

ANALIZA MOGUĆNOSTI ZA POVEĆAVANJE EFIKASNOSTI NAPLATE RAČUNA ZA VODU BEZ POVEĆAVANJA TROŠKOVA

ANALYSIS OF OPPORTUNITIES FOR INCREASING THE EFFICIENCY OF WATER BILLING WITHOUT INCREASING COSTS

MILAN ĐORĐEVIĆ¹

Pregledni stručni rad
DOI: 10.5937/VIK24039D

Rezime: Efikasnost naplate računa za vodu je od ključnog značaja za uspešnost poslovanja vodovoda. Cilj ovog rada je da ukaže na neke od mogućnosti za povećavanje uspešnosti naplate računa za vodu. Ovaj rad se zasniva na iskustvima u praksi u više od 30 vodovoda sa ovih prostora, višegodišnjoj analizi podataka i postignutih rezultata u vezi sa efikasnošću naplate vode uključujući i praćenje kvaliteta evidencije potrošnje.

Ključne reči: efikasnost naplate računa za vodu, kvalitet očitavanja potrošnje vode

Abstract: The efficiency of water bill collection is crucial for the success of the water supply business. This paper aims to explore strategies for enhancing water bill collection effectiveness. It is based on practical experiences from over 30 water supply systems, multi-year data analysis, and results concerning water billing efficiency, including the monitoring of consumption record quality.

Key Words: Efficiency of water bill collection, quality of water consumption reading

1. Uvod

Za potrebe sačinjavanja uporednog pregleda i analize stanja u pogledu efikasnosti naplate komunalnih usluga i ocene kvaliteta evidencije potrošnje vode podatke je dostavilo 38 komunalnih preduzeća.

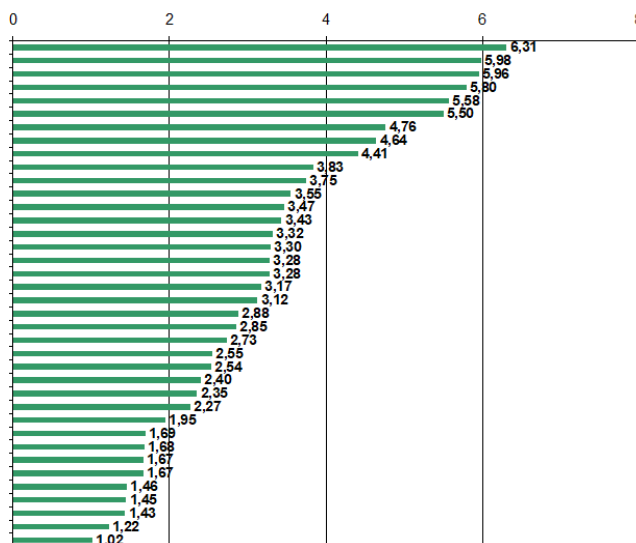
Jedan od primarnih ciljeva ove analize je da ukaže na faktore koji su u određenoj korelaciji sa postignutim rezultatima u vezi sa efikasnošću naplate. Uobičajeno komunalna preduzeća ocenjuju efikasnost sistema unutar nekog perioda preko pre-

¹ Milan Đorđević, Omnidata, Koste Abraševića 2, Šabac, Srbija, omnidatadoo@gmail.com, ORCID: 0009-0001-7036-9984

netog salda potraživanja u naredni period i preko odnosa naplaćenih i fakturisanih potraživanja na određeni period koji najčešće zovu „procentom“ naplate. Međutim, pogotovo odnos naplaćenih i fakturisanih potraživanja unutar određenog vremenskog perioda, može varirati u širokom opsegu čak i kada se izračunava na period od godinu dana, tako da nije posebno pogodan za uporedni pregled efikasnosti naplate.

Daleko praktičniji rezultat za potrebe uporednog pregleda daje odnos naplaćenih potraživanja u nekom periodu i salda nenaplaćenih potraživanja koja su preneti u naredni period (N/S), a sem toga na ovaj način se u rezultat integrišu sva nenaplaćena potraživanja, zaključno sa gornjom granicom perioda u kome se posmatra, što daje celovitiju sliku.

Ako se ima u vidu da komunalna preduzeća decembarske račune naplaćuju tek u narednoj godini, a pod pretpostavkom da su zaduženja za račune u svim mesecima jednaka i da samo to nije naplaćeno, N/S bi iznosio 12. U praksi je takav idealan rezultat nemoguće ostvariti, jer u realnosti postoje i određena zaostala potraživanja, koja zajedno sa decembarskim zaduženjem ulaze u saldo, koji se prenosi u narednu godinu, a ta zaostala potraživanja su obično veća od samog decembarskog zaduženja.



Slika 1. Uporedni pregled odnosa naplaćenih potraživanja u 2023. i salda prenetih potraživanja u 2024. godinu (N/S)²

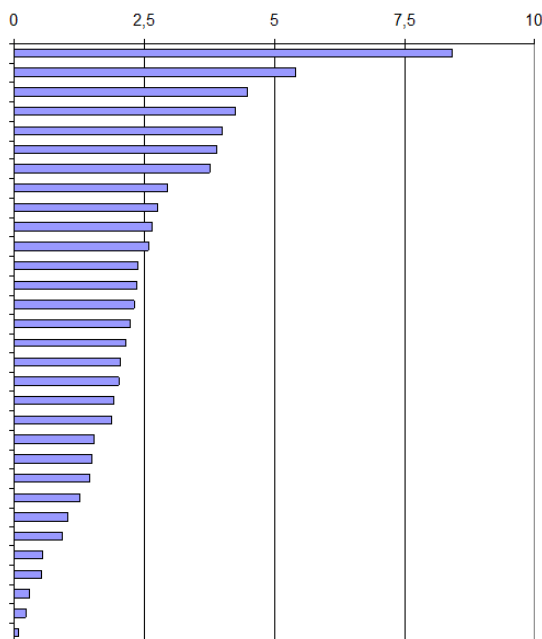
Figure 1. Comparative overview of the ratio of collected receivables in 2023 and the balance of transferred receivables in 2024 (N/S)

² Srednja vrednost N/S za 38 komunalnih preduzeća iznosi 3,22.

Vrlo je očigledno da se kod komunalnih preduzeća N/S razlikuje i naravno za ovo može da bude nebrojeno mnogo različitih faktora od kojih na neke komunalna preduzeća u različitoj meri mogu da utiču. Nadalje, analiziramo neke od faktora koji su zajednički za sva komunalna preduzeća, tako što ćemo tražiti kakvu-takvu vezu sa naplaćenim ili nenaplaćenim potraživanjima u cilju podsticanja razmene pozitivnih iskustava [1].

2. Analiza postignutih rezultata

U poslednjih nekoliko godina vodovodi sve više zanemaruju značaj tačnog i blagovremenog utvrđivanja potrošnje, previđajući da postoji određena korelacija između kvaliteta podataka o potrošnji i efikasnosti naplate [2], [3]. To se prilično jasno vidi sa aspekta odnosa naplaćenih i fakturisanih potraživanja (N/F).



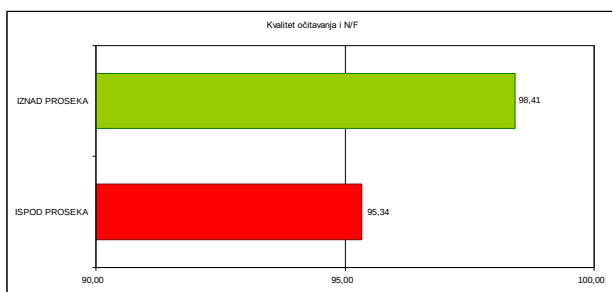
Slika 2. Procena prosečnog broja očitavanja po vodomeru na osnovu podataka o potrošnji 31 vodovoda različitih veličina

Figure 2. Estimate of the average number of readings per water meter based on the consumption data of 31 waterworks of different sizes

Vodovodi koji su imali kvalitet očitavanja vodomera iznad proseka, imali su odnos naplaćenih i fakturisanih potraživanja 98,41%, što je bolje od onih sa kvalitetom očitavanja ispod proseka, koji su tu imali 95,34%. Bolji kvalitet očitavanja potrošnje vode ukazuje na veću organizacionu uređenost vodovoda i bolji odnos sa svojom osnovnom delatnošću. Evidentno je da kvalitet očitavanja u nekoj meri utiče

na efikasnost naplate i da u cilju održavanja kvaliteta očitavanja mogu, moraju i trebaju biti preduzete neke dodatne mere kao što su:

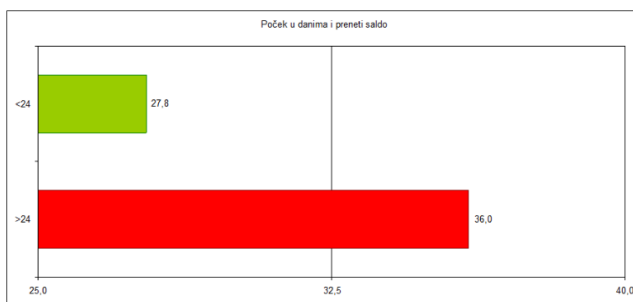
- Povećavanje broja očitavanja kod varijacije cena, naročito ako se primenjuju blok tarife ili povećava cena
- Prevencija pojave ekstremno velikih računa i primena mehanizama amortizacije odstupanja periode očitavanja
- Očuvanje kvaliteta evidencije potrošnje u uslovima smanjivanja obima i primena mehanizma adaptacije prema okolnostima selektivno očitavanje zasnovano na informatičkoj neizvesnosti



Slika 3. Odnos naplaćenih i fakturisanih potraživanja u 2023. godinu (N/F) na osnovu podataka 31 vodovoda različitih veličina

Figure 3. Ratio of collected and invoiced claims in 2023 (N/F) based on data from 31 water utilities of different sizes

Na rast prenetog salda u nerednu godinu značajan uticaj ima varijacija ili porast iznosa faktura koje mogu biti posledica promena cena usluga, neredovnog očitavanja brojila i primene nelineranog tarifnog sistema - na primer blok tarifa.



Slika 4. Odnos salda nenaplaćenih i fakturisanih potraživanja u 2023. godinu (S/F) u osnovu broja dana datih kao poček za plaćanje faktura

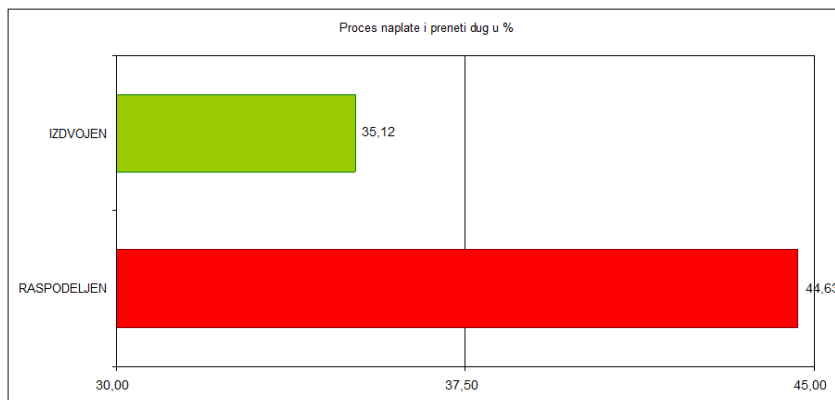
Figure 4. Ratio of unpaid and invoiced receivables balance in 2023 (S/F) based on the number of days given as a grace period for payment of invoices

U cilju „bolje“ naplate komunalna preduzeća pod pritiskom lokalne samouprave uvode popust od 5% za redovnost plaćanja, ali to ili uopšte ne popravljaju ili samo prividno „popravljaju“ efikasnost naplate. Vrlo je očigledno da takvi popusti ozbiljno „udaraju“ na likvidnost preduzeća. Nažalost, u praksi smo sretali i popuste na redovnost plaćanja od čak 10%, iako je vrlo očigledno da što je popust veći to efektivno manje novca dolazi u preduzeće.

Uglavnom, pogotovo kada se radi o fizičkim licima, komunalna preduzeća na svojim redovnim mesečnim računima kao datum dospeća - rok za uplatu, stavljaju poslednji dan u narednom kalendarskom mesecu.

Na taj način očekuje se smanjivanje rizika od reklamacija od strane potrošača za slučaj neblagovremenog dostavljanja računa i eventualno obračunate zakonske zatezne kamate. Međutim u iole uređenom sistemu distribucije računa to je relativno malo verovatno, pa čak i da se desi, neuporedivo je manje štetno u odnosu na štetno dejstvo od davanja ovolikog počka, imajući u vidu vreme nastanka troškova „proizvodnje“ usluga i poreskih obaveza.

Tako su na primer preneti potraživanja u narednu godinu kod komunalnih preduzeća koja ostavljaju rok za uplatu do 24-og dana u narednom mesecu preneti saldo 27,8%, a 36% kod onih koji ostavljaju duži rok. Dakle, ispostavlja se da komunalna preduzeća koja optimalizuju, odnosno stavljaju kraći rok za uplatu po redovnim mesečnim računima, imaju lakšu, blago-vremeniju, bolju i efikasniju naplatu. Očigledno je da se isplati poraditi na tome da se optimalizuje i skрати vreme od nastanka prometa do produkcije računa, kao i vreme za dostavu računa potrošaču.

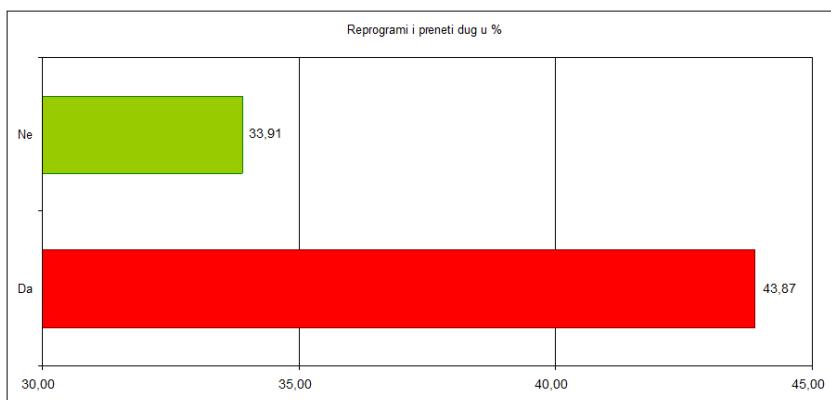


Slika 5. Odnos salda nenaplaćenih i fakturisanih potraživanja u 2023. godini (S/F) i izdvojenost procesa naplate

Figure 5. The ratio of unpaid and invoiced receivables in 2023 (S/F) and the separation of the collection process

Interesantno je da komunalna preduzeća na ovim prostorima, vrlo često, još uvek jasno ne prepoznaju svoje osnovne procese kao što su na primer proizvodnja, „distribucija“ i naplata [4]. Proces naplate komunalnih usluga je kompleksan i obuhvata poslove evidentiranja potrošača, utvrđivanja i evidentiranja njihove potrošnje, obračuna i fakturisanja, prijema, obrade i rešavanja reklamacija, evidentiranja uplata, naplate teško naplativih i zaostalih potraživanja, pokretanja i vođenja pravnih sporova, informisanja i komunikacije sa potrošačima...

Nažalost, još uvek postoje komunalna preduzeća koja ne prepoznaju neophodnost integracije tih poslovnih aktivnosti u jedan sektor, što ima ozbiljne posledice po efikasnost naplate njihovih usluga. Pa tako imamo da je preneti saldo kod preduzeća koja imaju integrisan proces naplate 35,1%, a kod onih koja imaju proces naplate raspodeljen na više sektora imamo da je preneti saldo 44,6%.



Slika 6. Odnos salda nenaplaćenih i fakturisanih potraživanja u 2023. godini (S/F) i politika reprograma

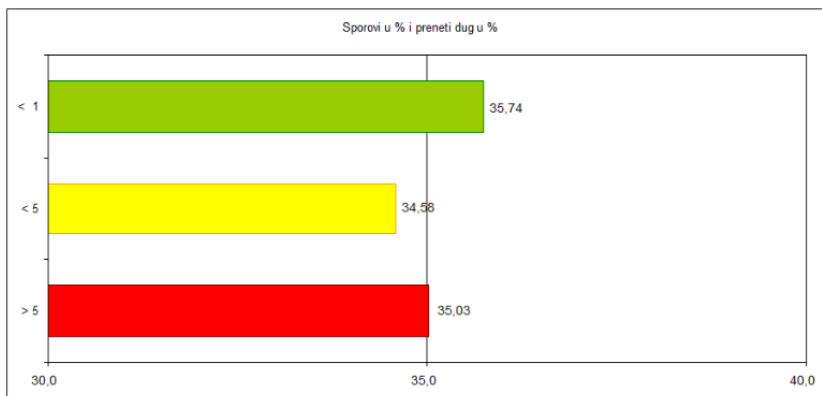
Figure 6. Ratio of unpaid and invoiced receivables balance in 2023. (S/F) and reprogramming policy

Kako bi smanjila akumulaciju prenetog salda i poboljšala efikasnost naplate teško naplativih i zaostalih potraživanja, komunalna preduzeća pribegavaju postupku reprograma potraživanja na osnovu sporazuma sa potrošačima, pri čemu se neredovnim platišama uglavnom čine i dodatni ustupci: stornira zatezna kamate, daje mogućnost za plaćanje na veliki broj rata, pa čak i daje mogućnost za dodatno odlaganje već odavno dospelih obaveza, a sem toga se i zanemaruju troškovi samog postupka reprograma koji nikako nisu zanemarljivi.

Kod preduzeća koja imaju „tvrđu“ politiku u pogledu sklapanja reprograma preneti saldo iznosi 33,9%, a kod preduzeća koja imaju „mekšu“ politiku odnosno više se oslanjaju na reprogramme, kao sredstvo za naplatu teško naplativih i zaostalih

potraživanja, preneti saldo iznosi 43,9%. Određeno oslanjanje na postupak reprograma može dati određeni rezultat, na koji se mora nastaviti postupak izvršenja, ali olako sklapanje sporazuma o reprogramu očigledno ne donosi očekivani rezultat, koji povećava broj postupaka izvršenja.

Određeni broj preduzeća pribegava postupcima izvršenja i pre pokušaja reprograma. Postupci izvršenja su daleko skuplji od postupka reprograma, a imaju još manji učinak, pa je i teže uočiti njihov uticaj na ukupni rezultat.



Slika 7. Odnos salda nenaplaćenih i fakturisanih potraživanja u 2023. godini (S/F) i politika naplate u pravnim postupcima

Figure 7. Ratio of unpaid and invoiced claims in 2023 (S/F) and collection policy in legal proceedings

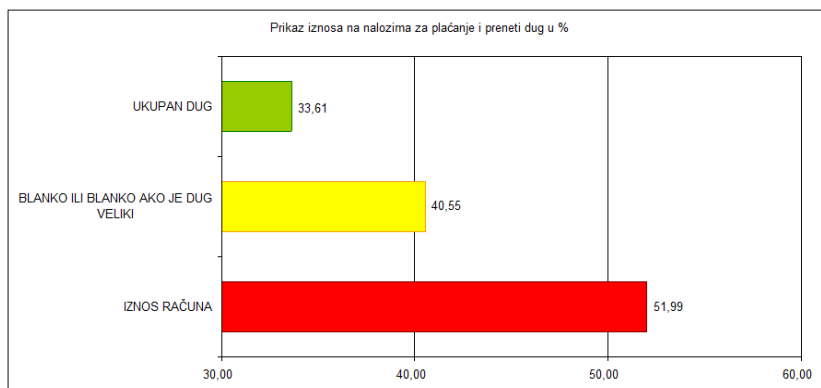
Sa aspekta salda prenetih potraživanja može se reći da umerena politika ulaznja u sporove sa neredovnim platišama, odnosno primene izvršnog postupka, dala bolji rezultat, na primer ako je verovatnoća spora od 1% do 5%, saldo prenetih potraživanja je 34,6%, a u ostalim slučajevima je veći. Tako tamo gde smo imali pokretanje sporova za ispod 1% potrošača, imali smo saldo prenetih potraživanja 35,7%, a ako je tim postupkom zahvaćeno iznad 5% potrošača, imali smo 35%.

I dalje, su pravni postupci, sem što mogu da traju dugo, veoma rizični, zbog relativno male verovatnoće uspešne naplate potraživanja tim putem, tako da je u odnosu na iznos potraživanja sa kojim se u postupke ulazi može očekivati prinos ispod 20% u proseku. Treba biti vrlo oprezan i ove postupke primenjivati dozirano, kako bi se izbegao finansijski gubitak koji je posledica visokih troškova postupaka.

Nesto bolji rezultati u naplati teško naplativih i zaostalih potraživanja postižu se kada se praktikuje i isključivanje usluga, ali je stanje u poslovnom okruženju na ovim prostorima takvo da retko dozvoljava postupak isključenja potrošača i/ili obustavljanja usluga. Isključenje potrošača vode je i dalje jedna od najefikasnijih

stvari u kontekstu naplate teško naplativih i zaostalih potraživanja, redukuje troškove preduzeća i smanjuje poresko opterećenje, čime se popravljaju tekuća likvidnost.

Na likvidnost preduzeća povoljno utiče redovno očitavanje, obračun i fakturisanje potrošnje vode. Na redovnim mesečnim računima pored iznosa zaduženja za konkretan obračunski period uglavnom se prikazuje i zaduženje iz prethodnog perioda, dok se na poslednjoj trećini stranice ispod specifikacije zaduženja daju i instrukcije za uplatu koje se mogu formirati na više različitih načina.



Slika 8. Odnos salda nenaplaćenih i fakturisanih potraživanja u 2023. godini (S/F) i prikaza iznosa za uplatu na redovnim mesečnim računima

Figure 8. The ratio of unpaid and invoiced receivables in 2023 (S/F) and the amount to be paid on regular monthly invoices

Preduzeća koja su u instrukciju za plaćanje na računima stavljala iznos ukupnog duga su kao preneti saldo imala 33,6%, dok je kod preduzeća koja to nisu činila preneti saldo bio u proseku 46,6%. Među ovim poslednjim, preduzeća koja u instrukciju za uplatu stavljaju isključivo iznos računa za konkretan obračunski period, preneti saldo bio je skoro 52%.

Prosto je neverovatno kakvu potencijalnu povezanost sa efikasnošću naplate možda ima način ispisa iznosa za uplatu u instrukcijama za plaćanje koje se daju uz račune, odnosno u kakvoj korelaciji to može da bude sa efikasnošću naplate i da je način formiranja instrukcije za plaćanje i dalje detalj na koji se ne obraća dužna pažnja.

3. Zaključak

Organizaciono tehničke mere koje se mogu preduzeti u cilju povećavanja efikasnosti naplata:

- Integracija procesa naplate u jednu službu/sektor

- organizaciju prilagoditi procesu
- Mobilnost i rad na terenu, neposredna i posredna komunikacija sa potrošačima korišćenjem savremenih komunikacionih sredstava i medija
- Obezbeđivanje tačnih osnovica za obračun
 - redovno očitavanje, podržano PDA
 - redovan popis potrošača, pogotovo ako nema brojila
- Prevencija uzročnika veštačke varijacije iznosa računa
 - amortizacija odstupanja periode očitavanja
 - fleksibilna strategija očitavanja mernih mesta zasnovana na informatičkoj neizvesnosti
- Naplata teško naplativih i zaostalih potraživanja
 - ukidanje popusta na redovnost plaćanja
 - ukidanje subvencija ukoliko se ne izmiruju računi
 - redovno opominjanje, svrsishodni reprogrami, izbegavanje sporova
 - isključenje i ukidanje usluga, ako za to ima uslova i mogućnosti i naravno podrške lokalne samouprave
 - redovan obračun zakonske zatezne kamate
- Obračun i fakturisanje
 - odmah po isteku meseca nakon evidentiranja svih uplata, sa optimalnim datumom dospeća
 - ukupni dospeli dug na dan obračuna ispisan kao iznos za uplatu
 - ubrzavanje produkcije i dostave računa
- Standardizovati reklamacioni postupak
 - kao osnovni alat za prikupljanje informacija, analizu, rešavanje i prevenciju neusaglašenosti

4. Literatura

- [1] Milan Đorđević: Organizovanje i intenziviranje razmene znanja i gotovih rešenja u cilju povećavanja efikasnosti naplate, Stručni rad, Zbornik radova, *Savetovanje Vodovod i kanalizacija '10*, Savez inženjera i tehničara Srbije, Beograd, oktobar 2010.
- [2] Milan Đorđević: Merenje potrošnje vode u funkciji efikasnosti poslovanja vodovoda i upravljanja vodovodnim sistemom, Stručni rad, Zbornik radova, *Savetovanje Vodovod i kanalizacija '17*, Savez inženjera i tehničara Srbije, Kragujevac, oktobar 2017.

- [3] Milan Đorđević, Kvalitet očitavanja vodomera i efikasnost naplate, Zbornik radova, *Savetovanje Vodovod i kanalizacija '23*, Savez inženjera i tehničara Srbije, Zlatibor, oktobar 2023.
- [4] Milan Đorđević: Organizacione i tehničke promene u cilju povećavanja efikasnosti procesa obračuna i naplate, Stručni rad, *Deseta međunarodna konferencija, Vodovodni i kanalizacioni sistemi*, UTVSI, Jahorina, 2010, Zbornik radova, Udruženje za tehnologiju vode i sanitarno inženjerstvo, Beograd, 2010.