

На основу члана 45. став 1. тачка 22. а у вези са чланом 45. став 1. тачка 23) Статута Јавног предузећа Водовод и канализација Лозница, члана 56. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/2014, 6/2016-др. закон и 44/2018-др. закон), и члана 78. став 3. и 4. Одлуке о градском водоводу и канализацији (“Службени лист града Лозница бр.3/15 и 21/16) Надзорни одбор Јавног предузећа „Водовод и канализација“, Лозница дана 16.09.2019. године доноси:

## **ПРАВИЛНИК**

**о начину, условима и поступку решавања рекламација  
корисника на извршене услуге Јавног предузећа „Водовод и канализација“,  
Лозница**

### **I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 1.**

Овим Правилником ближе се одређује начин, услови и поступак решавања рекламација корисника на извршене услуге Јавног предузеће „Водовод и канализација“, Лозница (у даљем тексту: Предузеће).

Рекламација је захтев корисника услуге који се упућује Предузећу ради остваривања права корисника која му припадају услед погрешно обрачунате цене и других права утврђених Законом о заштити потрошача, Одлуком о градском водоводу и канализацији и овим Правилником.

#### **Члан 2.**

Корисници услуга су физичка лица, правна лица и предузетници који су власници објекта прикључених на градски водовод и канализацију и закупци који по основу закупа и других основа користе објекте прикључене на градски водовод и канализацију.

Подносилац рекламације је:

- физичко лице које је корисник услуга или повезано лице у односу на корисника услуга или лице овлашћено од корисника услуга,
- предузетник који је корисник услуга или лице овлашћено од стране предузетника,
- правно лице које је корисник услуга, овлашћени заступник правног лица или лице које је овластио заступник правног лица.

#### **Члан 3.**

Предузеће је дужно да за пружене услуге, кориснику достави доказ о извршеној услузи (рачун за пружену услугу, радни налог или други документ).

Доказ из става 1. овог члана садржи:

1. назив или пословно име, адресу и податке који су значајни за утврђивање идентитета,
2. податке о пруженој услузи,
3. датум пружања услуге,
4. спецификацију утрошеног материјала,
5. цену услуге (ако се услуга наплаћује),
6. друге неопходне податке о пружању услуге.

## **II ПРАВА КОРИСНИКА НА РЕКЛАМАЦИЈУ**

### **Члан 4.**

Корисник има право на подношење рекламације на извршене услуге Предузећа ради остваривања својих права утврђених Законом о заштити потрошача и овим Правилником, у року од 15 дана од дана достављања доказа о извршеној услузи.

Истekom рока из става 1. овог члана корисник губи право на подношење рекламације осим у случају из члана 14. став 2. овог Правилника

## **III НАЧИН ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ**

### **Члан 5.**

Рекламација се подноси попуњавањем Обрасца за подношење рекламације и достављањем истог у седиште Предузећа, преко поште или електронском поштом.

Предузеће обезбеђује бесплатну телефонску линију ради омогућавања корисницима да контактирају Предузеће у циљу обезбеђивања одговора на сва питања везана за прикључивања на дистрибутивну мрежу, као и питања везана за квалитет и коришћење услуга које пружа Предузеће.

Образац за подношење рекламације из става 1. овог члана чини саставни део овог Правилника и доступан је у седишту и на веб-презентацији предузећа, као и у просторијама Службе обједињене наплате.

Предузеће је дужно да разматра рекламацију и ако није поднета на прописаном образцу.

### **Члан 6.**

Рекламација треба да садржи:

1. име и презиме, ЈМБГ (за физичко лице), назив, МБ и ПИБ (за правно лице и предузетника), адресу и контакт телефон подносиоца рекламације,
2. име и презиме, ЈМБГ (за физичко лице), назив, МБ и ПИБ (за правно лице и предузетника), адресу и контакт телефон корисника на кога се односи рекламација,
3. разлоге због којих се рекламација подноси.

#### Члан 7.

Предузеће је дужно да кориснику изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена рекламација у евиденцији примљених рекламација.

#### Члан 8.

Предузеће је дужно да води евиденцију примљених рекламација и да их чува најмање две године од дана подношења.

#### Члан 9.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге или у електронском облику и садржи нарочито податке о: подносиоцу рекламације, датуму и времену пријема, разлозима рекламације (кратак опис), одлуци Надзорног одбора, датуму решавања рекламације и датуму достављања те одлуке.

Примљене рекламације достављају се Комисији за решавање рекламација у Предузећу.

#### Члан 10.

По пријему рекламације, Комисија за решавање рекламација, дужна је без одлагања а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, доставити Надзорном одбору Предлог одлуке о поднетој рекламацији и доставити подносиоцу рекламације информацију о предузетим активностима на решавању рекламације.

Надзорни одбор је дужан да донесе коначну одлуку на првој наредној седници.

Предузеће је дужно Одлуку доставити подносиоцу рекламације, архиви и одељењу обрачуна ради спровођења одлуке.

### IV КРИТЕРИЈУМИ ЗА УМАЊЕЊЕ РАЧУНА ЗА ВОДУ

#### Члан 11.

Кориснику се може умањити рачун за утрошену воду и одвођење отпадних вода под следећим **условима**:

1. да је корисник поднео рекламацију са детаљним образложењем насталог проблема,
2. да је испоштовао рок из члана 4. овог Правилника,
3. да нема неизмирених обавеза према Предузећу.

Корисник може поднети захтев за рекламацију у следећем **случајевима**:

1. да је од стране Дирекције за мере и драгоцене метале утврђена неисправност мерног уређаја (водомера),
2. да је дошло до квара (неисправности) на самом мерном уређају који није изазван намером или крајном непажњом корисника,
3. да је рачун за услуге које пружа Предузеће увећан грешком радника Предузећа или радника који раде за Предузеће,

4. да је погрешно утврђено стање на мерном инструменту,
5. да је дошло до квара на кућној инсталацији који није видљив и не може се учити лако.

#### Члан 12.

Рачун за утрошену воду и одвођење отпадних вода ће се у случајевима из члана 11. став 2. тачке 1. и 2. кориговати на просечну потрошњу из претходних 12 месеци, у складу са Одлуком о градском водоводу и канализацији, а у случајевима из члана 11. став 2. тачка 3. и 4. рачун ће се кориговати на стварно стање мерног уређаја (водомера).

Рачун за утрошену воду и одвођење отпадних вода ће се у случајевима из члана 11. став 2. тачка 5. умањити до 50% уколико се достави доказ о постојању квара.

Доказ из става 2. овог члана представља рачун о извршеној услузи поправке од овлашћеног лица са регистрованој фирмом који мора садржати опис радова.

Рекламације за украдени водомер се не прихватају. Трошкове постављања новог водомера сноси корисник а обрачун за утрошену воду у периоду од последње евиденције (читања) врши се на основу просечне потрошње на основу последња два читања увећан за 50 %.

Неактивни корисници могу привремено отказати коришћење услуга Предузећа у објектима у којима нико не станује или се привремено не употребљавају ( нпр: викенд куће, корисници који су на привременом раду ван места боравка и сл.). Уколико се код ових корисника установи истек воде услед квара, рачун може бити умањен до 70 % , уз достављање доказа о уредној одјави.

Доказ о уредној одјави из става 5. овог члана је захтев у писаној форми поднет 15 дана пре престанка коришћења комуналне услуге и признаница о уплати накнаде за привремено искључење корисника са водоводне мреже.

Корисници који нису поднели захтев за одјаву а дошло је до истека воде, дужни су да измире целокупну обавезу по испостављеном рачуну.

#### Члан 13.

На основу члана 92. став 2. Закона о заштити потрошача формира се Комисија за питање решавања рекламација корисника (у даљем тексту: Комисија).

Комисија има пет чланова од којих су четири из редова запослених у Предузећу а један члан је представник удружења или савеза за заштиту потрошача из члана 132. Закона о заштити потрошача.

Директор Предузећа именује и разрешава чланове Комисије.

#### Члан 14.

Комисија је дужна да по пријему рекламације утврди да ли је 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 члана 4. овог Правилника, дужна је такву рекламацију одбацити као неблаговремену осим

Члан 14.

Комисија је дужна да по пријему рекламације утврди да ли је 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 члана 4. овог Правилника, дужна је такву рекламацију одбацити као неблаговремену осим уколико подносилац рекламације није навео оправдане разлоге због којих рекламацију није могао поднети у прописаном року.

Уколико Комисија утврди да поднета рекламација не садржи све потребне елементе који су потребни да би се по њој могло поступати, дужна је о томе обавестити подносиоца рекламације и оставити му рок од три дана да своју рекламацију уреди у смислу члана 6. овог Правилника.

Уколико у датом року подносилац рекламације своју рекламацију не уреди сматраће се да је од ње одустао.

V ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 15.

Овај Правилник се, по добијању сагласности Градског већа града Лознице, објављује на огласној табли Предузећа и ступа на снагу осмог дана од дана објављивања.

Правилник објавити на веб-презентацији Предузећа.

У Лозници, дана 16.09.2019. године  
Број 1168/4



НАДЗОРНИ ОДБОР  
ПРЕДСЕДНИК

Милан Васић, дипл. екон.  
*[Handwritten signature]*

Објављен на огласној табли Предузећа дана 08.10.2019  
Службеник за оверу *[Handwritten signature]*

ЈП "Водовод и канализација"

Лозница

Георгија Јакшић бр. 9

Образац

**Comment [MV1]:** практично би било да форма обрасца не заузима више од једне штампане стране

## РЕКЛАМАЦИЈА

**Comment [MV2]:** речи "ОБРАЗАЦ ЗА ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА" заменити речју "РЕКЛАМАЦИЈА"

Име и презиме ЈМБГ(за физичко лице)назив, МБ и ПИБ( за правно лицеи предузетнике)адреса и контакт телефон подносиоца рекламације			
Име и презиме, ЈМБГ(за физичко лице)назив, МБ и ПИБ( за правно лице и предузетнике)адресу и контакт телефон подносиоца рекламације			
Корисничка шифра		Број рачуна	
Број телефона:			
Опис рекламације, разлози због којих се рекламација подноси			
Приложена документација:			

**Comment [MV3]:** "име и презиме, ЈМБГ (за физичко лице), назив, МБ и ПИБ (за правно лице и предузетнике), адресу и контакт телефон подносиоца рекламације" - чл. 6. Правилника

**Comment [MV4]:** "име и презиме, ЈМБГ (за физичко лице), назив, МБ и ПИБ (за правно лице и предузетнике), адресу и контакт телефон подносиоца рекламације" - чл. 6. Правилника

**Comment [MV5]:** интерпункцијски знак : (две тачке) је непотребан у читавом обрасцу

**Comment [MV6]:** у складу са чл. 6. Правилника, после речи "Опис рекламације" додати речи "- разлози због којих се рекламација подноси"

:Напомене и коментари

Подаци о пријему рекламације:

Евиденциони број:

Датум и време:

Потпис примаоца рекламације

Потпис подносиоца рекламације