



Јавно комунално предузеће
Водовод
ул. Пана Ђукића 14



Наш знак:

943

Датум:

31.01.2017. год.

На основу члана 52. и члана 81. Статута ЈКП “Водовод” Лесковац, а у складу са одредбама Закона о заштити потрошача (“Сл. гласник РС” бр. 62/2014), директор предузећа дана 31.01.2017 године, доноси следећи:

ПРАВИЛНИК О НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА 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” Лесковац (у даљем тексту вршилац комуналних делатности)

Члан 2.

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

Члан 3.

Комунална делатност пречишћавања и одвођења атмосферских и отпадних вода је 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, црпљење, одвоз и третирање фекалија из септичких јама.

Члан 4.

Вршилац комуналних делатности је дужан да за купљену робу или услугу кориснику комуналних услуга 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 вршиоца комуналних делатности,

- 2) продатој роби, односно 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 5.

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

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

Приговор за пружену комуналну услугу из става 1. овог члана се подноси се у писаном облику.

Лице задужено за вођење евиденције приговора том приликом издаје потврду о примљеној рекламацији, уколико је лице лично предало захтев, и уписује приговор у књигу приговора.

Приговори за пружену услугу могу се поднети мејлом, као и писаним путем преко поште.

Члан 6.

Приговор вршиоцу комуналних делатности може да поднесе само корисник комуналних услуга, на чије име се испоставља рачун.

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.

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

- 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 трошкове ванредног прегледа водомера сноси вршилац комуналних делатности, док у случају кад је водомер исправан све трошкове сноси корисник комуналних услуга.

- Уколико дође до квара на интерним (унутрашњим) инсталацијама корисника комуналних услуга које нису на видљивом месту и уочљиве, потребно је доставити доказ о постојању квара и отклањању истог, доказ представља: излазак овлашћеног радника Службе за читавање и наплату, Службе одржавања водомера у мрежи, Службе одржавање водоводне мреже или рачун о извршеној поправци од овлашћеног лица (водоинсталатера) са регистрованој фирмом, који мора да садржи опис радова.
Оправданост захтева за корекцију рачуна на име квара на интерним (унутрашњим) инсталацијама, корекција рачуна биће извршена у складу са Одлуком Надзорног одбора бр. Решења 061-30/15-II од 18.12.2015. године, којом се у тарифном систему додаје нова категорија услуге “цена изгубљене воде (хаварија)”.
- У случају да овлашћено лице ЈКП “Водовод” Лесковац, приликом читавања водомера буде онемогућено од стране корисника комуналних услуга, читач водомера је дужан да писмено обавести корисника комуналних услуга да је његова обавеза да омогући читавање водомера или да сам прочита стање и да исто лично или мејлом достави служби за читавање и наплату како би прочитано стање на водомеру било евидентирано.
- У случају оштећења водомера корисник комуналних услуга има обавезу да исто одмах пријави комуналном предузећу.
- У случају приговора корисника комуналних услуга који се односи на оштећење водомера (пукнуто стакло, цурење на водомеру итд) техничка служба ће размотрити оправданост и дати писмени предлог за решење такве рекламације.
- Приговор корисника комуналних услуга који се односи на смрзнут истопљен или механички оштећен водомер је неоснован. Када се кварови овог типа јављају због небриге корисника услуга, трошкове замене таквог водомера сноси корисник комуналних услуга.
- Приговор корисника комуналних услуга који се односи на евидентирано стање на водомеру приликом демонтажа (замене) се не прихвата ако је корисник комуналних услуга потписао потврду о замени водомера са прочитаним стањем и ако то стање одговара стању евидентираном у контролном извештају.
- Приговор корисника комуналних услуга који се односи на евидентирано стање на водомеру приликом демонтажа (замене) 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 Обавештења када ће бити извршена замена његовог водомера.
- Приговор корисника комуналних услуга на издате обрачуне – рачуне, се не прихвата уколико исти не буде достављен у року од 8 дана од дана доспелости плаћања рачуна, односно ако корисник комуналних услуга не поступи у складу са упутством које се налази на обрачуну – рачуну, где је назначен рок предвиђен за приговор.

Код измене броја чланова домаћинства у категорији корисника комуналних услуга, кућним саветима исте се признају само ако су достављене у року до задњег дана у месецу за текући месец, од стране председника кућног савета (Скупштине станара) или лица овлашћеног од стране станара, евидентираних код вршиоца комуналних делатности, а ако кућни савет нема председника измена се врши лично уз писмену изјаву два сведока станара зграде и фотокопију личних карата станара корисника комуналних делатности.

- Код приговора који се односи на цурење или оштећење на другој спојници (холендеру) и другом вентилу водомера, кориснику комуналних услуга врши се корекција рачуна на основу Одлуке Надзорног одбора бр. Решења 061-30/15-II од 18.12.2015. године.
- Услуга читања мерних уређаја у циљу издавања рачуна је бесплатна.
- Приговор који се односи на техничко стање водомера и склониште за водомер решаваће се на начин како је утврђено у складу са Одлуком о водоводу и канализацији на територији града Лесковца (Сл.гл. Града Лесковца бр. 11/2015).
- Приговор на украдени водомер се не прихвата, а трошкове набавке и уградње новог сноси корисник услуга.
- У случају захтева корисника услуга за репрограм дуговања о истом одлучује директор предузећа, у складу са овлашћењем Надзорног одбора.

Члан 8.

Вршилац комуналне делатности може искључити корисника комуналних услуга са јавног водовода, тј. може ускратити пружање комуналне услуге, ако корисник комуналних услуга не измирује своје обавезе за пружене услуге непрекидно у року од 60 дана од дана доспећа првог неплаћеног рачуна, осим ако посебним законом није другачије прописано.

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

- 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 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 Закона о општем управном поступку (Сл. гл. РС бр. 30/2010) глава XIV, чланови 213-238, након добијања одговора поднесе жалбу другостепеном органу (Градско веће) одређеном законом.

Одредба из става 1. овог члана односи се на област делатности оверавања мерила.

Члан 10.

Сви остали случајеви који нису обухваћени овим правилником корисник комуналних услуга ће решавати у конкретном случају на начин утврђен Законом о заштити потрошача, Одлуком о водоводу и канализацији на територији града Лесковца и другим важећим правним прописима.

Члан 11.

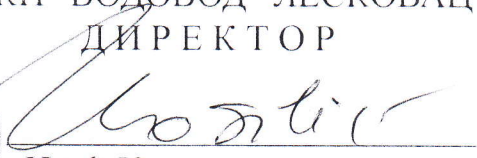
Измене и допуне овог правилника ће се вршити на начин како је исти и донет.

Члан 12.

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

ЈКП "ВОДОВОД" ЛЕСКОВАЦ
ДИРЕКТОР




Илић Косара, дипл. инж.