

JKCP „CBPJIГ“ CBPJIГ

Број:980/2019

24.07.2019. год.

С В Р Љ И Г

На основу члана 22. Закона о јавним предузећима („Сл. гласник РС“, бр. 15/2016), члана 56. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/2014, 6/2016 – др. закон и 44/2018 – др. закон) члана 93. Одлуке о водоснабдевању на територији Општине Сврљиг („Сл. лист Града Ниша“, бр. 154/2016), и члана 57. Статута Јавно комунално-стамбеног предузећа „Сврљиг“ Сврљиг, број 2015/2016, од 12.12.2016. године („Сл. лист Града Ниша“, бр. 154/2016), Надзорни одбор Јавно комунално-стамбеног предузећа „Сврљиг“ Сврљиг на седници одржаној дана 24.07.2019. године, доноси

## **П Р А В И Л Н И К**

**о начину решавања приговора - рекламација корисника комуналних услуга  
Јавно комунално-стамбеног предузећа „Сврљиг“ Сврљиг**

### **І 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 Јавно комунално-стамбено предузеће „Сврљиг“, Сврљиг (у даљем тексту Предузеће).

#### **Члан 2.**

Корисник комуналних услуга, које пружа Јавно комунално-стамбено предузеће „Сврљиг“ Сврљиг је физичко лице, предузетник и правно лице, ималац радње које користи објекат или посебни део, односно сопственик зграде или стана, пословног простора, закупац, организације и органи, као и сваки фактички корисник објекта (у даљем тексту Корисник).

### **ІІ ПРАВА КОРИСНИКА НА РЕКЛАМАЦИЈУ**

#### **Члан 3.**

Корисник комуналних услуга има право да уложи приговор – рекламацију на пружену услугу или испоручену воду, за коју му је испостављен рачун, због уочених недостатака.

Уз приговор – рекламацију из става 1. овог члана подноси се рачун о пруженој услузи или испорученој води.

Корисник – правно лице може да поднесе приговор – рекламацију Предузећу на обрачун за пружене услуге у писаној форми, најкасније у року од 3 дана од дана пријема рачуна.

Корисник – физичко лице може да поднесе приговор – рекламацију Предузећу на обрачун за пружене услуге у писаној форми, најкасније у року од 30 дана од дана задњег обрачунског периода.

Приговор – рекламација треба да садржи: име и презиме подносиоца приговора, адресу, број личне карте, контакт телефон, овлашћење (у случају да се приговор подноси у туђе име и за туђ рачун) и пратећу документацију.

### III НАЧИН ПОДНОШЕЊА ПРИГОВОРА - РЕКЛАМАЦИЈЕ

#### Члан 4.

Приговор – рекламација се подноси надлежној служби предузећа усмено, телефоном, писменим путем или путем електронске поште (e-mail).

#### Члан 5.

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 законског заступника.

Уколико је неопходна хитна интервенција, Корисник може изјавити приговор – рекламацију усмено на број телефонске линије 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.

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.

### IV ПОСТУПАК ПО ПРИЈЕМУ ПРИГОВОРА – РЕКЛАМАЦИЈЕ

#### Члан 6.

Примљена рекламација се заводи у Књигу евиденције примљених приговора – рекламација и прослеђује одмах председнику или заменику председника Комисије за решавање рекламација.

У случају констатовања потребе да се изласком на терен утврди чињенично стање по приговору – рекламацији, председник Комисије упознаје одговорног руководиоца службе одржавања и изградње водовода и канализације.

Руководилац службе 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.

Комисија је дужна да у року од 8 дана од дана пријема приговора, реши приговор и писаним или електронским путем одговори подносиоцу приговора. 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.

О исходу изјављене рекламације, предузеће ће Корисника обавестити у писаној форми, на адресу објекта Корисника услуге односно адресу пребивалишта корисника услуге.

Рекламација се чува 2 (две) године.

## V КОМИСИЈА ЗА РЕШЕВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА

### Члан 7.

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

За решавање Приговора у складу са одредбама овог Правилника одговорни су чланови комисије.

Комисија се састоји од три члана Комисије и три заменика чланова Комисије, из реда запослених и то из финансијско-комерцијалне службе, службе одржавања и изградње водовода и канализације и других служби.

Комисија доноси одлуку већином гласова.

Одлуку Комисије потписује Председник Комисије.

Комисија о свом раду подноси извештај директору, једном месечно.

У решавању приговора корисника може да учествује и овлашћени представник удружења односно савеза потрошача у складу са одредбама Закона о заштити потрошача, под условом да састав Комисије за решавање рекламација описан у претходном ставу није могао приликом одлучивања да донесе одлуку по поднетом приговору – рекламацији корисника.

Комисија испитује благовременост, потпуност, допуштеност и основаност приговора – рекламације и даје одговор на рекламацију.

### Члан 8.

За све што није предвиђено овим Правилником примењиваће се одредбе Закона о комуналним делатностима, Закона о заштити потрошача, Одлуке о комуналним делатностима и Одлуке о водоснабдевању на територији Општине Сврљиг.

## VI НАЧИН И УСЛОВИ ЗА ПОДНОШЕЊЕ ПРИГОВОРА – РЕКЛАМАЦИЈА

### Члан 9.

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

1. Уколико корисник комуналних услуга захтева ванредни преглед водомера у баждарном року подноси писмени захтев Предузећу. По уплати трошкова за замену водомера, корисник потписује изјаву о прихватању трошкова испитивања а Предузеће ће извршити демонтажу водомера и доставиће га на испитивање овлашћеној установи и уградиће привремени водомер кориснику услуга ( како би се могло пратити стање утрощка воде, за време испитивања водомера у овлашћеној установи).

Ако се испитивањем утврди исправност водомера, Корисник који је поднео захтев обавезан је да Предузећу плати све трошкове који су настали у вези са његовим захтевом за испитивањем истог.

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 утрощене воде

Корисника да обрачуна на основу просечне потрошње воде за 12 месеци претходне календарске године.

2. Уколико дође до квара на интерним инсталацијама Корисника, а квар није на видљивом месту и није уочљив, дозвољава се да се изврши умањење дуговања под следећим условима:
  - 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 на водоводној инсталацији надлежној служби Предузећа и да је служба одржавања и изградње водовода и канализације Предузећа изласком на месту настанка квара утврдила постојање квара,
  - да је утрошена количина воде, због насталог квара на унутрашњим водоводним инсталацијама 3 пута већа од просечне потрошње воде Корисника за период од 12 месеци пре настанка квара,
  - да цурење на водоводним инсталацијама није дуже од 4 месеца.У таквом случају Предузеће може одобрити отпис дела дуга до 50% од евидентиране потрошње,
3. 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,
4. У случају приговора – рекламације Корисника који се односи на било какво механичко оштећење водомера (пукнуто стакло, цурење на телу и спојевима водомера итд.) служба одржавања и изградње водовода и канализације ће на основу извештаја интервентне екипе размотрити оправданост и дати писмени предлог за решење таквог приговора – рекламације,
5. Приговор – рекламација Корисника 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.
6. 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 читаним стањем.
7. Приговор – рекламација Корисника на раније издате обрачуна се не прихвата, уколико иста не буде достављена у року од 30 дана од дана задњег обрачунског периода, односно ако Корисник не поступи у складу са упутством које се налази на полеђини обрачуна/рачуна,
8. 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.
9. Приговор – рекламација Корисника на украдени водомер се не прихвата, трошкове за нови водомер сноси Корисник.
10. 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 његов неки 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.

11. У складу са Одлуком о водоснабдевању на територији општине Сврљиг, Кориснику ће се извршити умањење рачуна у целости 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.

12. 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 метара од објекта подносиоца приговора – рекламације.

## VII НАКНАДНИ ПРИГОВОРИ

### Члан 10.

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.

## VIII НАКНАДА ШТЕТЕ ЗБОГ НЕБЛАГОВРЕМЕНОГ ПОСТУПАЊА ПРЕДУЗЕЋА

### Члан 11.

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 12.

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.

## IX ИСПЛАТА ДУГОВАЊА НА ИМЕ КОМУНАЛНИХ УСЛУГА

### Члан 13.

Уколико Корисник изврши исплату дуговања на име комуналних услуга у целости Предузећу, дозвољава се наведеном Кориснику да наведено дуговање исплати без законске затезне камате.

### Члан 14.

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

## X ПРАВО НА ЖАЛБУ

### Члан 15.

Корисник има право да у складу са одредбама Закона о општем управном поступку (Сл. гл. РС бр. 18/2016 и 95/2018), чланови 151-174, након одговора поднесе жалбу другостепеном органу (Надзорном одбору) одређеном законом.

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

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

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, али 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.

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

Првостепени орган ће неблаговремену, недопуштену и жалбу изјављену од стране неовлашћеног лица одбацити.

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.

У случају да је жалба поднета преко опуномоћеног адвоката неуредна односно има недостатке који првостепени орган спречавају да поступа по њој, ако је неразумљива или није потпуна, првостепени орган је у обавези да овакву жалбу одбаци.

Првостепени орган ће, након испитивања формалних услова, жалбу као и списе предмета насталог поводом изјављеног приговора – рекламације доставити другостепеном органу на одлучивање.

## XI ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

### Члан 16.

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

### Члан 17.

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

### Члан 18.

Даном почетка примене овог Правилника престаје да важи Правилник о начину решавања рекламација корисника Јавно комунално-стамбеног предузећа „Сврљиг“ Сврљиг, број: 1340/2015 од 09.09.2015. године.

### Члан 19.

Овај Правилник ступа на снагу 8 дана од дана доношења и објављивања на огласној табли Предузећа.

ПРЕДСЕДНИК НАДЗОРНОГ ОДБОРА

Зоран Лазаревић



Правилник о начину решавања приговора - рекламација корисника комуналних услуга јавно комунално-стамбеног предузећа „Сврљиг“ Сврљиг бр. 980/2019 од 24.07.2019. године, објављен је на огласној табли предузећа дана 24.07.2019. године.

Правилник о начину решавања приговора - рекламација корисника комуналних услуга јавно комунално-стамбеног предузећа „Сврљиг“ Сврљиг бр. 980/2019 од 24.07.2019. године, објављен је на огласној табли предузећа дана 24.07.2019. године.

