



Јавно комунално предузеће

**Водовод**

ул. Пана Ђукића 14

КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ  
"ВОДОВОД"



2691  
ДАТУМ: 30.03.2023  
ГОР  
ЛЕСКОВАЦ

На основу члана 52. Статута ЈКП Водовод Лесковац, а у складу са чланом 82. Закона о заштити потрошача (Сл. Гласник бр. 88/2021.) директор предузећа, доноси :

## РЕШЕЊЕ

I Именује се Комисија за решавање спорних питања по рекламацијама корисника /потрошача за утрошену воду и услуга одвођења отпадних вода, које ЈКП Водовод Лесковац пружа својим корисницима, у саставу :

1. Костић Миодраг председник, руководилац службе одржавања и сервисирање водомера у мрежи,
2. Маријана Ђокић дипл. правник, члан,
3. Игор Стојичић самостални референт наплате, члан,
4. Ивана Игњатовић правник, члан,
5. Овлашћени представник организације потрошача, члан.

II У складу са чланом 13. ст. 2. Правилника о решавању рекламација ЈКП Водовод Лесковац бр. 576 од 24. 01. 2022. године, именују се заменици чланова комисије, који ће у случају дужих одсуства чланова комисије, услед боловања, војних вежби, коришћења годишњих одмора, плаћених и неплаћених одсустава из предузећа и сл. у свему мењати редовне чланове комисије и то :

- Љубомир Миловановић дипл. правник, заменик члана у случају дужег одсуства Маријане Ђокић дипломираног правника, редовног члана комисије,

- Миладин Раонић дипл. економ. заменик члана у случају дужег одсуства Игора Стојичића инг, редовног члана комисије,

- Виолета Цонић економ. заменик члана у случају дужег одсуства Иване Игњатовић правнице, редовног члана комисије.

III Задатак Комисије је да разматра захтеве корисника по поднетим рекламацијама ( приговорима ) на испостављене фактуре за утрошену воду и услуге канализације и друго, пре свега услед настале хаварије на унутрашњој водоводној и канализационој мрежи и инсталацијама корисника услуга, у складу са чланом 10. Правилника о решавању рекламација ЈКП Водовод Лесковац бр. 576 од 24. 01. 2022. године, даје одговоре на поднете рекламације и доноси коначне одлуке по истим, те у случајевима позитивно решене рекламације, доставља Служби продаје обрачуна и наплате предузећа своју одлуку по поднетој рекламацији, на спровођење путем корекције рачуна подносиоца рекламације.

IV Овлашћени представник организације потрошача учествоваће у раду Комисије по позиву који му се упућује заједно са дневним редом најраније 2 дана пре одржавања седнице комисије, а сваки од делегираних представника организације потрошача за седницу комисије имаће уредно овлашћење издато од стране директора, односно овлашћеног лица организације потрошача. Овлашћење важи за све време трајања мандата, односно док овлашћена организација потрошача не делегира другог представника.

V Комисија ће поступати по поднетим рекламацијама и приговорима, само у случајевима ако су поднети у предвиђеном року од 10 дана од дана доспећа рачуна на плаћање и од стране овлашћених лица, односно регистрованих корисника или другог лица које је корисник пуномоћјем овереним од стране надлежног органа, овластио на предузимање правне радње, подношења рекламације. Такође је неопходно да у складу са чл. 7. Правилника о решавању рекламација ЈКП Водовод Лесковац бр. 576 од 24. 01. 2022. године, рекламација корисника садржи :

1. име, презиме, адресу и контакт телефон корисника услуга - подносиоца рекламације
2. име, презиме и адресу корисника на кога се односи рекламација уколико захтев подноси овлашћено лице,
3. разлоге због којих се рекламација улаже, ( доказ о насталој хаварији приликом подношења захтева).
4. неопходну документацију у прилогу рекламације ( рачун који се оспорава, фотографије квара на унутрашњим водоводним и канализационим инсталацијама, изјава корисника о начину отклањања хаварије, записник о увећаној потрошњи сачињен од стране инкасанта, записник Комисије ЈКП Водовод Лесковац, формиране Решењем директора бр. 8568 од 20. 11. 2020. год., која је констатовала да је код подносиоца рекламације

обрачуната истекла вода за пиће због хаварије на његовим унутрашњим водоводним инсталацијама, записник о извршеној детекцији кварова уколико је квар утврђен апаратом за детекцију и др.),

5. примедба корисника услуга у вези са рекламацијом,
6. предлог о начину решавања насталог проблема.
7. Регистровани корисник, као и фактички корисник су у обавези да приликом подношења рекламације закључе уговор о испоруци и продаји воде за пиће и одвођења отпадних вода.

Подносилац рекламације може бити и фактички корисник, али је у обавези да након поднетог захтева достави неопходну документацију (решење о наслеђивању, уговор о купопродаји, уговор о поклону, уговор о доживотном издржавању, извод из СКН и слично) за стицање статуса регистрованог корисника.

**VI** У случају да рекламација корисника није поднета у предвиђеном року поднета рекламација ће бити одбачена као неблаговремена, осим уколико је корисник навео оправдане разлоге због којих није могао у предвиђеном року поднети рекламацију.

Уколико комисија утврди да поднета рекламација не садржи све елементе који су потребни да би се по њој могло поступити, обавестиће подносиоца рекламације о томе и оставити му рок од 3 дана да своју рекламацију уреди – допуни. Уколико у овом року подносилац рекламације исту не уреди, комисија ће такву рекламацију одбацивати.

**VII** Корисник услуга који је имао квар на својим унутрашњим водоводним и канализационим инсталацијама које су дефинисане Одлуком о водоводу и канализацији Града Лесковца, те су му због тога рачуни за испоруку воде пречишћавање и одвођење отпадних вода увећани, има право да му ти увећани рачуни буду кориговани, односно умањени, под условом да је благовремено поднео рекламацију са свом не опходном документацијом у прилогу исте, наведену у ставу V овог Решења, као и уколико су испуњени следећи услови :

1. да је квар на унутрашњим инсталацијама корисника,
2. да је подносилац рекламације регистровани корисник водоводног прикључка,
3. да корисник услуга у периоду од једне године уназад, рачунајући од дана подношења рекламације на увећан рачун за утрошену воду на истом објекту, није улагао рекламацију, по основу квара на његовим унутрашњим водоводним инсталацијама, односно да иста није позитивно решена од стране Комисије за корекцију рачуна за утрошену воду и услуге канализације.
4. да квар није настао на тачећим местима.

**VIII** Председник комисије из тачке I овог решења ће о сазивању сваке појединачне седнице, непосредно контактирати сваког члана комисије и доставити му писани позив са дневним редом , датумом и временом одржавања конкретне седнице комисије .

**IX** О раду и донетим одлукама са састанака комисије води се записник, који води правни референт, а који садржи податке о редном броју састанака и датуму одржавања, имена присутних и одсутних чланова комисије са седнице, податке о разматраним предметима-рекламацијама и известиоцима, ток седнице и донете одлуке по рекламацијама.

**X** Даном доношења овог решења, престаје да важи Решење о формирању комисије за решавање спорних питања по рекламацијама корисника бр. 8510 од 18. 11. 2020. године.

**XI** Комисија је дужна да почне са радом одмах по добијању овог решења.

Обрадио  
Бранислав С. Станковић, дипл. правник

Доставити :



Директор

Станиша Ристић, дипл. екон.

- Доносиоцу решења - Директору
- Помоћнику Директора
- Председнику комисије
- Члановима комисије
- Заменицима чланова комисије
- Извршном директору за техничке послове
- Извршном директору за финансијско комерцијалне послове
- Извршном директору за правне послове
- Архиви