

Број: 473/2014

На основу овлашћења из члана 18. Закона о јавним предузећима („Службени гласник РС“, број 119/2012), члана 28. Одлуке о усклађивању одлуке о оснивању ЈП „Водоканал“ Бечеј („Службени лист општине Бечеј“, број 2/2013) и члана 37. Статута ЈП „Водоканал“ Бечеј (Број 418/2013 од 05.04.2013. године) а у складу са одредбама Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“, број 73/2010), Надзорни одбор ЈП „Водоканал“ Бечеј, на 16. Седници Надзорног одбора, дана 06.05.2014. године, доноси

ПРАВИЛНИК О НАЧИНУ РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА ПОТРОШАЧА У ЈП „ВОДОКАНАЛ“ БЕЧЕЈ

Члан 1.

Овим Правилником о начину решавања приговора потрошача (у даљем тексту: Правилник) ближе се утврђују услови и начини подношења, завођења и решавања поднетих приговора од стране корисника услуга - потрошача комуналних услуга које пружа ЈП „Водоканал“ Бечеј (у даљем тексту: Предузеће).

Члан 2.

Услуга од општег економског интереса јесте услуга чији квалитет, услове пружања, односно цену, уређује или контролише државни орган или други носилац јавног овлашћења, нарочито, због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса (електронске комуникације, снабдевање електричном енергијом и гасом, комуналне делатности и слично).

Члан 3

Предузеће је дужно да за купљену робу или услугу потрошачу изда рачун.

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

- називу, адреси и подацима који су значајни за утврђивање идентитета предузећа;
- продатој роби, односно пруженој услузи;
- коначној продајној цени;
- датуму издавања рачуна.

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

Члан 4.

Потрошач може да изјави приговор Предузећу ради остваривања својих права из овог Правилника, односно права утврђених Законом о заштити потрошача.

Предузеће је дужно да без одлагања, а најкасније у року од 15 дана од пријема приговора, писмено одговори потрошачу, са изјашњењем о поднетом захтеву и предлогом његовог решавања.

Приговор из става 1. овог члана се подноси попуњавањем прописаног образаца „Захтев за пријаву приговора“ на шалтеру предузећа или преузимањем истог са сајта и достављањем е-маилом, као и писаним путем преко поште.

Члан 5.

Приговор Предузећу могу да подносе само корисници услуга Предузећа.

Корисници услуга су физичка и правна лица и приватни предузетници који су власници, закупци или корисници по другом основу некретнина спојених са јавним водоводом и/или јавном канализацијом, који користе воду или услуге одвођења и пречишћавања уз сагласност овлашћеног предузећа.

Члан 6.

На поднете приговоре се при пријему ставља отисак пријемног штамбиља у који се уписује датум пријема и параф запосленог који га је запримио. На крају радног дана се сви приговори достављају Референту за аутоматску обраду података.

Првог наредног радног дана Референт за аутоматску обраду података заводи све приговоре примљене претходног дана кроз Информациони систем Предузећа и у оквир отиска пријемног штамбиља уписује број приговора који додељује Информациони систем.

Након завођења приговори се достављају Руководиоцу Службе читавања и наплате, а копије приговора се достављају Руководиоцу Службе за одржавање и инжењеринг.

Руководилац Службе читавања и наплате и Руководилац Службе за одржавање и инжењеринг су дужни да неодложно, а најкасније у року од три дана предузму све потребне радње (излазак на терен, састављање записника о извршеним поправкама, заменама водомера, контролном читавању водомера и слично) на прикупљању чињеница потребних за решавање по поднетим приговорима.

Члан 7.

О приговорима решава Комисија за решавање приговора (у даљем тексту: Комисија). Комисија је стална и чине је четири члана које Решењем именује директор Предузећа. Чланови Комисије су Главни инжењер, Руководилац Службе општих послова, Руководилац Службе за одржавање и инжењеринг и Руководилац Службе читавања и наплате.

Комисија из става 1. овог члана састаје се и разматра приговоре сваког понедељка у месецу.

Члан 8.

Предузеће утврђује услове и начин подношења и решавања приговора у следећим случајевима:

- уколико потрошач поднесе захтев за ванредни преглед водомера у употреби, предузеће га упућује на Дирекцију за мере и драгоцене метале која је у складу са Законом о метрологији ("Сл. гласник РС" бр. 30/2010) надлежна за решавање ове врсте приговора. Уколико је водомер неисправан трошкове сноси Предузеће, док у случају кад је водомер исправан, све трошкове сноси потрошач;
- уколико дође до кvara на интерним инсталацијама потрошача код којих се обрачунава испоручена вода и одвођење и пречишћавање отпадних вода, а који квар није на видљивом месту и уочљив, потребно је доставити рачун о извршеној поправци од овлашћеног лица и у том случају Предузеће може да одобри отпис дела дуга. Чиста вода се обрачунава без блок тарифе и може да се умањи до 20% евидентиране потрошње, али не испод потрошње у истом периоду претходне године, а услуге одвођења и пречишћавања обрачунавају се у висини потрошње у истом периоду претходне године;
- у случају кvara на интерним инсталацијама потрошача код којих се не обрачунава одвођење и пречишћавање отпадних вода, потрошач такође доставља рачун о

извршеној поправци и утрошена вода се обрачунава без блок тарифе и може да се умањи до 20% евидентиране потрошње, али не испод потрошње у истом периоду претходне године;

- ако се водомер није могао читавати у претходном периоду, а највише до годину дана уназад, из оправданих разлога (одсутност, болест итд.), Предузеће ће извршити корекцију издатих обрачуна у том периоду по важећим ценама за тај период;
- потрошач има обавезу да у случају када уочи цурење на водомеру, или било какво оштећење водомера, то одмах пријави Предузећу, које је дужно да тај водомер замени о свом трошку;
- у случају повећане потрошње који се односи на пукнуто стакло или било какво оштећење на водомеру Комисија ће размотрити оправданост и дати предлог за решење такве рекламације;
- приговор потрошача који се односи на смрзнут, истопљен или на било који други начин оштећен водомер је неоснован јер се кварови овог типа јављају због небриге потрошача, те трошкове замене таквог водомера сноси потрошач;
- приговор потрошача који се односи на евидентирано стање водомера приликом демонтажа (замене) се не прихвата ако је потрошач потписао потврду о замени водомера са читаним стањем;
- приговор потрошача на раније издате обрачуна се не прихвата уколико исти не буде достављен у року од 10 дана по пријему истог, односно ако потрошач не поступи у складу са упутством које се напази на рачуну;
- приговор потрошача на читано стање или приговор који се односи на неслагање уплата у нашој евиденцији и евиденцији потрошача, пролонгира валуту плаћања уколико се премаши валута назначена на обрачуну. Валута плаћања се у овом случају рачуна 8 дана од дана пријема одговора на приговор;
- у случајевима када су два или више домаћинства прикључена на један водомер, или због већег броја чланова (6 и више), а због лимитиране потрошње од 25 м3 месечно, извршиће се исправка издатог обрачуна (разлика у цени) уколико потрошач достави доказ о пребивалишту на тој адреси за све чланове домаћинства;
- код измене броја чланова домаћинства у кућним саветима исте се признају само ако су достављене у року, до задњег дана у месецу за текући месец, од стране председника скупштине станара, а ако кућни савет нема председника измена се врши лично уз писмену изјаву три сведока из различитих домаћинстава исте стамбене зграде и фотокопију личне карте;
- у случају када потрошач подноси приговор због лошег квалитета воде у насељу Бечеј који се визуелно може утврдити (жута, мутна вода) Предузеће је у обавези да екипу Службе одржавања одмах пошаље на терен како би извршила интервентно испирање водоводне мреже;
- у случају када потрошач подноси приговор због лошег квалитета воде у насељу Бечеј који се не може визуелно утврдити (промењен мирис или укус воде, здравствени проблеми потрошача), Предузеће је у обавези да изврши лабораторијско узорковање питке воде и сходно резултатима предузме неопходне мере за довођење квалитета воде у законом прописане оквире;
- у случају цурења или оштећења на другој спојници (холендеру), потрошачу се за утрошак обрачунава просек утрошене воде из претходна три узастопна читавања бројила водомера;
- у случају када се од стране овлашћеног лица Предузећа, прегледом водомерне шахте код потрошача, у циљу провере и оправданости рекламације, утврди да је инсталација у власништву Предузећа, водомер у целини или неки његов део, физички насилно оштећен или промењен, а тиме и онемогућено исправно мерење потрошње и визуелно читавање бројчаника водомера, као и пружање услуге потрошача, Захтев за пријаву рекламације се одбацује, а против потрошача се подноси пријава надлежним органима.

бројила водомера;

- у случају када се од стране овлашћеног лица Предузећа, прегледом водомерне шахте код потрошача, у циљу провере и оправданости рекламације, утврди да је инсталација у власништву Предузећа, водомер у целини или неки његов део, физички насилно оштећен или промењен, а тиме и онемогућено исправно мерење потрошње и визуелно читавање бројчаника водомера, као и пружање услуге потрошача, Захтев за пријаву рекламације се одбацује, а против потрошача се подноси пријава надлежним органима.

Члан 9.

Све остале случајеве који нису обухваћени овим Правилником Предузеће ће решавати у конкретном случају на начин утврђен Законом о заштити потрошача, Одлуком о снабдевању водом Општине Бечеј, Одлуком о јавној канализацији и другим позитивним законским прописима.

Члан 10.

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

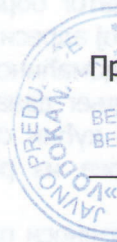
Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласним таблама у Предузећу.



Председник Надзорног одбора
ЈП „Водоканал“ Бечеј

Илија Стојановић

Овај Правилник о начину решавања приговора потрошача у ЈП „Водоканал“ Бечеј од 06.05.2014. године објављен је на огласној табли Предузећа дана 06.05.2014. године.



Потврђује и оверава:
Председник Надзорног одбора
ЈП „Водоканал“ Бечеј

Илија Стојановић

Овај Правилник ступа на правну снагу дана 14.05.2014. године.

Правилник израдио:
Руководилац Кадровске службе

Александар Цигурски