



ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ
"ВОДОВОД"

БР. 546

ДАТУМ: 24.01. 2022 год
ЛЕСКОВАЦ



На основу члана 81. Статута ЈКП Водовод Лесковац, а у складу са чланом 55. Закона о заштити потрошача (Сл. гласник бр. 88/2021.), Надзорни одбор ЈКП Водовод Лесковац дана 28.01. 2022. године доноси следећи:

П РА В И Л Н И К О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником о решавању рекламација, ближе се уређују услови начин и поступак решавања рекламација, захтева за корекцију рачуна и приговора (у даљем тексту рекламација) корисника комуналних услуга, који се углавном односе на рачуне за утрошену воду и услуге канализације, као и на остале услуге које пружа Јавно комунално предузеће Водовод Лесковац, у даљем тексту (давалац услуга).

Члан 2.

Корисник услуга је физичко или правно лице и предузетник који су власници, закупци или корисници објекта спојених са јавним водоводом или јавном канализацијом, који користе комуналне услуге и налазе се у службеној евиденцији комуналног предузећа – даваоца услуга, као регистровани корисници комуналних услуга, или користе остале услуге које пружа комунално предузеће.

Члан 3.

На основу члана 4. и 9. Закона о комуналним делатностима (Сл. Гласник РС бр. 11/2011.) обављање комуналне делатности снабдевања водом за пиће, пречишћавања и одвођења отпадних и атмосферских вода, Град Лесковац поверио је Јавном комуналном предузећу Водовод Лесковац.

Члан 4.

Давалац услуга је у обавези да за пружену услугу кориснику услуга изда рачун. Рачун из става 1. овог члана нарочито садржи:

1. назив, адресу и ПИБ обвезника -издаваоца рачуна;
2. место и датум издавања и редни број рачуна;
3. назив, адресу и ПИБ обвезника – примаоца рачуна;
4. врсту и количину испоручених добара или врсту и обим услуга;

5. датум промета добара и услуга и висину авансних плаћања;
6. износ основице;
7. пореску стопу која се примењује;
8. износ ПДВ који је обрачунат на основицу;
9. напомену о одредби овог закона на основу које није обрачунат ПДВ;
10. напомену да се за промет добара и услуга примењује систем наплате.

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

II ПРАВА КОРИСНИКА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 5.

Корисник услуга има право на подношење рекламација на извршене услуге комуналног предузећа, као даваоца услуга, описане у члану 1. овог Правилника у складу са Законом о заштити потрошача (Сл. гласник бр. 88/21.), Одлуком о водоводу и канализацији Града Лесковца (Сл. Гласник Града Лесковца, бр. 11/2015 и 16/20 17) и овим Правилником.

Корисник услуга има право на подношење рекламација на испостављен рачун за услуге испоруке воде и услуге одвођења и пречишћавања отпадних вода, односно извршену услугу, у року од 10 дана од дана доспећа рачуна на плаћање.

Корисник услуга је дужан да плати неспоран део износа рачуна, односно просечно месечно задужење за последња три месеца који су претходили периоду на који се рекламација односи.

Истеком рока из ст. 2. овог члана корисник губи право на подношење рекламације.

III НАЧИН ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 6

Корисник услуга, физичко лице може поднети рекламацију на шалтеру рекламација или у пријемној канцеларији ЈКП Водовод Лесковац ул. Пана Ђукића бр. 14 која се налази у приземљу управне зграде, сваког радног дана у времену од 07. 00 – 15. 00 часова.

Уколико рекламација садржи формални недостатак (потпис подносиоца рекламације, недостатак неопходних прилога, не садржи адресу пошиљача и сл.), приликом непосредне предаје служби, запослени одређен за пријем рекламације указаће кориснику услуга на те недостатке и објасниће како да се они отклоне. Уколико корисник услуга и поред тога захтева да се рекламација прими, запослени ће је примити с тим што ће на самом допису сачинити службену забелешку о упозорењу на недостатке рекламације.

Запослени одређен за пријем рекламација је у обавези да кориснику услуга који лично предаје рекламацију, изда уредну потврду о пријему рекламације. Приликом уписа и обраде података о личности корисника услуга, давалац услуга поступа у складу са прописима који ма се уређује заштита података о личности.

Рекламација се може уложити писаним путем преко поште на адресу даваоца услуга, ЈКП Водовод Лесковац ул. Пана Ђукића бр. 14 Лесковац.

Рекламација се може уложити усменим саопштењем запосленом за пријем рекламација уз предају неопходних прилога, у ком случају запослени издаје потврду о пријему рекламације усменим путем уз сачињену белешку-записник.

Рекламација може бити саопштена и путем телефонске линије 0800012016, а запослени на пријему рекламација је у обавези да такву рекламацију евидентира у књигу рекламација.

Рекламација се може упутити и на факс 016 248400, као и на имејл office@vodovodle.rs у којим случајевима је запослени на пријему рекламација у обавези је да такву рекламацију евидентира у књигу рекламација.

Рекламација физичког лица ће се сматрати валидном, уколико је иста поднета лично од стране корисника, који је регистрован и евидентиран код даваоца услуга као корисник услуга на чије име се испоставља рачун за извршене услуге, односно другог лица које је корисник пуномоћјем овереним од стране надлежног органа, овластио на предузимање правне радње, подношења рекламације.

У случају да рекламацију изјављује правно лице или предузетник, иста ће се сматрати валидном, уколико је потписана од стране овлашћеног заступника правног лица. Рекламација правног лица или предузетника може се уз одговарајуће овлашћење и под условом из претходног става, упутити и од стране лица које за то овластио заступник правног лица.

Члан 7.

Писана рекламација корисника треба да 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,
4. неопходну документацију у прилогу рекламације (рачун који се оспорава, фотографије кvara на унутрашњим водоводним и канализационим инсталацијама, записник о увећаној потрошњи, записник о извршеној детекцији кvarова уколико је кvar утврђен апаратом за детекцију и др.),
5. примедба корисника услуга у вези са рекламацијом,
6. предлог о начину решавања насталог проблема.

Члан 8.

На основу изјављене рекламације кориснику ће у електронској или писаној форми, бити издата оверена потврда, односно деловодни број под којим је рекламација заведена у књизи евиденције примљених рекламација .

Члан 9.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укорићене књиге или у електронском облику и садржи нарочито име и презиме подносиоца рекламације, датум пријема рекламације, податке о роби, кратком опису несаобразности и захтеву из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошачу, датуму достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације.

IV ПОСТУПАК И НАЧИН РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 10.

Давалац услуга је дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори кориснику услуга на изјављену рекламацију.

Ако последњи дан рока из првог става овог члана пада на државни празник, дане викенда или у неки други нерадни дан, рок за одговор по рекламацијама истиче протеком првог наредног радног дана.

Одговор даваоца услуга на рекламацију корисника мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију уколико је прихвата. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана.

Давалац услуга је дужан да поступи у складу са одлуком и предлогом за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача. Рок за решавање рекламације прекида се када Корисник прими одговор даваоца услуга из става 1. овог члана и почиње да тече изнова када давалац услуга прими изјашњење корисника услуга. Корисник је дужан да се изјасни на одговор даваоца услуга, најкасније у року од три дана од дана пријема одговора даваоца услуга. Уколико се корисник у прописаном року не изјасни, сматраће се да није сагласан са предлогом даваоца услуга из става 1. овог члана.

Уколико давалац услуга усмено изјављену рекламацију реши у складу са захтевом корисника приликом њеног изјављивања, није дужан да поступи на начин предвиђен

ставом 1. овог члана и није у обавези да изврши евидентирање поднете рекламације и изда потврду о пријему исте.

Члан 11.

Уколико Давалац услуга из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву корисника у прописаном року, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести корисника и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација.

Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

О исходу изјављене рекламације, давалац услуга ће корисника обавестити у писаној форми, на имејл адресу или адресу евидентирану у бази података даваоца услуга.

Члан 12.

Уколико рекламација корисника која се односи на увећану потрошњу воде, због кvara на његовим унутрашњим водоводним инсталацијама буде позитивно решена (у складу са Решењем надлежног органа Града Лесковца, као оснивача даваоца услуга), тај корисник нема право, да у наредном временском периоду од једне године од дана од када је рекламација позитивно решена из истих разлога поднесе нову рекламацију на увећан рачун за утрошену воду, због поновног кvara на његовим, унутрашњим водоводним инсталацијама, за исти објект за који добио позитиван одговор комисије за корекцију рачуна за утрошену воду на том објекту.

V КОМИСИЈА ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 13.

На основу члана 82.став 5. Закона о заштити потрошача формира се Комисија за решавање спорних питања по рекламацијама грађана за утрошену воду и услуге канализације ЈКП Водовод Лесковац (у даљем тексту: Комисија).

Директор даваоца услуга решењем именује и разрешава председника и чланове Комисије и има право да у сваком тренутку разреши председника или једног или све чланове Комисије, без навођења разлога и именује новог председника и чланове Комисије.

Комисија има 5 чланова, од којих су 4 члана представници-запослених у ЈКП Водовод Лесковац, а 1 члан комисије је члан удружења за заштиту потрошача из члана 140. Закона о заштити потрошача.

Мандат председника и чланова Комисије траје 4 године, с тим што иста лица могу бити поново именована за чланове Комисије.

Чланство у Комисији престаје:

- оставком;
- разрешењем;
- истеком мандата.

Члан 14.

О јавности рада комисије стара се Директор ЈКП Водовода Лесковац.

Јавност рада Комисије обезбеђује се: давањем саопштења, омогућавањем приступа информацијама у складу са Законом и објављивањем извештаја о раду.

Саопштења за јавност о раду Комисије даје директор ЈКП Водовода Лесковац.

Члан 15.

Радом комисије руководи председник комисије. У случају одсутности или спречености, председника комисије замењује члан кога он предложи, а у случају да председник из оправданих разлога то није у могућности, Комисија гласањем одређује члана који замењује председника. Члан комисије који замењује председника има овлашћења, обавезе и одговорности председника комисије, док траје спреченост председника да руководи радом комисије.

Члан 16.

Председник комисије представља комисију, остварује сарадњу са органима предузећа, органима управе и другим државним органима и привредним субјектима.

Поступа као извештач у предметима у којима је задужен.

У обавези је да се стара о роковима предвиђеним Законом о заштити потрошача и одговоран је да се одговори на приговоре потрошача достављају у року предвиђеном Законом.

Организује састанке комисије на своју иницијативу или иницијативу других чланова комисије.

Са осталим члановима комисије Потписује одлуке, а самостално и друге акте комисије.

Члан 17.

Правни референт, који је уједно и члан комисије, припрема Одлуке и друге акте у вези са поступком у тим предметима, обавља стручне послове везане за рад комисије, у складу са овим Правилником и налозима председника, стара се о правилном, ажурном и ефикасном обављању административних послова неопходних за правовремено доношење одлука комисије.

Члан 18.

Председник комисије, чланови и запослени који обављају стручне и административне послове дужни су да у складу са Законом, чувају податке о личности, као и друге податке до којих су дошли у раду Комисије.

Информација о одлуци комисије не даје се пре отпремања одлуке Комисије.

Члан 19.

Комисија разматра рекламације које су ЈКП Водоводу Лесковац достављене на начин прописан овим Правилником.

Расправи на седници Комисије могу по позиву присуствовати и друга лица, без права да присуствују већању и гласању.

Састанци комисије одржавају се по потреби.

Члан 20.

Састанак се одржава ако је присутна већина чланова комисије.

Комисија може да одлучује ако састанку присуствује председник Комисије, односно члан комисије који га у складу са чланом 14. овог правилника замењује.

Комисија доноси одлуке већином гласова.

Уколико састанку не присуствују сви чланови одлуке се доносе већином гласова присутних чланова.

Одлуке и друге акте комисије потписују сви чланови који су присуствовали састанку и учествовали у одлучивању.

Члан 21.

Председник и чланови комисије дужни су да присуствују састанку и учествују у расправи о предметима на дневном реду и гласају о предложеним одлукама и другим актима.

Ако председник не може да присуствује састанку Комисије, дужан је да о томе без одлагања обавести чланове комисије и предложи члана комисије који ће га мењати.

Ако члан комисије не може да присуствује састанку Комисије, дужан је да о томе без одлагања обавести председника комисије и образложи своје одсуство са састанка.

Члан 22.

Састанак комисије сазива председник комисије.

Састанак се сазива најкасније један дан пре одржавања.

Састанци се сазивају писаним путем.

У позиву за састанак наводи се датум, време и место одржавања састанка, као и предмети о којима ће се на састанку комисије одлучивати, са подацима везаним за подносиоца захтева (име, презиме, адреса подносиоца захтева као и број под којим је у заводној књизи захтев заведен).

Уколико је неопходно због хитности поступка одређене предмете уврстити у дневни ред на дан одржавања састанка, члановима комисије ће се на самом састанку или накнадно доставити допуна дневног реда са детаљним подацима накнадно уврштеног предмета.

Члан 23.

Комисија је дужна да по по пријему рекламације, утврди да ли је иста поднета у прописаном року и да ли садржи све елементе који су потребни да би се по њој могло поступати. Уколико Комисија утврди да је рекламација поднета након истека рока из чл. 5. овог Правилника дужна је да такву рекламацију одбаца као неблаговремену, осим уколико подносилац рекламације није навео оправдане разлоге због којих рекламацију није могао поднети у прописаном року, нпр (болничко лечење, војна вежба и сл.)

Уколико Комисија утврди да поднета рекламација не садржи све елементе који су потребни да би се по њој могло поступати дужна је да о томе обавести подносиоца рекламације и остави му рок од 3 дана да своју рекламацију уреди у смислу чл. 7. овог Правилника. Уколико у датом року подносилац рекламације своју рекламацију не уреди сматра ће се да је од ње одустао и комисија ће такву рекламацију одбацити.

Члан 24.

Комисија је дужна без одлагања, поступајући у складу са чланом 10 овог Правилника, најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори кориснику услуга - подносиоцу рекламације на изјављену рекламацију. Одговор на рекламацију мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву корисника услуга, конкретан предлог и рок за решавање рекламација. Рок не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламација.

Уколико Давалац услуге из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву корисника услуга у року који је одређен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести Корисника услуга и наведе рок у коме ће је

решити, као и да добије његову са гласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација.

Члан 25.

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 и 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 неопходном документацијом у прилогу исте, наведену у члану 7. овог Правилника, као и уколико су испуњени следећи услови:

1. да је квар на унутрашњим инсталацијама корисника,
2. да је подносилац приговора 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 точећим местима.

Члан 26.

О раду и одлукама са састанка комисије води се записник.

Записник о раду са састанка води правни референт.

Записник садржи: податке о редном броју састанка и датуму одржавања, имена присутних и одсутних чланова са седнице, податке о разматраним предметима и известиоцима, основне податке о току седнице и одлуку комисије.

Члан 27.

На основу одлуке комисије саставља се писмени одговор подносиоцу рекламације.

Одговор са десне стране потписују председник и сви чланови комисије који су учествовали у раду и одлучивању.

Један примерак одговора доставља се подносиоцу рекламације, други примерак са записником преко архиве директору, а остали примерци достављају се члановима комисије.

VI ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

Члан 28.

Уколико продавац одбије рекламацију, дужан је да корисника обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

Основни услов за покретање вансудског поступка од стране корисника јесте претходно изјављивање рекламације даваоцу услуга. Протеком једне године од дана (безуспешног) подношења рекламације корисник губи право на подношење предлога за вансудско решавање спора.

Члан 29.

Корисник може покренути вансудски или судски поступак решавања потрошачког спора у року од 1 године, а након пријема негативног одговора даваоца услуга на изјављену рекламацију у складу са чланом 92. Закона о заштити потрошача, као и законом којим се уређује општи управни поступак.

Члан 30.

Давалац услуга је у обавези да учествују у вансудским споровима са корисницима услуга, уколико дође до њих, као и да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова, а чије услове за оснивање и рад утврђује Министарство трговине, туризма и телекомуникација.

Члан 31.

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са Законом о заштити потрошача (Сл.Гласник РС 88/2021.) може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога, а у изузетним случајевима, када је предмет спора сложен, рок од 90 дана се може продужити за највише још 90 дана, о чему ће тело без одлагања морати да обавести корисника и даваоца услуга.

Члан 32.

Давалац услуга је у обавези да у складу са позитивним одредбама Закона о заштити потрошача, води евиденцију покренутих вансудских и судских спорова који се воде, (или су окончани) по основу негативних одговора даваоца услуга, по изјављеним рекламацијама корисника и истих.

VII ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 33.

Давалац услуга је дужан да води евиденцију о примљеним рекламацијама и да их чува на јмање две године од дана подношења рекламације корисника.

Члан 34.

На све што није регулисано овим Правилником, непосредно ће се примењивати одредбе Закона о Комуналним делатностима, Закон о заштити потрошача, одредбе важеће одлуке о Водоводу и канализацији града Лесковца као и одредбе других важећих закона и прописа.

Члан 35.

Ступањем на снагу овог Правилника, престаје да важи Правилник о начину решавања рекламација корисника комуналних услуга бр. 943, донет од стране Директорке предузећа да на 31.01.2017. године.

Члан 36.

Овај Правилник, ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласним таблама предузећа, осим одредби наведених у члану 18. до члана 23. из VI поглавља овог Правилника које се односе на вансудско решавање спорова и које се према одредбама Закона о заштити потрошача примењују по истеку 6 месеци од дана ступања на снагу Закона, односно од 20.03.2022. године.

Обрадили:

Нинослав Костић дипл.прав.

Бранислав Станковић дипл.прав.

Љубомир Миловановић дипл.прав.



Славиша Здравковић дипл. екон.