveze za jednu ugovornu stranu, ali **na koje ta strana nije pristala**. Ombudsmeni stoga smatraju neprihvatljivim praksu prema kojoj jedinica lokalne samouprave ili komunalno preduzeće svojim odlukama (koji nemaju ni snagu podzakonskog akta, nego niži status opšteg pravnog akta), pokušavaju derogirati norme Zakona o obligacionim odnosima, gdje se u članu 75 navodi:

- (1) Ništav je ugovor u kome je postavljen odložni ili raskidni uslov protivan prinudnim propisima, javnom poretku ili dobrim običajima.*
- (2) Ugovor zaključen pod nemogućim odložnim uslovom je ništav, a nemoguć raskidni uslov smatra se nepostojećim.*

Sa stanovišta dobre uprave i vladavine prava, neprihvatljivo je da se jedinica lokalne samouprave i javno komunalno preduzeće, čiji rad finansiraju građani, ogлуši na molbe za izlazak iz ugovornog odnosa duži niz godina, i onda pokrene postupak prinudne naplate potraživanja za

usluge koje građanin jednostavno i nedvosmisleno **ne želi**. Takvo postupanje ima za posljedicu i mane volje jedne ugovorne strane, koje svaki ugovorni odnos čine ništavim, oborivim na sudu, a ujedno i ne proizvode obaveze za tuženu stranu.

Obzirom na sve navedeno, Ombudsmeni u skladu sa svojim ovlaštenjima iz člana 32 Zakona o Ombudsmenu za ljudska prava, upućuju

PREPORUKU TOPLANI, SKUPŠTINI GRADA i GRADU BANJA LUKA

- Da bez odlaganja preduzmu mjere kako bi se udovoljilo zahtjevu podnositeljice žalbe za isključenjem iz toplifikacionog sistema; te kako bi joj se otpisala dugovanja počevši od 10.04.2012. godine;
- Da preispitaju Odluku o opštim uslovima isporuke toplotne energije, u skladu sa nalazima iz ove Preporuke;
- da u roku od 30 dana, od dana prijema, dostave Ombudsmenu za ljudska prava Bosne i Hercegovine informacije o mjerama preduzetim na realizaciji ove Preporuke.

U skladu sa članom 33. Zakona o ombudsmenu za ljudska prava BiH, ova Preporuka se dostavlja i podnositeljici žalbe.

Ombudsmeni Bosne i Hercegovine:

dr Jasminka Džumhur, s.r.
Nives Jukić, s.r.
prof. dr Ljubinko Mitrović, s.r.

Dostaviti:

1x naslovu

1x Toplana a.d. Banja Luka, Bulevar vojvode Živojina Mišića 32, Banja Luka

1x podnositeljici žalbe, Vesna Galić, Relje Krilatice 5, Banja Luka

1x u spis