

Деловодни број : 8220
Датум: 13.12.2021. године

На основу чл. 41 и чл.37 Статута ЈКП "Водовод и канализација" јп Стара Пазова 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.8219/1 од 13.12.2021.године , директор предузећа дана 13.12.2021.године доноси:

ПРАВИЛНИК О НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА, КОРИСНИКА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА

Члан 1.

Овим правилником о начину решавања рекламација потрошача, корисника комуналних услуга (у даљем тексту: правилник) ближе се утврђују услови и начин решавања поднетих рекламација од стране потрошача, корисника комуналних услуга (у даљем тексту: корисник комуналних услуга) које пружа ЈКП "Водовод и канализација" јп Стара Пазова 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.

У складу са Одлуком о одвођењу атмосферских и отпадних вода под комуналном делатношћу пречишћавањем и одвођењем атмосферских вода сматара се сакупљање и уклањање атмосферских и површинских вода са јавних површина, њихово одвођење, пречишћавање и испуштање из мреже системом зацељене атмосферске канализације, или одвођење мрежом отворених канала до одговарајућег рецепијента.

По пречишћавањем и одвођењем отпадних вода, сматра се сакупљање искоришћених вода од прикључка потрошача на уличну мрежу, одвођење канализационом мрежом, пречишћавање и испуштање из мреже.

Под чишћењем септичких јама, сматра се црпљење, одвоз и испуштање 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 з аутврђивање 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 рекламацију вршиоцу комуналне делатности ради остваривања својих права из овог правилника и права утврђених Законом о заштити потрошача.

Рок за подношење рекламација је 8 дана од дана пријема рачуна а најкасније до краја месеца за обрачунски месец.

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

Рекламација за пружену комуналну услугу из става 1.овог члана се , по правилу подноси попуњавањем прописаног обрасца "Захтев за решавање рекламација" 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 рекламацију на било који други начин у писаном облику.

Члан 6.

Рекламацију 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, бенефицирани корисници и корисник из категорије занатства, као власник , закупац или корисник по другом основу некретнина, 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 рекламација 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.

Рекламације 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 да 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 рекламација обрачунава потрошња на предметном обрачунском месту по цени за квар на основу Одлуке бр.585 од 25.01.2022.године.

2. Рекламације 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, стаклена 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, огревним материјалом, паркирањем возила итд.

Трошкове замене таквог водомера сноси корисник комуналних услуга.

3. Рекламације 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.

Рекламације 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 рекламација утврђује се увидом у радне налоге надлежне службе.

У случају када из радног налога није могуће једнозначно утврдити оправданост рекламације, стручно мишљење даје техничка служба у предузећу.

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

4. Рекламације које се односе на цурења која су у 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 техничка служба дистрибуције у предузећу.

Уколико је рекламација прихваћена, обрачун се врши по цени за квар.

5. Рекламације због нестанка мерног инструмента, водомера, по било ком основу, се не прихватају.

Трошкове уградње новог водомера сноси корисник комуналних услуга.

6. Рекламације корисника комуналних услуга које се односе на евидентирано стање на водомеру приликом демонтажа (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.

7. Рекламације корисника комуналних услуга које се односе на евидентирано стање на водомеру приликом демонтажа (замене) се не прихватају у случајевима када корисник комуналних услуга није присуствовао замени водомера, те је вршилац комуналне делатности замену водомера извршио путем запослених из своје надлежне техничке службе.

8. Уколико дође до квара на интерним инсталацијама корисника комуналних услуга који није на виљивом 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) тачећем 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 извештај надлежне службе предузећа сачињен на терену-месту квара.

Извештај надлежне службе треба да садржи 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 умањење цене по основу квара на интерним инсталацијама обрачун се врши по Одлуци за квар.

9. 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 јединице или лица овлашћеног од стране станара евидентираног код вршиоца комуналне делатности.

Ако стамбена јединица нема управника измена се врши лично уз писмену изјаву и фотокопију личне карте корисника комуналних услуга и уз писмену сагласност и копије личне карте 2 власника других стамбених јединица исте стамбене заједнице.

10. Рекламације корисника комуналних услуга које се односе на издати рачун због евентуално погрешно очитаног стања на водомеру се прослеђују надлежној служби предузећа.

Уколико надлежна служба провером или на други начин утврди да је рачун за испоручену услугу издат на основу погрешно утврђеног стања на водомеру, рекламација се прихвата.

Члан 8.

Одлука Комисије за решавање рекламације 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.

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 сндбевању водом, Одлуком о одвођењу атмосферских и отпадних вода ЈКП "Водовод и канализација" јп Стара Пазова и другим општим и нтерним прописима.

Члан 11.

Ступањем на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о решавању приговора /рекламација корисника на услуге ЈКП "Водовод и канализација" јп Стара Пазова дел бр.5284 од 28.07.2015.године.

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 бит објављен на интернет страници вршиоца комуналне делатности.

ЈКП „Водовод и канализација“ јп Стара Пазова


Милош Грковић, директор

