

ОБЈАВЉЕНО НА
ОПШТИНСКОЈ ТАБЛИ
ЈКП-а 24.01.2023
ПРИМЕНА од 02.02.2023.

Број: 37-1/2023.
Датум: 24.01.2023.
Нови Кнежевац
Карађорђева 49

На основу чл. 54 Статута ЈКП „7.Октобар“ Нови Кнежевац а у складу са одредбама Закона о заштити потрошача (Сл.гласник РС“, бр. 88/2021 од 11.09.2021.), ВД Директор дана 24.01.2023. доноси:

ПРАВИЛНИК О НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА, КОРИСНИКА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА

Члан 1.

Овим Правилником о начину решавања рекламација потрошача, корисника комуналних услуга (у даљем тексту: правилник) ближе се утврђују услови и начин решавања поднетих рекламација од стране потрошача - корисника комуналних услуга (у даљем тексту: корисник комуналних услуга) које пружа ЈКП „7. Октобар“ из Новог Кнежевца као вршилац комуналне делатности (у даљем тексту: вршилац комуналне делатности).

Члан 2.

Комунална делатност снабдевања водом за пиће је делатност пружања следећих комуналних услуга: захватање, прерада и испорука воде, водоводном мрежом до мерног инструмента потрошача, обухватајући и мерни инструмент, која се обавља у складу са Одлуком о снабдевању водом бр. I -020-92 од 23.06.2014.

Члан 3.

Комунална делатност пречишћавања и одвођења отпадних вода је у складу са Одлуком о прикупљању, одвођењу и пречишћавању отпадних вода бр. 020-115 од 10.09.2014. са изменама и допунама Одлуке и представља: сакупљање, одвођење и испуштање отпадних вода, од прикључака корисника комуналних услуга на уличну канализациону мрежу, одвоз и третирање фекалија из септичких јама.

Поред ових, вршилац комуналне делатности обавља и делатност одржавања чистоће у складу са Одлуком о одржавању чистоће бр. I -020-29/2016; Уређење, одржавање, инвестиционо одржавање и санација зелених јавних површина на основу Одлуке бр. I -00 -020-23/2018-3 од 19.03.2018.; Уређење и одржавање паркова, зелених и рекреативних површина на основу Одлуке I-06-1/48 -07 од 22.02.2007.године са изменама и допунама Одлуке, Одржање гробаља и сахрањивање у складу са Одлуком о сахрањивању и гробљима бр. 06-11/29 -85, Управљање пијацама у складу са Одлуком о управљању пијацама бр. I-020-205 од 17.12.2013. са изменама и допунама Одлуке, Дистрибуцију гаса, као и остале регистроване делатности.

Члан 4.

Вршилац комуналне делатности је дужан да за купљену робу или услугу кориснику комуналних делатности изда рачун.

Рачун мора да садржи:

1. Назив, адресу и податке који су значајни за утврђивање идентитета вршиоца комуналне делатности;
2. Врсту продате робе односно пружене услуге;
3. Продајну цену;
4. Датум издавања рачуна и датум доспећа рачуна.

Рачун може садржати и остале податке у складу са посебним прописима.

Члан 5.

Корисник комуналних услуга може да изјави рекламацију вршиоцу комуналне делатности ради остваривања својих права из овог Правилника и права утврђених Законом о заштити потрошача.

Рок за подношење рекламација је 30 дана од дана издавања рачуна.

Потрошач може да изјави рекламацију телефоном, писаним путем, електронским путем уз доставу рачуна на увид или другог доказа о куповини (копија рачуна и сл).

Вршилац комуналне делатности је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламација потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, вршилац комуналне делатности поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Члан 6.

Вршилац комуналне делатности је дужан да потрошачу без одлагања изда потврду или електронски потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укорићене књиге и садржи име и презиме подносиоца и датум пријема рекламације, кратак опис рекламације, одлуку о рекламацији, датум достављања одлуке о рекламацији, продужење рока за рекламацију.

Вршилац комуналне делатности је дужан да без одлагања а најкасније у року од 8 дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор Вршиоца комуналне делатности 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 и како ће решити рекламацију ако је прихвата. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламације.

Члан 7.

Уколико Вршилац комуналне делатности из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у прописаном облику, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача 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.

Уколико Вршилац комуналне делатности одбије рекламацију, дужан је да потрошача обавести о могућности решавање спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

Уколико Вршилац комуналне делатности усмено изјављену рекламацију реши у складу са захтевом потрошача приликом његовог изјављивања, није дужан да поступи у складу са ставом 1. и 3. члана 6.

Члан 8.

Вршилац комуналне делатности утврђује услове и начин подношења рекламације у следећим случајевима:

1. Корисник може да поднесе писмени захтев Вршиоцу комуналне делатности за испитивање исправности водомера на водоводном прикључку. Вршилац комуналне делатности је дужан да у року од 7 дана од дана пријема захтева мерни инструмент достави на испитивање овлашћеној установи. Ако се установи да је водомер неисправан, Вршилац комуналне делатности је дужан да исправи рачун а количину испоручене воде обрачуна по просечној потрошњи за исти обрачунски период у претходној години.

Трошкове испитивања мерног инструмента сноси Вршилац комуналне делатности, осим у случају ако се установи да је мерни инструмент исправан, када ове трошкове сноси потрошач –подносилац рекламације.

2. Рекламације на потрошњу измерену мерним инструментом којем је истекао законом предвиђен рок за употребу се прихватају само за последњи издати рачун након читавања. У овом случају се одобрава отпис задужења изнад просечне потрошње. За просечну потрошњу се узима регистрована потрошња из претходна три узастопна читавања мерног инструмента.

3. Рекламације корисника комуналних услуга које се односе на смрзнуте, истопљене или механички оштећене мерне инструменте се не прихватају.

Ова оштећења настају као последица небриге, неодговарајуће заштите поклопаца и сл. трошкове замене таквог мерног инструмента сноси корисник услуга.

4. Рекламација корисника комуналних услуга која се односе на оштећења настала услед интервенција корисника комуналних услуга се не прихватају.

5. Рекламације због нестанка мерног инструмента по било ком основу се не прихватају. Трошкове уградње новог мерног инструмента сноси корисник комуналних услуга.

6. Рекламације корисника комуналних услуга које се односе на евидентирано стање на мерном инструменту приликом демонтирања (замене) се не прихватају уколико је корисник комуналних услуга потписао потврду/записник о замени мерног инструмента са читаним стањем.

7. Рекламације корисника комуналних услуга које се односе на евидентирано стање на мерном инструменту приликом демонтирања (замене) се не прихватају у случајевима када корисник комуналних услуга није присуствовао замени а уредно је обавештен о обавези присуства.

8. Уколико дође до квара на интерним инсталацијама корисника комуналних услуга који није на видљивом месту и уочљив, потребно је доставити доказ о постојању квара и отклањању истог.

У случају оправданости захтева за отпис на име квара на интерним инсталацијама, услуге одвођења и пречишћавања отпадних вода обрачунавају се у висини потрошње у истом периоду претходне године или у првом упоредивом периоду а разлика се отписује. Задужење за услугу испоручене воде за пиће у количини измереној водомером се не умањује.

9. У случају квара на интерним инсталацијама корисника комуналних услуга код којих се не обрачунава одвођење и пречишћавање отпадних вода, рекламација се не прихвата.

10. Код измене броја чланова домаћинства у категорији корисника комуналних услуга у стамбеним заједницама и домаћинствима, исте се признају само ако су достављене до последњег дана у месецу за текући месец од стране управника стамбене заједнице или члана домаћинства.

Ако стамбена заједница нема управника измена се врши лично уз писмену изјаву и фотокопију личне карте корисника комуналних услуга.

11. Уколико је до квара на инсталацијама дошло услед грешке запослених код Вршиоца комуналних услуга, рекламација се прихвата у целости.

12. Рекламација корисника комуналних услуга које се односе на издати рачун због евентуално погрешно очитаног стања на мерном инструменту се прослеђује одговарајућем Сектору на који се односи рекламација (Водовод и канализација или Сектор за дистрибуцију природног гаса). Уколико запослени из надлежног Сектора, провером утврди да је рачун за испоручену услугу издат на основу погрешно утврђеног стања на мерном инструменту, рекламација се прихвата.

Члан 9.

Одлука Комисије за решавање рекламације потрошача, корисника комуналних услуга из чл. 8 овог правилника је коначна у првом степену. Против одлуке Комисије за рекламације, може се поднети захтев за поновно одлучивање Надзорном одбору вршиоца комуналне делатности.

Члан 10.

Вршилац комуналне делатности може ускратити пружање комуналне услуге ако корисник комуналних услуга не измирује своје обавезе за пружене услуге непрекидно у року од 60 дана од дана доспелости обавезе.

Вршилац комуналне делатности је дужан да пре искључења у смислу става 1. овог члана, корисника комуналних услуга у писаном или електронском облику:

1. Упозори на обавезе испуњења обавеза
2. Обавести да обавезе из тачке 1. става 2. овог члана може испунити у року од најдуже 30 дана (зависно од врсте обавезе коју не испуњава) од дана достављања упозорења.

Уколико корисник комуналних услуга оспори постојање или висину обавезе из става 1. овог члана и настави да уплаћује рачуне за пружене комуналне услуге, вршилац комуналне делатности не може искључити корисника комуналних услуга са јавне мреже и ускратити му пружање комуналне услуге до окончања судског спора чији је предмет оспоравана обавеза, осим ако законом није другачије предвиђено.

Члан 11.

Све остале случајеве који нису обухваћени овим правилником вршилац комуналне делатности ће решавати у конкретном случају на начин утврђен Законом о заштити потрошача и Одлукама Општине Нови Кнежевац које се односе на делатност вршиоца комуналних делатности.

Члан 12.

Измене и допуне овог Правилника ће се вршити на исти начин на који је донет.
Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли
вршиоца комуналне делатности.

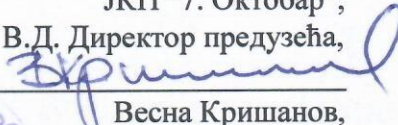
Члан 13.

Даном ступања на снагу овог Правилника престаје да важи Правилник о начину решавања
приговора/рекламација потрошача ЈКП „7. Октобар“ Нови Кнежевац број 1955-2 од
12.06.2015. године.

Члан 14.

Правилник ће бити објављен и на интернет страници вршиоца комуналне делатности.

ЈКП „7. Октобар“,
В.Д. Директор предузећа,


Весна Кришанов,
маст. инг. зашт. жив. сред.

