

На основу чл. 22 Закона о јавним предузећима („Сл.гласник РС“, бр. 15/2016, 88/2019), члана 56. Закона о заштити потрошача („Сл.гласник РС“, бр.62/2014, 6/2016 – др.закон и 44/2018 – др.закон), Одлуке о водоводу и канализацији Скупштине општине Димитровград бр. 06-22/2018-17/22-4 од 27.02.2018. године, Надзорни одбор ЈП „Комуналац“ Димитровград на седници одржаној дана 25.01.2021. године, доноси

ПРАВИЛНИК

о начину решавања приговора - рекламација корисника комуналних услуга
ЈП „Комуналац“ Димитровград

ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником о начину решавања приговора-рекламација корисника (у даљем тексту: Правилник) ближе се утврђују услови и начин решавања поднетих приговора – рекламација од стране корисника комуналних услуга које пружа ЈП „Комуналац“ Димитровград (у даљем тексту Предузеће).

Члан 2.

Корисником комуналних услуга, које пружа ЈП „Комуналац“ Димитровград сматра се физичко лице, предузетник и правно лице, ималац радње, које користи објекат или посебни део објекта, односно сопственик зграде или стана, пословног простора, носилац станарског права, закупац, организације и органи, као и сваки фактички корисник објекта (у даљем тексту Корисник).

ПРАВА КОРИСНИКА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Корисник има право на подношење рекламације на извршене услуге ЈП „Комуналац“ Димитровград у складу са Законом и овим Правилником.

Члан 4.

Корисник може поднети приговор – рекламацију Комуналном предузећу на обрачун и пружене услуге у писменој форми најкасније до задњег дана у месецу у ком је рачун издат.

Истеком рока из става 1. овог члана корисник губи право на подношење рекламације.

Уколико Комисија утврди да је рекламација поднета након истека прописаног рока, дужна је такву рекламацију одбацити као неблаговремену осим уколико подносилац рекламације није навео оправдане разлоге због којих рекламацију није могао поднети у прописаном року.

Члан 5.

Уз приговор – рекламацију из члана 4. Овог Правилника подноси се рачун о пруженој услузи или испорученој води.

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

- називу, адреси и подацима који су значајни за утврђивање идентитета Корисника
- испорученој количини воде, односно пруженој услузи
- коначној продајној цени
- датуму издавања рачуна

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

Члан 6.

Рекламације могу поднети само лица која су регистрована као власници прикључка, односно, корисници, закупци или овлашћена - регистрована лица у пословном систему ЈП „Комуналац“ Димитровград уз испуњење следећих услова:

- Да је рачун рекламиран у прописаном року;
- Да је потрошња исказана на рекламираном рачуну увећана за више од 50% у односу на највећу регистровану потрошњу, под уредним околностима, у претходних 12 месеци;
- Да је омогућено редовно читавање водомера пре настале увећане потрошње;
- Да су рачуни за воду и услуге канализације редовно измиривани до рекламираног рачуна.

Члан 7.

Писани приговор – рекламација физичког лица ће се сматрати уредном уколико је иста својеручно потписана од стране подносиоца приговора – рекламације, а правног лица уколико је потписана од стране овлашћеног заступника правног лица (или од стране запосленог са овереним печатом правног лица).

Рекламација Корисника треба да садржи адресу подносиоца рекламације на коју ће бити послат одговор на рекламацију.

Члан 8.

Уколико је неопходна хитна интервенција, Корисник може изјавити приговор - рекламацију усмено на број телефонске линије 0800-111-002 и по истој/ом ће се поступити у случају ако Корисник да следеће податке – име и презиме, адресу, кратак опис несаобразности, број телефона, а Корисник ће бити упућен да у најкраћем року поднесе писани приговор - рекламацију.

Члан 9.

У случају усменог приговора - рекламације поднете телефоном, лице овлашћено за пријем приговора - рекламације, попуњава образац у који уноси кратак опис приговора - рекламације и податке о подносиоцу истог, подносилац приговора - рекламације ће се упутити да у најкраћем временском периоду поднесе Предузећу приговор - рекламацију у писменом облику.

ПОСТУПАК ПО ПРИЈЕМУ ПРИГОВОРА - РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 10.

Примљена рекламација се заводи у Књигу евиденције примљених приговора-рекламација и прослеђује председнику Комисије за решавање рекламација.

Кориснику се издаје потврда о пријему рекламације са датумом пријема, односно саопштава број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Члан 11.

ЈП „Комуналац“ Димитровград нема ингеренције када је у питању квар иза мерног уређаја. За кућну инсталацију одговоран је искључиво корисник.

Члан 12.

У случају константовања потребе да се изласком на терен утврди чињенично стање по приговору – рекламацији председник Комисије упознаје руководиоца радне јединице „Водовод и канализација“.

Руководилац радне јединице „Водовод и канализација“ је у обавези да пошаље одмах стручно лице са уредно издатим радним налогом на увиђај, а најкасније у року од 48 сати и о томе сачини записник уз присуство корисника услуга. У супротном, уколико предузеће у датом тренутку нема слободну екипу која би изашла на терен ради интервенције за пријављени квар, руководиоца радне јединице „Водовод и канализација“ дужан је да о томе обавести подносиоца пријаве и сачини писану белешку о томе.

Члан 13.

Корисник који је обавештен да предузеће ЈП „Комуналац“ Димитровград није у могућности да пријављени квар отклони у року од 48 сати, дужан је да нађе други начин да квар отклони, и исти нема права да подноси приговор – рекламацију по том рачуну, уколико је у питању квар иза мерног уређаја, односно везан за кућну инсталацију.

Члан 14.

Комисија је дужна да у року од 8 дана од дана пријема приговора, одлучи по истом и писаним путем обавести подносиоца приговора - рекламације. Уколико је због природе делатности Предузећа или самог захтева корисника исти немогуће решити у року од 8 дана, Комисија је дужна да подносиоца приговора обавести о продужењу рока за решавање приговора,

уз обавезу да исти реши у року који не може бити дужи од 15 дана од дана подношења приговора, а у складу са Законом о заштити потрошача.

Као први дан рока из претходног става (рока одређеног на дане) сматра се први дан после дана пријема валидне рекламације од стране ЈП "Комуналац" Димитровград.

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

Члан 15.

О исходу изјављене рекламације, Предузеће ће Корисника обавестити у писаној форми, на адреси наведеној у приговору - рекламацији.

Рекламација се чува 2 (две) године од датума подношења од стране корисника.

КОМИСИЈА ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 16.

Директор Предузећа доноси Решење о образовању Комисије за решавање приговора – рекламација корисника (у даљем тексту Комисија).

Комисија разматра приговор - рекламацију корисника (благовременост, потпуност, допуштеност и основаност) и даје предлог одлуке Директору на сагласност.

Приговори поднети по истеку прописаног рока неће се разматрати.

Члан 17.

За све што није предвиђено овим Правилником примењиваће се одредбе Закона о заштити потрошача, Одлука о водоводу и канализацији Скупштине општине Димитровград и други важећи правни прописи.

НАЧИН И УСЛОВИ ЗА ПОДНОШЕЊЕ ПРИГОВОРА – РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 18.

Надлежност и обавеза одржавања ЈП "Комуналац" Димитровград је до првог вентила испред главног водомера укључујући и први вентил испред главног водомера.

Надлежност и одговорност одржавања унутрашњих водоводних инсталација од главног водомера до индивидуалних-контролних водомера је обавеза станара зграде и власника, или корисника пословног простора.

Надлежност и одговорност одржавања од индивидуалног – контролног водомера до тачећих места стана и пословног простора је обавеза власника стана или закупца, или корисника пословног простора.

Члан 19.

Предузеће утврђује начин и услове подношења рекламације и то:

Корисник има право да тражи ванредну контролу исправности водомера. Захтев за ванредну контролу подноси се у писаној форми Комуналном предузећу. Комунално предузеће дужно је да у року од 15 дана од пријема писаног захтева изврши ванредну контролу исправности водомера.

Члан 20.

Ако оверено мерило са важећим жигом задовољава прописане метролошке захтеве, трошкове ванредног прегледа мерила сноси корисник.

Ако мерило не задовољава прописане метролошке захтеве, трошкове ванредног прегледа мерила сноси Комунално предузеће. У случају да се испитивањем установи да је водомер неисправан, трошкове испитивања сносиће Предузеће уз обавезу да исправи рачун за воду (задњи рачун обухваћен захтевом за испитивање водомера), а количину утрошене воде Корисника да обрачуна на основу просечне потрошње воде у претходном периоду од 12 месеци.

Члан 21.

Уколико дође до квара на интерним инсталацијама Корисника, а квар није на видљивом месту и није уочљив дозвољава се да се изврши умањење дуговања у следећим случајевима:

- да је квар на водоводној инсталацији настао искључиво од водомерне шахте до уласка у објекат (на свим осталим инсталацијама Корисник је могао да изврши проверу и види цурења),
- да је Корисник пријавио квар надлежној служби Предузећа на прописаном обрасцу који је саставни део овог Правилника и да је служба „Водовод и канализација“ изласком на место настанка квара утврдила постојање квара,
- да је утрошена количина воде због насталог квара на унутрашњим водоводним инсталацијама увећана за више од 50% у односу на највећу регистровану потрошњу воде Корисника, под уредним околностима, за период од 12 месеци пре настанка квара,
- да цурење на водоводним инсталацијама није дуже од 2 месеца.

У таквом случају Предузеће може одобрити отпис дела дуга до 50% од евидентиране потрошње,

1. У случају да се водомер дуже време није могао читавати због неприступачности или неодржавања водоводне шахте од стране Корисника, Предузеће неће вршити умањење потрошње због насталог квара на интерном делу инсталација, у периоду нечитавања,
2. У случају приговора – рекламације Корисника који се односи на било какво механичко оштећење водомера (пукнуто стакло, цурење на телу и спојевима водомера итд.) служба „Водовод и канализација“ ће на основу извештаја интервентне екипе размотрити оправданост и дати писмени предлог за решење таквог приговора – рекламације,

3. Приговор – рекламација који се односи на смрзнут, истопљен или механички оштећен водомер је неоснован јер се кварови овог типа јављају због небриге корисника, а трошкове замене таквог водомера сноси Корисник,
4. Приговор – рекламација Корисника који се односи на евидентирано стање на водомеру, приликом демонтажа (замене) се не прихвата ако је Корисник или члан домаћинства који има пребивалиште на истој адреси потписао потврду/записник о замени водомера са очитаним стањем.
5. Приговор – рекламација на раније издате обрачуне се не прихвата уколико иста не буде достављена у року, најкасније до задњег дана у месецу у ком је рачун издат, односно ако Корисник не поступи у складу са упутством које се налази на рачуну.
6. Код измене броја чланова домаћинства у посебним деловима стамбене заједнице исте се признају само ако су достављене до задњег дана у месецу за текући обрачунски период од стране управника стамбене заједнице, а ако стамбена заједница нема управника измена се врши лично уз писмену изјаву потписану од стране најмање 3 станара исте стамбене заједнице и фотокопију личних карата.
7. Приговор – рекламација на украдени водомер се не прихвата, трошкове за нови водомер сноси Корисник. Уколико пак корисник пријави нестанак водомера и том приликом пружи доказ да је нестанак водомера пријавио полицијској управи, обрачун потрошње воде кориснику врши се на основу просека из претходног периода читања, у року од 3 месеца, када се водомер читавао.
Корисник који је пријавио нестанак водомера из претходног става, дужан је да у року од 30 дана набави нови мерни уређај - водомер и обавести комунално предузеће ради његове уградње.
8. У случају цурења воде или оштећење на другој спојници (холендеру) и другом вентилу водомера, Предузеће ће умањити рачун за период у месецу када је потрошач квар пријавио за 25% од укупног утрошка воде.
9. У случају када се приликом прегледа инсталација од стране овлашћених лица Предузећа, прегледом водомерне шахте код Корисника, а у циљу провере оправданости рекламације утврди да је инсталација у власништву предузећа - пре водомера, водомер или неки његов део, физички насилно оштећен или промењен, а тиме онемогућено исправно мерење потрошње и читавање бројчаника водомера, као и пружање услуге Кориснику, захтев за пријаву рекламације се одбацује, а против Корисника се подноси пријава надлежним органима.
10. У складу са Одлуком о водоснабдевању на територији општине Димитровград, Кориснику ће се извршити умањење рачуна у целисти за воду утрошену за гашење пожара, под условом да уз захтев поднесе потврду овлашћене ватрогасне службе или полиције.
У наведеном случају утрошак воде Корисника се процењује на основу просечног утрошка воде у претходној години или на основу просечне потрошње воде за исту категорију Корисника.
11. Уколико камион за извожење смећа не може да прође улицом у којој се налази Корисник, услуга ће бити наплаћена ако је постављен контејнер на јавној површини на удаљењу не већем од 150 метра од објекта подносиоца приговора – рекламације.

НАКНАДНИ ПРИГОВОРИ

Члан 22.

Накнадни приговори - рекламације по основу истог приговора – рекламације не представљају основ за промену одлуке Комисије, уколико Комисија провером утврди да су правилно примењене одредбе овог Правилника и других позитивних прописа.

Накнадни приговори – рекламације који садрже нове чињенице које нису биле доступне или сагледане, а постојале су у моменту одлучивања по приговору, могу бити основ за промену одлуке Комисије уколико би њихово прихватање проузроковало другачију одлуку.

По накнадним приговорима Комисија доставља нову одлуку подносиоцу приговора.

НАКНАДА ШТЕТЕ ЗБОГ НЕБЛАГОВРЕМЕНОГ ПОСТУПАЊА ПРЕДУЗЕЋА

Члан 23.

Предузеће ће накнадити штету кориснику:

- Уколико по пријављеној или уоченој хаварији није омогућило Кориснику, у складу са техничким условима, благовремено отклањање хаварије, те је настала било каква штета,
- Уколико је због хаварије испред водомера настала штета на објекту, усеву или у дворишту Корисника или другог лица,
- Уколико штета настане при раду механизације.

Члан 24.

Процену штете врши посебна Комисија за процену штете коју образује Директор Предузећа.

У случају веће штете Директор Предузећа може одлучити да се процена штете изврши на други начин.

ИСПЛАТА ДУГОВАЊА НА ИМЕ КОМУНАЛНИХ УСЛУГА

Члан 25.

Исплату дуговања на име комуналних услуга, Корисници могу извршити у више једнаких месечних рата, а у зависности од висине дуговања.

ПРАВО НА ЖАЛБУ

Члан 26.

Корисник има право да, у складу са одредбама закона о општем управном поступку, поднесе жалбу другостепеном органу (Надзорном одбору предузећа).

Жалба се подноси у року од 15 дана од обавештавања странке о одлуци Комисије.

Члан 27.

Жалбу описану у претходном члану, подносилац жалбе подноси другостепеном органу (Надзорном одбору), а преко првостепеног органа (Комисије за решавање приговора – рекламација).

Члан 28.

У жалби се мора навести одлука која се побија и означити назив органа који је донео, као и број и датум одлуке и потпис жалиоца. Довољно је да жалилац у жалби изложи у ком је погледу незадовољан одлуком, а жалбу не мора посебно образложити.

У жалби се могу износити нове чињенице и нови докази, али је жалилац дужан да образложи због чега их није изнео у првостепеном поступку.

Члан 29.

Првостепени орган проверава да ли је жалба благовремена, допуштена, потпуна/уредна и изјављена од стране овлашћеног лица.

Првостепени орган ће неблаговремену, недопуштену и непотпуну/неуредну жалбу одбацити.

Члан 30.

У случају да је жалба неуредна односно има недостатке који првостепени орган спречавају да поступа по њој, ако је неразумљива или није потпуна, првостепени орган је у обавези да подносиоца жалбе обавести да у року од 8 дана од дана пријема обавештења уреди жалбу, уз упозорење на правне последице пропуштања.

Ако жалба не буде уређена у остављеном року, првостепени орган ће исту одбацити. Ако жалба буде уређена у остављеном року, сматра се да је од почетка била уредна.

ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 31.

Приговори-рекламације које нису решене, а поднете су пре ступања на снагу овог Правилника, биће решаване у складу са овим Правилником.

Члан 32.

Измене и допуне овог Правилника врше се на исти начин како је исти и донет.

Члан 33.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења и објављивања на огласној табли Предузећа.

Председник НО ЈП „Комуналац“ Димитровград
Аца Крумски

