

На основу Закона о заштити потрошача /“Службени гласник Републике Србије“ број 88/2021), члана 19.став 1. Одлуке о комуналним делатностима („Службени лист Општине Бачка Паланка“ број 15/2020) и члана 77. Статута ЈКП „Комуналпројект“ Бачка Паланка („Службени лист Општине Бачка Паланка“ број 30/2016) Надзорни одбор ЈКП „Комуналпројект“ Бачка Паланка на 14. седници одржаној 28.04.2022.године донео је:

ПРАВИЛНИК О НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА КОРИСНИКА УСЛУГА У ЈКП „КОМУНАЛПРОЈЕКТ“ БАЧКА ПАЛАНКА

Члан 1.

Овим Правилником ближе се утврђују услови и начини подношења, завођења и решавања поднетих рекламација од стране потрошача воде и корисника одвођења и пречишћавања отпадних вода и ЈКП “Комуналпројект” Бачка Паланка као испоручиоца услуга. (у даљем тексту: Предузеће).

Члан 2.

Услуга од општег економског интереса јесте услуга чији квалитет, услове пружања, односно цену, уређује или контролише државни орган или други носилац јавног овлашћења, нарочито, због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса (комуналне делатности - снабдевање пијаћом водом, одвођење и пречишћавање отпадних вода).

Члан 3

Предузеће је дужно да за испоручену услугу кориснику услуге изда рачун.

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

1. називу, адреси и подацима који су значајни за утврђивање идентитета предузећа;
2. пруженој услузи;
3. коначној продајној цени;
4. датуму издавања рачуна.

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

Члан 4.

Корисник услуге подноси рекламацију Предузећу ради остваривања својих права из овог Правилника, односно права утврђених Законом о заштити потрошача („Сл. Гласник РС“ бр. 88/2021).

Предузеће је дужно да без одлагања, а најкасније у року од 15 дана од пријема рекламације, писмено одговори кориснику услуге, са изјашњењем о поднетом захтеву и предлогом његовог решавања.

Рекламације из става 1. овог члана се подноси попуњавањем прописаног образаца „Захтев за рекламацију – пријава“ на шалтеру предузећа или преузимањем истог са сајта и достављањем е-маилом, као и писаним путем преко поште.

Члан 5.

Рекламације Предузећу могу да подносе само корисници услуга Предузећа који редовно измирују своје обавезе.

Корисници услуга су физичка и правна лица и приватни предузетници који су власници, закупци или корисници по другом основу некретнина спојених са јавним водоводом и/или јавном канализацијом, који користе воду или услуге одвођења и пречишћавања отпадних вода уз сагласност овлашћеног предузећа.

Члан 6.

На поднете рекламације се при пријему уписује датум пријема и параф запосленог који га је запримио. На крају радног дана сви приговори се достављају Референту за рекламације – приговори корисника услуга.

Првог наредног радног дана Референт за рекламације заводи све рекламације примљене претходног дана кроз информациони систем Предузећа и евидентира број приговора.

Након завођења, рекламације се достављају шефу Службе комуналног књиговодства и наплате, а копије рекламација се достављају шефу Службе за контроле и мерења.

Шеф Службе за контроле и мерења у сарадњи са шефом Службе за одржавање водоводне мреже неодложно, а најкасније у року од три дана предузема све потребне радње (обезбеђује налоге за излазак на терен, састављање записника о извршеним поправкама, заменама водомера, контролном читавању водомера и слично) на прикупљању чињеница потребних за решавање по поднетим рекламацијама.

Члан 7.

О рекламацијама решава Комисија за рекламације (у даљем тексту: Комисија). Комисија је стална и чине је три члана и три заменика за сваког члана које Решењем именује директор Предузећа. Једног члана и заменика члана Комисије делегира Удружење за заштиту потрошача Војводине (УЗПВ).

Комисија из става 1. овог члана састаје се и разматра оне приговоре које референт рекламација не може сам да реши. Референт за рекламације је у обавези да све примедбе обради и класификује. Обавештава Комисију о потреби за њено састајање у року од најкасније 3 дана од пријема примедбе.

Надлежни Референт за рекламације спроводи све Одлуке Комисије и кориснику услуге доставља одговор на рекламацију писаним путем.

Руководиоцу Сектора „Водовод и канализација“ се редовно доставља месечни извештај из информационог система о рекламацијама корисника услуга (број и врста приговора по месту потрошње, број цурења у воде у водомерним шахтовима, број цурења у воде на унутрашњим инсталацијама потрошача, сторнирани м3 воде, сторнирани м3 отпадне воде, број замењених баждарених водомера, број замењених оштећених водомера, број смрзнутих водомера и др.)

Члан 8.

Предузеће утврђује услове и начин подношења и решавања рекламација у следећим случајевима:

1. за ванредни преглед водомера у употреби, Предузеће ће водомер проследити на ванредни преглед код овлашћеног тела, у складу са Законом о метрологији („Службени гласник РС“) број 15/2016). Уколико овлашћено тело утврди да је водомер неисправан трошкове сноси Предузеће, а у случају кад је водомер исправан, трошкове ванредног прегледа водомера сноси корисник;
2. Због отклоњеног квара на унутрашњим инсталацијама који није на видљивом месту и није уочљив, потребно је доставити рачун о извршеној поправци од овлашћеног лица и у том случају Предузеће може да одобри отпис дела дуга за утрошену воду и то:
 - по одлуци Комисије могуће је умањење рачуна за испоручену воду до 50% евидентиране потрошње, али не испод просечне потрошње у истом кварталу претходне године;
 - по одлуци Надзорног одбора могуће је умањење рачуна за испоручену воду преко 50% евидентиране потрошње на предлог Комисије и директора;Услуге одвођења и пречишћавања обрачунавају се у висини потрошње у истом периоду претходне године.

На захтев корисника Предузеће ће склопити Уговор о отплати на рате до 12 месечних рата.
3. ако дође до квара на унутрашњим интерним инсталацијама корисника услуге код којих се не обрачунава одвођење и пречишћавање отпадних вода, потрошач такође доставља рачун о извршеној поправци и утрошена вода може да се умањи до 20% евидентиране потрошње, али не испод потрошње у истом периоду претходне године;
4. ако се водомер није могао читавати у претходном периоду, а највише до годину дана уназад, из оправданих разлога (одсутност, болест итд.), Предузеће ће извршити корекцију издатих обрачуна у том периоду по важећим ценама за тај период;
5. корисник услуге има обавезу да у случају када уочи цурење или било какво оштећење главног водомера, то одмах рекламира Предузећу, које је дужно да главни водомер замени о свом трошку;
6. у случају повећане потрошње који се односи на пукнуто стакло или било какво оштећење на водомеру Комисија ће размотрити оправданост и дати предлог за решење такве рекламације;
7. ако се односи на смрзнут, истопљен или на било који други начин оштећен водомер и оштећен модул за даљинско читавање, рекламација је

- неоснована, јер се кварови овог типа јављају због небриге корисника услуге, те трошкове замене таквог водомера сноси корисник услуге;
8. ако се евидентирано стање водомера приликом демонтажа (замене) не прихвата, рекламација се неће прихватити ако је корисник услуге потписао потврду о замени водомера са очитаним стањем;
 9. ако се раније издати обрачун не прихвата и уколико рекламација не буде достављена у року од 10 дана по пријему истог, односно ако потрошач не поступи у складу са упутством које се напази на рачуну;
 10. ако се на очитано стање или приговор који се односи на неслагање уплата у нашој евиденцији и евиденцији корисника услуга, валута плаћања се у овом случају рачуна 8 дана од дана пријема одговора на приговор;
 11. код измене броја чланова домаћинства у стамбеним заједницама исте се признају само ако су достављене у року, до задњег дана у месецу за текући месец, од стране управника стамбене заједнице,
 12. код измене броја чланова домаћинства у стамбеним објектима који броје до максимално 3 домаћинства;
 13. у случају када корисник услуге подноси рекламацију због лошег квалитета воде који се визуелно може утврдити (жута, мутна вода) Предузеће је у обавези да екипу Службе одржавања одмах пошаље на терен како би извршила интервентно испирање водоводне мреже;
 14. у случају када корисник услуге подноси рекламацију због лошег квалитета воде у насељу који се не може визуелно утврдити (промењен мирис или укус воде, здравствених проблема), Предузеће је у обавези да изврши лабораторијско узорковање питке воде и сходно резултатима предузме неопходне мере за довођење квалитета воде у законом прописане оквиру;
 15. у случају цурења или оштећења на другој спојници (холендеру), потрошачу се за утрошак обрачунава просек утрошене воде из претходна три узастопна читавања бројила водомера.
 16. у случају када се од стране овлашћеног лица Предузећа, прегледом водомерне шахте код корисника услуге, у циљу провере и оправданости рекламације, утврди да је инсталација у власништву Предузећа, а водомер у целини или неки његов део, физички насилно оштећен или промењен и тиме је онемогућено исправно мерење потрошње и визуелно читавање бројчаника водомера, као и пружање услуге, захтев за пријаву рекламације се одбацује, а против корисника се подноси пријава надлежним органима.

Члан 9.

Све остале случајеве који нису обухваћени овим Правилником, Комисија ће решавати у складу са важећим законским прописима Републике Србије.

Члан 10.

Овај Правилник ступа на снагу наредног дана од дана доношења од стране Надзорног одбора Предузећа.

ПРЕДСЕДНИК НАДЗОРНОГ ОДБОРА
ПОЈУЖИНА ЂОРЂЕ дипл. правник