



Јавно комунално предузеће «Водовод и канализација» Суботица
Javno komunalno preduzeće «Vodovod i kanalizacija» Subatica
Vízművek és Csatornázási Kommunális Közvállalat Szabadka
Javno komunalno poduzeće «Vodovod i kanalizacija» Subotica

24000 Суботица · Трг Лазара Невића 9/а · РИБ: 100838486
Tel.: (024) 55-77-11 · Fax: (024) 55-77-00 · e-mail: uprava@vodovodsu.rs

Број: 4571-2024
Дана: 10.12.2021



На основу чланова 42. став 1. тачка 2. и 57. став 3. и 4. Статута ЈКП "Водовод и канализација" Суботица, а у складу са одредбама Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021 од 11.09.2021), након добијања Мишљења од стране Саветодавног тела у предузећу бр. 441/2-2021 од 03.12.2021. године, директор предузећа дана 10.12.2021 доноси следећи:

ПРАВИЛНИК О НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА, КОРИСНИКА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА

Члан 1.

Овим Правилником о начину решавања рекламија потрошача, корисника комуналних услуга (у даљем тексту: правилник) ближе се утврђују услови и начин решавања поднетих рекламија од стране потрошача, корисника комуналних услуга (у даљем тексту: корисник комуналних услуга) које пружа ЈКП "Водовод и канализација" Суботица као вршилац комуналне делатности (у даљем тексту: вршилац комуналне делатности).

Члан 2.

Комунална делатност снабдевања водом за пиће је делатност пружања следећих комуналних услуга: захватање, пречишћавање, прерада и испорука воде водоводном мрежом до мерног инструмента потрошача, обухватајући и мерни инструмент.

Вода за пиће (у даљем тексту: вода) је, у складу са Одлуком о снабдевању водом, вода намењена за људску употребу и обухвата воду било у њеном оригиналном стању или после третмана, која је намењена за пиће, кување, припрему хране или за друге потребе домаћинства, без обзира на њено порекло и на то да ли се доставља из дистрибутивне мреже, јавног извора, јавног бунара, цистерне, контејнера, боца или танкова, као и воду која се користи у предузећима за производњу хране ради производње, обраде, чувања или стављања на тржиште производа или супстанци намењених за људску употребу, ако су надлежни органи сагласни да квалитет воде не може да утиче на здравствену исправност хране у њеном коначном облику.

Члан 3.

Комунална делатност пречишћавања и одвођења атмосферских и отпадних вода је, у складу са Одлуком о јавној канализацији, сакупљање, одвођење, пречишћавање и испуштање отпадних, атмосферских и површинских вода са површина јавне намене које се одводе затвореним каналима, односно од прикључка корисника комуналних услуга на уличну канализациону мрежу, третман отпадних вода у постројењу за пречишћавање,

црпљење, одвоз и третирање фекалија из септичких јама.

Члан 4.

Вршилац комуналне делатности је дужан да за купљену робу (вода) или услугу кориснику комуналних услуга изда рачун.

Рачун из става 1. овог члана мора да садржи следеће основне податке:

- 1) назив, адресу и податке који су значајни за утврђивање идентитета вршиоца комуналне делатности
- 2) врсту продате робе, односно пружене услуге
- 3) коначну продајну цену
- 4) датум издавања рачуна.

Рачун из става 1. овог члана садржи и остале податке у складу са посебним прописима.

Члан 5.

Корисник комуналних услуга може да изјави рекламију вршиоцу комуналне делатности ради остваривања својих права из овог правилника и права утврђених Законом о заштити потрошача.

Рок за подношење рекламија је 35 дана од дана издавања рачуна.

Вршилац комуналне делатности је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 8 дана од пријема рекламије одговори кориснику комуналних услуга, са изјашњењем о поднетом захтеву и предлогом његовог решавања.

Рекламија за пружену комуналну услугу из става 1. овог члана се, по правилу, подноси попуњавањем прописаног обрасца „Захтев за решавање рекламија“ на шалтеру предузећа или преузимањем истог са сајта и достављањем е-маилом, као и писаним путем преко поште.

У изузетним случајевима, када потрошач није у могућности да поступи на начин утврђен у претходном ставу, може поднети рекламију на било који други начин у писаном облику.

Члан 6.

Рекламију вршиоцу комуналне делатности може да поднесе само корисник комуналних услуга, или физичко односно правно лице које поседује писани доказ о праву на коришћење предметног објекта.

Корисник комуналних услуга (услуга дистрибуције воде за пиће, као и одвођења и пречишћавања отпадних вода) је: корисник у индивидуалном и колективном становању (физичко лице), корисник у индивидуалном и колективном становању (правно лице), корисник у пословном простору, бенефицијари корисници и корисник из категорије занатства, као власник, закупац или корисник по другом основу ненефертнине, прикључен на јавни водовод, који из њега користи воду, уз сагласност вршиоца комуналне делатности.

Члан 7.

Вршилац комуналне делатности утврђује услове и начин подношења и решавања рекламија у следећим случајевима:

1. Уколико корисник комуналних услуга поднесе захтев за ванредни преглед водомера у употреби, вршилац комуналне делатности га упућује на Дирекцију за мере и драгоцене метале, која је према Закону о метрологији надлежна за утврђивање исправности мерних инструмената.

Рекламије на утрошке воде и исправност водомера се прихватају само након што Дирекција за мере и драгоцене метале достави писани извештај којим се утврђује неисправност мерног инструмента.

Уколико је водомер неисправан трошкове ванредног прегледа водомера сноси вршилац комуналне делатности, док у случају кад је водомер исправан све

трошкове сноси корисник комуналних услуга.

У случају да Дирекција у писаном извештају утврди да је водомер неисправан, кориснику комуналних услуга се за месец за који је поднета рекламија обрачунава просечна потрошња на предметном обрачунском месту. За просечну потрошњу се узима регистрована потрошња у претходна 3 месеца која су претходила месецу за који је поднета рекламија.

2. Рекламије на потрошњу измерену водомером којем је истекао законом прописани рок за употребу се прихватају за последњи издати рачун. У овом случају се одобрава отпис задужења изнад просечне потрошње. За просечну потрошњу се узима регистрована потрошња за период од 3 месеца која су претходила месецу у којем је истекао рок за законску замену водомера.

3. Рекламије корисника комуналних услуга које се односе на смрзнуте, истопљене или механички оштећене водомере се не прихватају.

Ова оштећења водомера настају као последица:

- небриге корисника комуналних услуга односно неадекватно заштићених, изграђених и неодржаваних водомерних склоништа (отпад, земља, остаци грађевинског материјала, термоизолационе заштите – слама, лишће, картони, стиропор, стакlena вуна, присуство отпадне воде)

- неодговарајућих тј. импровизованих поклопаца (нпр. бетонске плоче, дрвена или метална врата, даске и сл.)

- немогућности приступа водомерном склоништу услед затрпавања грађевинским отпадом, оревним материјалом, паркирањем возила итд.

Трошкове замене таквог водомера сноси корисник комуналних услуга.

4. Рекламије корисника комуналних услуга које се односе на цурења или оштећења на другој спојници односно холендеру настала приликом монтаже водомера од стране вршиоца комуналне делатности се прихватају.

Рекламије које се односе на цурења или оштећења на другој спојници односно холендеру настала због неовлашћене интервенције корисника комуналних услуга (дотезање холендера, замена холендера, замена гумица) се не прихватају.

Оправданост ових рекламија се утврђује увидом у електронске радне налоге надлежне службе.

У случају када из електронског налога није могуће једнозначно утврдити оправданост рекламије, стручно мишљење даје надлежна служба у предузећу.

У случају оправдане рекламије, услуга се обрачунава у висини потрошње у истом месецу претходне године или првом упоредивом периоду.

5. Рекламије које се односе на цурења која су у електронским радним налозима надлежне службе евидентирана као пукнуто стакло или цурење на наглавку, се прихватају, изузев у случајевима када су стакло и механизам водомера уништени услед небриге корисника комуналних услуга, што утврђује надлежна служба дистрибуције у предузећу.

6. Рекламије због нестанка мерног инструмента, водомера, по било ком основу, се не прихватају.

Трошкове уградње новог водомера сноси корисник комуналних услуга.

7. Рекламије корисника комуналних услуга које се односе на евидентирано стање на водомеру приликом демонтирања (замене) се не прихватају уколико је корисник комуналних услуга потписао потврду/записник о замени водомера са очитаним стањем и ако то стање одговара стању евидентираном у контролном извештају.

8. Рекламије корисника комуналних услуга које се односе на евидентирано стање на водомеру приликом демонтирања (замене) водомера се не прихватају у

случајевима када корисник комуналних услуга није присуствовао замени водомера, а уредно је обавештен о обавези присуства, те је вршилац комуналне делатности замену водомера извршио путем Комисије за решавање техничких стања прикључака и водомера потрошача, именоване од стране директора предузећа.

9. Уколико дође до квара на интерним инсталацијама корисника комуналних услуга који није на видљивом месту и уочљив, потребно је доставити доказ о постојању квара и отклањању истог.

Под интерном инсталацијом потрошача подразумева се део који започиње другим затварачем (после водомера) у водомерном склоништу или подруму (после водомера), а завршава се на најудаљенијем (последњем) тачењем месту код потрошача.

Уколико не постоји други затварач, интерна инсталација почиње код првог споја иза водомера, удаљеном најмање 10 цм од водомера.

Доказ из става 1. ове тачке представља рачун о извршеној поправци од овлашћеног лица – водоинсталатора са регистрованом фирмом.

Рачун овлашћеног лица – водоинсталатора са регистрованом фирмом, у делу техничке спецификације у самом рачуну или опису придруженом уз рачун треба да садржи врсту и количину испоручених добара или врсту и обим услуга, из којих је могуће недвосмислено утврдити да је квар на интерном делу инсталације потрошача постојао и да је извршено његово отклањање. Ове доказе је могуће поткрепити и фотографијама пре, током и непосредно након извођења радова на отклањању квара.

У случају оправданости захтева за отпис на име квара на интерним инсталацијама, услуге одвођења и пречишћавања обрачунавају се у висини потрошње у истом периоду претходне године или у првом упоредивом периоду.

Задужење за услугу испоручене воде за пиће у количини измереној водомером се не умањује.

У случају квара на интерним инсталацијама корисника комуналних услуга код којих се не обрачунава одвођење и пречишћавање отпадних вода, рекламија се не приhvата.

10. Код измене броја чланова домаћинства у категорији корисника комуналних услуга у кућним саветима исте се признају само ако су достављене до последњег дана у месецу за текући месец, од стране управника стамбене заједнице или лица овлашћеног од стране станара евидентираног код вршиоца комуналне делатности.

Ако стамбена заједница нема управника измена се врши лично уз писмену изјаву и фотокопију личне карте корисника комуналних услуга.

11. Рекламије корисника комуналних услуга које се односе на издати рачун због евентуално погрешно очитаног стања на водомеру се прослеђују надлежној Комисији за проверу очитаних стања мерног инструмента – водомера потрошача. Уколико надлежна Комисија провером или на други начин утврди да је рачун за испоручену услугу издат на основу погрешно утврђеног стања на водомеру, рекламија се приhvата.

Члан 8.

Одлука Комисије за решавање рекламије потрошача, корисника комуналних услуга из члана 7. овог правилника је коначна у првом степену.

Члан 9.

Вршилац комуналне делатности може искључити корисника комуналних услуга са јавног водовода, односно може ускратити пружање комуналне услуге, ако корисник

комуналних услуга не измирује своје обавезе за пружене услуге непрекидно у року од 60 дана од дана доспелости обавезе.

Вршилац комуналне делатности је дужан да пре искључења у смислу става 1. овог члана, корисника комуналних услуга у писаном или електронском облику:

1) упозори на обавезу испуњења обавезе по основу уговора о пружању услуга од општег економског интереса.

2) обавести да обавезе из тачке 1. става 2. овог члана може испунити у року од највише 30 дана од дана достављања упозорења.

Уколико корисник комуналних услуга оспори постојање или висину обавезе из става 1. овог члана и настави да уплаћује рачуне за пружене комуналне услуге, вршилац комуналне делатности не може искључити корисника комуналних услуга са јавног водовода и ускратити му пружање комуналне услуге до окончања судског поступка чији је предмет оспоравана обавеза, осим ако посебним законом није другачије прописано.

Члан 10.

Све остале случајеве који нису обухваћени овим правилником вршилац комуналне делатности ће решавати у конкретном случају на начин утврђен Законом о заштити потрошача, Одлуком о снабдевању водом, Одлуком о јавној канализацији Града Суботице и другим општим или интерним прописима.

Члан 11.

Ступањем на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о начину решавања приговора и жалби потрошача бр. 188/2-2016 од 13.12.2016. године са свим изменама и допунама.

Члан 12.

Измене и допуне овог правилника ће се вршити на начин како је исти и донет.

Члан 13.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласним таблама код вршиоца комуналне делатности.

Правилник ће бити објављен на интернет страници вршиоца комуналне делатности.

ЈКП "Водовод и канализација"

ДИРЕКТОР

Sugar György дипл.инж.техн.



Г.ређун