

22 ОСТ 2019

Република Србија  
ГРАД БЕОГРАД  
ОМБУДСМАН  
ГРАДА БЕОГРАДА  
Ул. Косовска 17/1  
Број: 352-59/2019  
датум: 16.10.2019.

ЈКП „ИНФОСТАН ТЕХНОЛОГИЈЕ“  
- Страхињи Даниловићу, директору -

Београд

Поштовани,

На основу притужби већег броја грађана, непосредног увида у документацију подносиоца притужби и службеног разговора са руководством ЈКП „Инфостан технологије“, а у складу са чланом 24. Закона о заштитнику грађана и члана 26. Одлуке о омбудсману (број 020-608/19-С-27. септембра 2019. године) упућујем следећу

**ПРЕПОРУКУ**

**да се уз постојећи Рачун о износу трошкова комуналних услуга односно обједињеној наплати комуналних услуга за претходни месец одштампа и рачун за износ дуга из претходног периода.**

**ОБРАЗЛОЖЕЊЕ**

Служби Защитника грађана последњих неколико година обраћа се све већи број грађана са притужбом да им је, по њиховом мишљењу, погрешно обрачуната висина накнаде за комуналне услуге или да су уредно плаћали своје рачуне а да су добили опомене пред утужење, односно покретања поступака принудне наплате потраживања. На основу анализе тих притужби и разговора које смо обавили са представницима ЈКП „Инфостан технологије“ установили смо да се један број притужби и незадовољства грађана, корисника ових услуга, може решити тако што ће се поред одштампаног рачуна са износом накнаде за претходни месец одштампа и рачун са износом накнаде дуга из претходног периода који предходи претходном месецу, а који је настао накнадним достављањем података одговарајућег јавног предузећа за пружене услуге а за које ЈКП „Инфостан технологије“ врше обједињену наплату.

Један број корисника ових услуга, најчешће старије популације, просто превиди информацију о дугу из претходног периода, који није исказан у рачуну за претходни месец. Он уредно плати износ који је на рачуну и сматра да је тиме испунио своју обавезу. Тај проблем се може превазићи тако што ће се поред рачуна за претходни месец одштампати и рачун за дуг из претходног периода. На тај начин кориснике услуга лишавамо превида или нејасноћа и непотребног чекања у реду за објашњења и опет одласка у банку за попуњавање уплатница и саме уплате.

Уверени смо да ћемо на овај начин корисницима дати потпунију информацију,  
уштедети време, а вама повећати наплату и ефикасност пружања услуга.

С поштовањем,

