



„КОМГРАД“

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ
КОМУНАЛНО СТАМБЕНО
ГРАЂЕВИНСКЕ ДЕЛАТНОСТИ

Јавно предузеће за комунално,
стамбено - грађевинске делатности
„КОМГРАД“ Бачка Топола
Матије Корвина број 18.
24300 Бачка Топола
Телефон: 024 712 510
Телефакс :024 715 711
www.komgrad.com
komgrad@stcable.rs

Матични број : 08032874
ПИБ:101443745
Текући рачун: Банка Intesa: 160-920038-97
Војвођанска банка: 325-9500600014736-74

број: 163/2022
датум: 10.02.2022

ПРАВИЛНИК О НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ КОРИСНИКА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА-ВОДОСНАБДЕВАЊЕ

Члан 1.

Овим Правилником о начину решавања приговора и жалби корисника комуналних услуга (у даљем тексту Правилник) ближе се уређују услови и начин решавања поднетих приговора од стране корисника комуналних услуга (у даљем тексту Корисник комуналних услуга) које пружа ЈП „Комград“ Бачка Топола (у даљем тексту вршилац комуналних делатности).

Члан 2

Комунална делатност снабдевања водом за пиће је делатност пружања комуналних услуга захватање и пречишћавање, прерада и испорука воде водоводном мрежом до мерног инструмента потрошача, обухватајући мерни инструмент.

Правилник се ослања на Одлуку о снабдевању водом на територији Општине Бачка Топола донет од стране Скупштине Општине Бачка Топола на седнице одржаној дана 05.12.2016.године под бројем 352-21/2016-V .

Члан 3.

Комунална делатност пречишћавања и одвођења атмосферских и отпадних вода је сакупљање, одвођење, пречишћавање и испуштање отпадних, атмосферских и површинских вода са површина јавне намене које се одводе затвореним каналима, односно од прикључка корисника комуналних услуга на уличну канализациони мрежу, црпљење, одвоз и третирање фекалија из септичких јама.

Члан 4.

Корисник комуналних услуга може да изјави приговор вршиоцу комуналних делатности ради остваривања својих права из овог правилника, односно права утврђених Законом о заштити потрошача.

Вршилац комуналних делатности је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 8 дана од пријема приговора, одговори кориснику комуналних услуга са изјашњењем о поднетом захтеву и предлогом његовог решавања.

Приговор за пружену комуналну услугу из става 1. овог члана се подноси у писаном облику.

Лице задужено за вођење евиденције приговора, том приликом издаје потврду о примљеној рекламацији, уколико је лице лично поднело захтев.

Приговори за пружену услугу могу се поднети мејлом, као и писаним путем преко поште.

Комисија за решавање рекламација потрошача има задатак да разматра захтеве корисника поднете писаним путем и доносе одлуку по захтевима и у случају усвајања корекције о томе обавести Службу финансија.

Овлашћени представник Центра за заштиту права потрошача учествује у раду Комисије по позиву.

Комисија ће поступати по поднетим рекламацијама у случајевима да су поднете од стране корисника комуналне услуге уз приложене одговарајуће доказе, којима се указује на неправилност података исказаних на рачуну на које се приговор подноси.

У случају непотпуне документације ЈП „Комград” ће тражити допуну поднетог захтева, да се исти достави у року од 3 дана (решење о наслеђивању, уговор о купопродаји, рачун електричне енергије и сл.)

Члан 5.

Приговор вршиоца комуналних делатности може да поднесе само корисник комуналних услуга, на чије име се испоставља рачун.

Корисник комуналних услуга (услуга дистрибуције воде за пиће, као и одвођења и пречишћавања отпадних вода) је физичко или правно лице које је власник, купац или корисник по другом основу некретнина прикључених на јавну водоводну или канализациону мрежу, уз сагласност вршиоца комуналних делатности.

Члан 6.

Вршилац комуналне делатности утврђује услове и начин подношења и решавања приговора и жалби у следећим случајевима:

1. Водомери морају бити смештени у посебним затвореним склоништима изграђеним према одређеним условима и димензијама које даје јавно предузеће и могу да се изводе на терет власника или корисника објекта будућег потрошача. Скица у прилогу овог Правилника. Корисници добијају у облику обавештења.

2. Уколико корисник комуналних услуга поднесе захтев за ванредни преглед водомера у употреби, вршилац комуналних делатности га упућује на Дирекцију за мере и драгоцене метале, која је у складу са законом о метрологији надлежна за решавање ове врсте приговора.
3. Уколико је водомер неисправан трошкове ванредног прегледа водомера сноси вршилац комуналних делатности, док у случају кад је водомер исправан све трошкове сноси корисник комуналних услуга.
4. Уколико дође до квара на интерним (унутрашњим) инсталацијама корисника комуналних услуга које нису на видљивом месту и уочљиве, потребно је доставити доказ о постојању квара и отклањању истог, доказ представља рачун о извршеној поправци од овлашћеног лица (водоинсталатера) са регистрованом фирмом, који мора да садржи опис радова, као и записник или радни налог службе водовода ЈП Комград-а као и рачун за месец на који се рекламација односи. Корисник комуналне услуге је у обавези да у року од 24 сата од настанка хаварије исту пријави комуналном предузећу.
5. У случају оправданости захтева за корекцију рачуна на име квара на интерним (унутрашњим) инсталацијама, услуге испоруке воде обрачунавају се умањене за највише до 30%. Комисија умањење може да одобри једном у 12 месеци.
6. У случају да овлашћено лице ЈП Комград Бачка Топола приликом читавања водомера буде онемогућено од стране корисника комуналних услуга, читач водомера је дужан да писмено обавести корисника комуналних услуга да је његова обавеза да омогући читавање водомера или да сам прочита стање и да исто лично или мејлом достави служби за читавање и наплату како би прочитано стање на водомеру било евидентирано.
7. У случају оштећења водомера корисник комуналних услуга има обавезу да исто одмах пријави комуналном предузећу.
8. У случају приговора корисника комуналних услуга који се односи на оштећење водомера (пукнуто стакло, цурење на водомеру итд) техничка служба ће размотрити оправданост и дати писмени предлог за решење такве рекламације.
9. Приговор корисника комуналних услуга који се односи на смрзнут истопљен или механички оштећен водомер је неоснован, када се кварови овог типа јављају због небриге корисника услуга, трошкове замене таквог водомера сноси корисник комуналних услуга.
10. Приговор корисника комуналних услуга који се односи на евидентирано стање на водомеру приликом демонтажа (замене) се не прихвата у случајевима када корисник комуналних услуга потписао записник о замени водомера са прочитаним стањем и ако то стање одговара стању евидентираном у контролном извештају.
11. Приговор корисника комуналних услуга на издате обрачуне- рачуне, се не прихвата уколико исти не буде достављен у року од 8 дана од дана доспелости плаћања рачуна, односно ако корисник комуналних услуга не поступи у складу са упутством које се налази на обрачуну-рачуну, где је назначен рок предвиђен за приговор.
12. Код измене броја чланова домаћинства у категорији корисника комуналних услуга, кућним савѣтима исте се признају само ако су достављене у року до задњег дана у месецу за текући месец, од стране председника кућног савета (Скупштине станара) или лица овлашћеног од стране станара, евидентираног код вршиоца комуналних делатности, а ако кућни савет нема председника измена се врши лично уз писмену изјаву два сведока станара зграде и фотокопију личних карата станара корисника комуналних делатности. Умањење по основу броја чланова домаћинства признаје се само од дана подношења захтева.

13. Код приговора који се односи на цурење или оштећење на другој спојници (холендеру) и другом вентилу водомера, кориснику комуналних услуга врши се за утрошак обрачунава проток утрошене воде из претходног периода.
14. Услуга читања мерних уређаја у циљу издавања рачуна је бесплатна.
15. Приговор који се односи на техничко стање водомареа и склониште за водомер решаваће се на начин како је утврђено у складу са Одлуком о снабдевању водом на територији Општине Бачка Топола и Одлуком о одвођењу и пречишћавању отпадних и атмосферских вода на територији Општине Бачка Топола
16. Приговор на украдени водомер се не прихвата, а трошкове набавке и уградње новог сноси корисник услуга.
17. У случају захтева корисника услуга за репрограм дуговања о истом одлучује Комисија, али и директор у складу са овлашћењем Надзорног одбора.
18. Власник стамбеног простора односно објекта у којем се не станује, има право на ослобађање од плаћања комуналних услуга. Ослобађање се врши на основу поднетог писменог захтева комуналном предузећу уз који се прилаже последњи месечни рачун за утрошак електричне енергије до 50 kWh. Ослобађање од плаћања производи дејство за будући период у односу на месец подношења, и траје најдуже до 6 месеци од дана подношења захтева. Након истека рока од 6 месеци, потребно је обновити захтев за ослобађање рачуна. Уколико се не обнови захтев, рачун се испоставља у пуном износу. Комисија за празне куће може да одобри плаћање комуналне услуге док је кућа празна и то 1 m³ воде и 10 % фиксни део рачуна за воду за пиће. Ослобађање се не може признати ретроактивно.
19. Власник објекта, односно купац је дужан да у року од 8 дана пријави промену, уколико започне са радом или почне да користи стан за становање. Уколико у року од 8 дана не пријави комуналном предузећу, неусклађеност стварног стања и књиговодственог стања пада на терет власника. Уколико власник или купац не пријави или не изврши своју обавезу, а ЈП Комград утврди обављање делатности код привредника, или код купца, корисник губи право на умањење односно на ослобађање и дужан је да плати разлику до пуног износа.
20. Привредно друштво у којем се не врши делатност, које није у функцији може да поднесе писмени захтев и да за пословни простор тражи умањење рачуна. Уз писмени захтев обавезно се прилаже последњи месечни рачун за утрошену енергију, који не може да буде већи од 100 kw, као и Решење о привременом престанку обављања привредне делатности из Агенције за привредне регистре- АПР, или Решење одељења за просторно планирање, урбанизам, грађевинарство општинске управе о реконструкцији, адаптацији, рушењу пословног простор, или решење о отварању стечаја или ликвидације. За предузетнике последњи месечни рачун за електричну енергију не може да буде већи од 50 KW. Умањење ће бити 1m³ воде за правних лица, као и фиксни део 10 % по важећем Ценовнику комуналних услуга. Од дана подношења захтева за убудуће и не може признавати ретроактивно. Привремено умањење рачуна може да траје највише до 6 месеци.

Члан 8.

Вршилац комуналне делатности може искључити корисника комуналних услуга са јавног водовода, тј. може ускратити пружање комуналне услуге, ако корисник комуналних услуга не измирује своје обавезе за пружене услуге непрекидно у року од 60 дана од дана доспећа првог неплаћеног рачуна, осим ако посебним законом није другачије прописано.

Вршилац комуналне делатности дужан је да пре искључења у смислу става 1. овог члана, корисника комуналних услуга обавести у писаној форми.

- 1) Упозори на обавезу испуњења обавезе по основу уговора о пружању услуга од општег економског интереса.
- 2) Обавести да обавезе из тачке 1. става 2 овог члана може испунити у року од највише 30 дана од дана достављања писменог обавештења.

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 јавног водовода и ускратити му пружање комуналне услуге до окончања судског поступка чији је предмет оспоравана обавеза, осим ако посебним законом није другачије прописано.

Члан 9.

Корисник комуналних услуга има право да у складу са одредбама Закона о општем управном поступку (Сл.гл. РС бр. 30/2010) глава XIV, чланови 213-238, након добијања одговора поднесе жалбу другостепеном органу одређеном законом. Одредба из става 1. овог члана односи се на област делатности оверавања мерила.

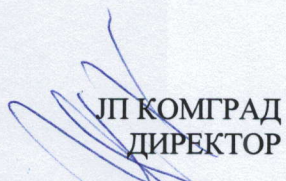
Члан 10.

Сви остали случајеви који нису обухваћени овим правилником корисник комуналних услуга ће решавати у конкретном случају на начин утврђен Законом о заштити потрошача, Одлуком о водоснабдевању на територији Општине Бачка Топола и другим важећим правним прописима.

Члан 11.

Даном доношења овог Правилника престаје да важи Правилник од од 03.09.2020. године под бројем 596.




ЛП КОМГРАД
ДИРЕКТОР

Диана Домањ Дудаш, дипл.ек.

