



JKP „ВОДОВОД“ БЕЗДАН

JKP ВОДОВОД БЕЗДАН
Сомборски пут 66 ,Бездан
025/810-369
ПИБ 100613555
Мат.бр.08189544
Ж.р. 200-2825680101040-80
Email: vodovodkom@mts.rs

Број: 37/2018

Дана: 02.02.2018.

На основу Статута ЈКП Водовод Бездан , а у складу са одредбама Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 62/2014), директор предузећа дана 02.02.2018. доноси следећи

ПРАВИЛНИК О НАЧИНУ РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ
КОРИСНИКА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА

Члан 1.

Овим Правилником о начину решавања приговора и жалби корисника комуналних услуга (у даљем тексту: правилник) ближе се утврђују услови и начин решавања поднетих приговора од стране корисника комуналних услуга (у даљем тексту: корисник комуналних услуга) које пружа ЈКП Водовод Бездан (у даљем тексту: вршилац комуналних делатности).

Члан 2.

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

Вода за пиће (у даљем тексту: вода) је вода која се користи за пиће, прераду и производњу хране и предмета опште е употребе, као и остале потребе гуди.

Члан 3.

Комунална делатност пречишћавања и одвођења атмосферских и отпадних вода је сакупљање, одвођење, пречишћавање и испуштање отпадних, атмосферских и површинских вода са површина на јавне намене које се одводе затвореним каналима, односно од прикључка корисника на уличну канализациону мрежу, третман отпадних вода у постројењу за пречишћавање, црпљење, одвоз и третирање фекалија из септичких јама.

Члан 4.

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

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

- 1) називу, адреси и подацима коу су значајни за утврђивање идентитета вршиоца комуналних делатности;
2. продатој роби, односно пруженој услузи, количини испоручене воде/потрошњи
- 3) коначној продајној цени; са извршеним обрачуном и исказаним ПДВ
- 4) датуму издавања рачуна

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

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

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

Приговор за гружену комуналну услугу из става 1. овог члана се подноси попуњавањем прописаног обрасца „Захтев за решавање приговора“ на шалтеру предузећа или преузимањем истог са сајта и достављањем е-маилом, као и писаним путем преко поште. Вршилац комуналних услуга је дужан да разматра приговор и уколико није поднет на прописаном обрасцу.

Члан 6.

Приговор вршиоцу комуналних делатности може да поднесе само корисник комуналних услуга.

Корисник комуналних услуга (услуга дистрибуције воде за пиће, као и одвођења и пречишћавања отпадних вода) је физичко или правно лице које је власник, купац или корисник по другом основу некретнина прикључених на јавну водоводну или канализациону мрежу, уз сагласност вршиоца комуналних делатности.

Члан 7

Вршила комуналних делатности утврђује услове и начин подношења и решавања приговора у следећим случајевима:

1. Уколико корисник комуналних услуга поднесе захтев за ванредни преглед водомера у употреби, вршилац комуналних делатности га упућује на Дирекцију за мере и драгоцене метале, која је у складу са Законом о метрологији надлежна за решавање ове врсте приговора. Уколико је водомер неисправан на штету корисника услуга трошкове ванредног прегледа водомера сноси вршилац комуналних делатности, док у случају кад је водомер исправан, или ако је водомер неисправан на штету вршиоца комуналних услуга, све трошкове сноси корисник комуналних услуга.
2. Уколико дође до квара на интерним инсталацијама корисника комуналних услуга које нису на видљивом месту и уочљиве, потребно је доставити доказ о постојању квара и отклањању истог.

Доказ представља рачун о извршеној поправци од овлашћеног лица – водоинсталатера са регистрованом фирмом, који мора да садржи опис радова 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.

3. У случају квара на интерним инсталацијама корисника комуналних услуга код којих се не обрачунава одвођење и пречишћавање отпадних вода, приговор ће се сматрати неоснованим.
4. Ако читавање водомера није омогућено од стране корисника комуналних услуга, читач водомера је дужан да писмено обавести корисника комуналних услуга да је његова обавеза да сам прочита стање и да исто лично, е-маилом или телефонским путем достави служби предузећа, како би јављено стање на водомеру било евидентирано.
5. У случају оштећења водомера, корисник комуналних услуга има обавезу да исту у року до 48 сати пријави предузећу.
6. У случају приговора корисника комуналних услуга који се односи на било какво оштећење водомера (пукнуто стато, цурење на водомеру итд.) техничка служба ће на основу извештаја интервентне екипе размотрити оправданост и дати писмени предлог за решење такве рекламације
7. Приговор корисника комуналних услуга коју се односи на смрзнут, истопљен или механички оштећен водомер је неоснован, када се кварови овог типа јављају због несавесности корисника услуга који није предузео мере заштите водомера, у супротном тошкове сноси вршиоц комуналних услуга.
8. Приговор корисника комуналних услуга који се односи на евидентирано стање на водомеру приликом демонтажа (замене) се не прихвата ако је корисник комуналних услуга или члан домаћинства који има пребивалиште на истој адреси потписао потврду/записник о замени водомера са очитаним старњем и ако то стање одговара стању евидентираном у контролном извештају.
9. Приговор корисника комуналних услуга који се односи на евидентирано стање на водомеру приликом демонтажа (замене) водомера се не прихвата у случајевима када корисник комуналних услуга није присуствовао замени водомера, а уредно је обавештен о томе, односно када вршилац комуналних делатности замену водомера изврши путем Комисије за ршјавање техничких стања прикључака и водомера потрошача, именоване од стране директора предузећа.
10. Приговор корисника комуналних услуга на раније издате обрачуне/рачуна се не прихвата уколико исти не буде достављен у року од 15 дана по пријему обрачуна рачуна, односно ако корисник комуналних услуга не поступи у складу са упутством које се налази на полеђини обрачуна рачуна.
11. Код измене броја чланова домаћинства у категорији корисника комуналних услуга исте се признају само ако су достављене у року, до задњег дана у месецу за текући месец, код вршиоца комуналних делатности,
12. Код приговора који се односи на цурење или оштећење на другој спојници (холендеру), кориснику комуналних услуга се за утрошак обрачунава просек утрошене воде из претходна три узастопна читавања бројила водомера.
13. Приговор коју се односи на техничко стање водомера и склониште за водомер, решаваће се на начин како је утврђено градском Одлуком о снабдевању водом.
14. Приговор на украдени водомер се не прихвата, трошкове за нови водомер сноси корисник услуге.
15. У случају захтева корисника за репрограм дуговања, предузеће доноси одлуку у складу са програмом пословања предузећа те одлука директора предузећа, којим се одобрава репрограм измирења дуга за физичка и правна лица.

Члан 8.

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 гружене услуге непрекидно у року од 60 дана од дана доспећа првог неплаћеног рачуна, осим ако посебним законом није другачије прописано.

Вршилац комуналне делатности је дужан да пре искључења у смислу става 1. овог члана, корисника комуналних услуга у писменој форми:

- упозори на обавезу испуњења обавезе по основу уговора о пружању услуга од општег економског интереса.
- обавести да обавезе из тачке 1. става 2. овог члана може испунити у року од највише 30 дана од дана достављања писменог обавештења.

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 9.

Корисник комуналних услуга има право да у складу са одредбама важећег Закона о општем управном поступку, након добијања одговора поднесе жалбу другостепеном органу у предузећу.

Члан 10.

Све остале случајеве који нису обухваћени овим правилником давалац комуналних услуга ће решавати у конкретном случају на начин утврђен Законом о заштити потрошача, градском Одлуком о снабдевању водом, и другим позитивним законским прописима.

Члан 11.

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.



Директор ЈКП „Водовод“ Бездан
Дејан Кубатов, дипл.инж.тех.

