

На основу члана 7 став 5 Одлуке о комуналним делатностима на територији општине Косјерић, и у складу са чланом 56. Закона о заштити потрошача ("Службени гласник РС" 62/2014, 6/2016, 44/2018), доносим:

**ПРАВИЛНИК
О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА
на испоручену воду и испуштену канализацију**

Члан 1.

Овим Правилником о решавању рекламације (у даљем тексту: Правилник) ближе се утврђују начин и услови подношења, завођења и решавања поднетих приговора од стране корисника - потрошача услуга које пружа КЈП "Елан" Косјерић (у даљем тексту: Предузеће).

Члан 2.

Потрошач има право да рекламира пружену услугу на испоручену воду или одвод канализације, за коју му је испостављен рачун, због уочених недостатака.

Уз рекламацију из става 1. овог члана подноси се РАЧУН о испорученој води, односно извршеној услузи одвода канализације.

Рачун из става 2. овог члана мора да садржи основне податке о:

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

Рачун из става 2. овог члана садржи и друге податке у складу са посебним прописима.

Члан 3.

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

Рекламација се подноси лично писменим путем и предаје у Писарници КЈП "Елан", или путем поште, у року од 8 дана од добијања рачуна.

Члан 4.

Предузеће, односно Комисија ће о рекламацији из члана 3. овог Правилника без одлагања, а најкасније у року од 8 дана од пријема, писмено одговорити, са изјашњавањем о поднетом приговору и предлогу његовог решавања.

Право на рекламацију имају 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.

На поднете рекламације се при пријему ставља отисак пријемног штамбиља у који се уписује датум пријема и параф запосленог који ју је запримио.

Након завођења рекламације се доставњају руководиоцу техничких послова и директору, а копије рекламације се чувају у архиви предузећа.

Руководилац техничких послова са водоинсталатером је дужан да неодложно, а најкасније у

року од три дана предузме све активности на прикупљању чињеница потребних за решавање рекламација (излазак на терен, састављање записника о извршеним радњама, односно поправкама, замена водомера, контролном читавању водомера и слично).

О рекламацијама одлучује Комисија за решавање приговора (у даљем тексту: Комисија) коју именује директор Предузећа.

У састав Комисије улазе лица која познају правне послове, одржавање и инжењеринг и читавање и наплату и лице из регистрованог Удружења за заштиту потрошача.

Комисија из претходног става се састаје сваких 15 дана и разматра поднете захтеве.

Уколико је рекламација била оправдана, Предузеће ће писмено обавестити и о предузетим мерама, а све у циљу побољшања квалитета и квантитета услуга и комуникације са потрошачима.

Члан 5.

Предузеће утврђује начин и услове подношења рекламације и решавања по рекламацији и то:

- Уколико потрошач поднесе Захтев за контролу водомера, мора извршити 100% авансну уплату накнаде у складу са важећим ценовником. Испитивање врши Завод за мере и контролу водомера, те након извршеног испитивања, уколико је водомер НЕИСПРАВАН трошкове сноси Предузеће, а уплаћени износ аванса се враћа потрошачу. У случају када је водомер ИСПРЕВАН, све трошкове сноси потрошач.
- уколико дође до квара на интерним инсталацијама потрошача, а квар није на видљивом месту и уочљив, потребно је доставити рачун о извршеној поправци од овлашћеног лица. У таквом случају Предузеће може одобрити отпис дела дуга до 25% од евидентиране потрошње, али не испод потрошње у истом периоду претходне године. Услуге одвођења и пречишћавања обрачунавају се у висини потрошње у истом периоду претходне године.
- ако се водомер није могао читавати у претходном периоду, а најдуже до 6 месеци уназад, из оправданих разлога, Предузеће ће извршити корекцију издатих рачуна у том периоду по важећим ценама и у складу са прочитаним стањем на водомеру, за тај период.
- У случају да се водомер дуже време није могао читавати због неприступачности или неодржавања водомера од стране корисника, Предузеће неће вршити умањење потрошње због насталог квара на интерном делу инсталација, у периоду нечитавања,
- У случају цурења воде на другом вентилу, Предузеће ће умањити рачун за период у месецу када је потрошач квар пријавио, тада ће му се умањити рачун за тај месец у висини до 10% од укупног утрошка, у том случају потрошач је дужан да обавести Предузеће о квару, а оно је дужно да водомер замени о свом трошку,
- рекламација потрошача која се односи на пукнуто стакло на водомеру је неоснована јер ово не изазива повећану потрошњу,
- рекламације потрошача које се односе на оштећен водомер на било који начин неосноване су јер се кварови овог типа јављају због небриге потрошача, а трошкове замене таквог водомера сноси потрошач,
- рекламација потрошача која се односи на евидентирано стање водомера приликом демонтажа (замене) се може поднети у року од три дана од замене, само у случају да потрошач није потписао потврду о замени водомера са читаним стањем, а ако је потписао записник нема право на приговор,
- рекламација потрошача на раније издате обрачуне се не прихвата, уколико иста не буде достављена у року од 10 (сада 30) дана по пријему рачуна,
- рекламација потрошача на читано стање или приговор који се односи на неслагање

уплата у нашој евиденцији може се поднети у року који је наведен у рачуну,

- код измене броја чланова домаћинства у кућним саветима, исте се признају само ако су достављене у року до двадесетог дана у месецу, за текући месец, од стране Управника зграде (а ако зграда нема Управника онда од стране председника скупштине станара), а ако кућни савет нема Управника или председника скупштине станара, измене се врше лично уз писмену изјаву потписану од два станара и фотокопију личне карте.
- У случају када потрошач подноси приговор због лошег квалитета воде који се може визуелно утврдити (жута, мутна вода) Предузеће је у обавези да раднике службе одржавања одмах пошаље на терен како би извршио интервентно испирање водоводне мреже, а у случају да се квалитет не може визуелно утврдити (промењен мирис и укус воде, здравствени проблеми потрошача), Предузеће је у обавези да изврши лабораторијско узорковање питке воде и сходно резултатима предузме све потребне радње 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 предходна три узастопна читавања водомера,
- у случају када се приликом прегледа инсталација од стране овлашћених лица предузећа, прегледом водомерне шахте код потрошача, утврди да је инсталација у власништву предузећа, водомер или његов неки део, физички оштећен или промењен, а онемогућено исправно мерење потрошње и читавање бројчаника водомера, као и пружање услуге потрошачу, захтев за пријаву рекламације се одбацује, а против потрошача се подноси пријава надлежним органима.

Члан 6.

Све остале случајеве који нису обухваћени овим Правилником Предузеће ће решавати у конкретном случају на начин утврђен Законом о заштити потрошача, Одлуком о водоводу и канализацији (Сл. Лист општине Косјерић 7/05) и другим подзаконским актима.

Члан 7.

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

Члан 8.

Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Предузећа.

КОМУНАЛНО ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ЕЛАН“

Број:379-01/21 Дана: 26.07.2021.године

Директор
КЈП "Елан" Косјерић
Славољуб Вујадиновић дипл.економиста