

Br.59/18
Podgorica, 23. februar 2018 godine.
MP/MP

Zaštitnik ljudskih prava i sloboda Crne Gore, u skladu sa odredbom člana 41 stav 1 Zakona o Zaštitniku/ci ljudskih prava i sloboda Crne Gore ("Službeni list CG", br. 42/11 i 32/14) i člana 41 Pravila o radu Zaštitnika/ce ljudskih prava i sloboda Crne Gore ("Službeni list CG", broj 53/14), nakon završenog ispitnog postupka po pritužbi XX, iz Bijelog Polja daje

MIŠLJENJE

I Uvod

1. Zaštitniku ljudskih prava i sloboda Crne Gore, 12. januara 2018. godine, XX, iz Bijelog Polja, obratila se mejlom tražeći pomoć za rješavanje problema koji ima sa D.O.O Vodovod "Bistrica" Bijelo Polje.

Uz obraćanje imenovana je priložila zahtjev koji je uputila pomenutom društvu.

II Postupanje Zaštitnika

2. Zaštitnik je obraćanje X X. prihvatio kao pritužbu.

3. Povodom pritužbe Zaštitnik je pokrenuo ispitni postupak i 25. januara 2018. godine, od D.O.O Vodovod "Bistrica" Bijelo Polje zatražio da ga obavijesti da li je to društvo upoznato sa obraćanjem - zahtjevom XX i da li je zahtjev razmatran.

4. Tim povodom D.O.O Vodovod "Bistrica" Bijelo Polje, Zaštitniku je dostavilo izjašnjenje djelovodni broj. 84, od 5. februara 2018. godine, u kojem se navodi: **da se XX obratila tom preduzeću sa dopisom iste sadržine**; da je njenoj majci usmeno objašnjeno da se ne može udovoljiti njenom zahtjevu; da joj je predočena nadležnost tog preduzeća koja se završava sa priključnim mjestom tj. vodomjerom; da je predloženo rješenje problema a to je da se izvrši razdvajanje na osnovu podnešenog zahtjeva tom preduzeću; da je to za imenovane neprihvatljivo i da traže isključenje vode; da je jedino rješenje njihove situacije razdvajanje vodomjera kojim se može pristupiti samo na osnovu podnešenog zahtjeva od strane vlasnika i da to preduzeće predlaže da se stranke dogovore koja će od njih podnijeti zahtjev za razdvajanje kako bi pristupili rješavanju problema.

III Utvrđene činjenice

5. Na osnovu pritužbe i izjašnjenja, Zaštitnik je utvrdio sledeće nesporne činjenice:

- da se XX D.O.O Vodovodu "Bistrica" obratila sa zahtjevom za rješavanje njenog problema;

- da je u svom zahtjevu tražila od pomenutog društva da se vodomjer koji se vodio na njenog pokojnog oca prebaci na njenu majku;
- da nakon obraćanja D.O.O Vodovod "Bistrica " XX nije dobila pisani odgovor na njen zahtjev.

III Relevantni propisi

6. Ustavom Crne Gore, („Sl. list CG“, br. 1/07) zajamčeno je:

“Svako ima pravo da se, pojedinačno ili zajedno sa drugim, obrati državnom organu ili organizaciji koja vrši javna ovlaštenja i da dobije odgovor.”(član 57/1)

7. Zakonom o komunalnim djelatnostima ("Službeni list CG", br. 55/16, 74/16, 2/18) propisano je:

"Ovim zakonom određuju se komunalne djelatnosti, uređuju uslovi i način obavljanja komunalnih djelatnosti i druga pitanja od značaja za komunalne djelatnosti (član 1); Komunalne djelatnosti, u smislu ovog zakona, su pružanje komunalnih usluga koje su nezamjenljiv uslov života i rada građana, privrednih i drugih subjekata na teritoriji jedinice lokalne samouprave i održavanje komunalne infrastrukture, opreme i sredstava za obavljanje tih djelatnosti (član 2).

8. Zakonom o Zaštitniku ljudskih prava i sloboda Crne Gore ("Sl. list CG", br. 42/11), propisano je:

"Nakon završenog ispitivanja povrede ljudskih prava Zaštitnik/ca daje mišljenje o tome da li je, na koji način i u kojoj mjeri došlo do povrede ljudskih prava i sloboda.

Kad Zaštitnik/ca utvrdi da je došlo do povrede ljudskih prava i sloboda, mišljenje sadrži i preporuku o tome šta treba preduzeti da bi se povreda otklonila, kao i rok za njeno otklanjanje. (član 41)

Starješina/ka, odnosno lice koje rukovodi organom na čiji rad se preporuka odnosi obavezan je da, u ostavljenom roku, dostavi izvještaj o preduzetim radnjama za izvršenje preporuke.

Ukoliko starješina/ka, odnosno lice koje rukovodi organom ne postupi po preporuci u određenom roku, Zaštitnik/ca može upoznati neposredno viši organ, podnijeti poseban izvještaj ili obavijestiti javnost". (član 42)

V Zaključna ocjena

9. Po ispitivanju svih činjenica i okolnosti, Zaštitnik je utvrdio da je pritužba XX osnovana i da je podnositeljki pritužbe od strane D.O.O Vodovoda "Bistrica" Bijelo Polje povrijeđeno pravo na odgovor.

10. Naime, Zaštitnik je u ispitnom postupku utvrdio da se XX D.O.O. Vodovodu "Bistrica" obratila pisanim zahtjevom za rješavanje njenog problema i da na njen zahtjev pomenuto društvo nije odgovorilo u pisanoj formi, analogno obraćanju podnositeljke zahtjeva.

11. Navodi iznijeti u izjašnjenju D.O.O. Vodovoda "Bistrica" koje je dostavljeno Zaštitniku da se XX obratila tom preduzeću sa dopisom iste sadržine i da je njenoj majci usmeno objašnjeno da se ne može udovoljiti njenom zahtjevu i da je jedino rješenje za njihov problem razdvajanje vodomjera kojim se može pristupiti samo na osnovu podnešenog zahtjeva od strane vlasnika, po mišljenju Zaštitnika su neprihvatljivi. Naime, davanjem usmenog odgovora stranci pomenuto društvo nije izvršilo svoju obavezu da stranci koja se obratila pisanim zahtjevom za rješavanje njenog problema dostavi odgovor na način i u formi kojim se stranka obratila. Zaštitnik smatra da je D.O.O. Vodovod "Bistrica" bilo dužno

da dostavi pisani odgovor na zahtjev XX i da u tom odgovoru stranci predloži rješenje odnosnog problema.

12. Zaštitnik ukazuje da D.O.O. Vodovod "Bistrica" nije postupilo saglasno odredbi člana 57 stav 1 Ustava Crne Gore kojom se određuje da svako ima pravo da se obrati državnom organu ili organizaciji koja vrši javna ovlašćenja i **da dobije odgovor**.

Smisao ustavne odredbe o pravu na odgovor po zahtjevu ili obraćanju stranke, podrazumijeva pružanje mogućnosti stranci koja je nezadovoljna odgovorom da iskoristi raspoloživa pravna sredstva za zaštitu svojih prava.

13. Zaštitnik ocjenjuje da je D.O.O. Vodovod "Bistrica" napravilo propust u svom radu time što nije odgovorilo na zahtjev podnositeljke pritužbe. Standard dobrog postupanja i etičko pravilo ponašanja u postupanju organa, organizacija, pravnih lica i društava koji obavljaju djelatnosti od javnog interesa, podrazumijeva obavezu da građanima, uvijek kad im se obrate podneskom ili zahtjevom dostave pisani odgovor. Ako je građanin tražio određeno obavještenje ili informaciju, neophodno je da mu se pismeno odgovori, a po potrebi i da se ukaže na razloge zbog kojih iste nije moguće pružiti.

Svi organi, organizacije, pravna lica i društva čije je djelovanje usmjereno na ostvarivanje javnog interesa dužna su da sa pažnjom razmotre zahtjeve građana i odgovore na njihove zahtjeve.

14. Zaštitnik podsjeća da je D.O. O. Vodovod "Bistrica " preduzeće koje obavlja između ostalog i djelatnosti od javnog interesa i da je dužno da u svim pravnim situacijama obezbijedi uspješno i kvalitetno ostvarivanje i zaštitu prava i pravnih interesa građana.

15. Na osnovu utvrđenog stanja i činjenice da je institucija Zaštitnika ljudskih prava i sloboda Crne Gore ustanovljena u cilju uspostavljanja i promovisanja dobre uprave i vladavine prava, odnosno radi zaštite ljudskih prava i sloboda kada su povrijeđena aktom, radnjom ili nepostupanjem državnih organa, organa državne uprave, organa lokalne samouprave i lokalne uprave, javnih službi i drugih nosilaca javnih ovlašćenja, a polazeći od načela pravde i pravičnosti, Zaštitnik daje

PREPORUKU

D.O.O. Vodovodu "Bistrica" Bijelo Polje, da bez daljeg odlaganja, dostavi pisani odgovor na zahtjev XX.

D.O.O. Vodovod "Bistrica" Bijelo Polje, je dužno da, u roku od 15 dana od dana prijema ovog mišljenja, Zaštitniku ljudskih prava i sloboda Crne Gore dostavi izvještaj o radnjama i mjerama koje su preduzete radi izvršenja preporuke.

ZAŠTITNIK
LJUDSKIH PRAVA I SLOBODA CRNE GORE
Šučko Baković

Dostavljeno:
- D.O.O. Vodovodu "Bistrica" Bijelo Polje
- podnositeljki pritužbe
a/a