

ЈКП ВОДОВОД  
СМЕДЕРЕВО  
БРОЈ: 01-59/4-1  
ДАТУМ: 30.04.2018.

ОБЈАВЉЕНО НА ОГЛАСНОЈ ТАБЛИ  
ПРЕДУЗЕЋА ДАНА 03.05.2018. ГОДИНЕ.

Бр

На основу члана 36. Статута ЈКП Водовод Смедерево, а у складу са одредбама Закона о заштити потрошача („Сл.гласник РС“ бр.62/2014 и бр.6/2016-др. закон) и Одлуке о градском водоводу и канализацији („Сл.лист града Смедерева“ бр.12/2017-пречишћен текст ), Надзорни одбор предузећа је на својој 59. редовној седници одржаној дана 30. 04.2018. године донео:

## **ПРАВИЛНИК О НАЧИНУ РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА ( РЕКЛАМАЦИЈА ) ПОТРОШАЧА НА ПРУЖЕНЕ УСЛУГЕ ЈКП ВОДОВОД СМЕДЕРЕВО**

### **ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 1.**

Овим Правилником ( у даљем тексту: Правилник ) утврђују се начин и услови решавања приговора ( у даљем тексту: рекламација ) од стране потрошача на услуге које пружа ЈКП Водовод Смедерево ( у даљем тексту: ЈКП ).

#### **Место и начин подношења рекламације**

#### **Члан 2.**

Рекламација се подноси у просторијама ЈКП, лично, на шалтеру рекламација на рекламационом листу, усмено-телефоном о чему се сачињава службена белешка, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа.

Рекламацију подноси регистровани потрошач, односно друго лице које потрошач овласти да у његово име поднесе рекламацију.

Уз рекламацију из става 1. овог члана доставља се фотокопија рачуна о извршеној услузи или рачун на увид, а у случају када се рекламација подноси усмено или телефоном потрошач је у обавези да лицу овлашћеном за пријем рекламација саопшти корисничку шифру и број рачуна који се рекламира.

#### **Члан 3.**

ЈКП је дужно да на месту пријема рекламација видно истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација, као и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација ( у даљем тексту: Референт рекламација ) у току радног времена.

#### **Члан 4.**

Потрошач има право да поднесе рекламацију на рачун за пружене услуге или на начин извршења услуге у року од 30 дана од дана пријема рачуна.

У случају да потрошач није добио рачун, Референт рекламација ће кориснику издати препис рачуна и од тог тренутка почиње да тече рок у коме потрошач може да поднесе рекламацију.

### **Начин пријема рекламације**

#### **Члан 5.**

Рекламацију прима Референт рекламација који исту уводи у евиденцију примљених рекламација.

Референт рекламација је дужан да потрошачу изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Евиденција примљених рекламација садржи: Податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, кратак опис о несаобразности пружене услуге ( кратак опис рекламације ) и захтеву из рекламације, датум издавања потврде о пријему рекламације, одлуку о одговору потрошачу, заводни број и датум одлуке, датум достављања те одлуке, начин и датум решавања рекламације, као и информацију о продужавању рока за решавање рекламације.

### **Основаност рекламације**

#### **Члан 6.**

Референт рекламација, након увођења у евиденцију и издавања потврде ( примерак рекламационог листа са заводним бројем ) о пријему рекламације потрошачу, проверава наводе и комплетност поднете рекламације.

Референт рекламација копира, комплетира документацију (извод из историјата потрошње, извод финансијског задужења и потраживања, подаци о евентуалном утужењу, споразумима о отплати дуга и сл.) и доставља је Комисији за решавање рекламација.

Комисија је дужна да без одлагања, а најкасније у року од 8 дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор на рекламацију мора да садржи одлуку да ли се прихвата рекламација, изјашњење о захтеву потрошача, конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламације.

У случају да Комисија закључи да постоје нејасноће захтева из рекламације, Референт рекламација обавештава потрошача о потреби појашњења рекламације, односно да појасни или допуни рекламацију у року од 3 дана од дана добијања обавештења.

Уколико Комисија за рекламације, из објективних разлога, није у могућности да удовољи захтеву потрошача- подносиоцу рекламације у року који је одређен одговором о основаности рекламације, Комисија је дужна 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 рекламације могуће је само једном.

#### Члан 7.

У случају да Комисија за рекламације донесе одлуку о неоснованости захтева из рекламације, исту доставља потрошачу у року од 8 дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем.

#### **Рекламација је неоснована:**

-Када потрошач не достави тражено појашњење рекламације, односно не допуни рекламацију у року из члана 6. став 4. овог Правилника;

-Када се односи на оштећење мерног уређаја (у даљем тексту: водомер) изазвано од стране потрошача директно или индиректно несавесним деловањем, неадекватном заштитом мерног уређаја у водомерном окну (поломљено стакло на водомеру, оштећење кућишта и спојних елемената водомера под дејством механичке силе, ниских температура итд.);

- Када се рекламација поднесе у неблагоприятном року, односно року дужем од 30 дана од дана пријема рачуна;
  - Када потрошач рекламира рачун за обрачунски период у коме је дошло до квара на унутрашњим кућним инсталацијама ( инсталација у надлежности потрошача од другог вентила - низводно од водомера, до места исцурења воде); осим у случајевима из члана 13. овог Правилника;
  - Када потрошач рекламира евидентирано стање на водомеру приликом демонтажања (замене) водомера, а потписао је потврду о замени водомера са очитаним стањем;
  - Када се односи на рачун проистекао из потрошње воде другог лица коме је потрошач дозволио коришћење воде са свог прикључка, без сагласности ЈКП;
  - Ако потрошач није дозволио или омогућио очитавање водомера узастопно више од два пута, а рекламира рачун после очитаног стања за тај период;
  - Када лице након престанка корисничког статуса претходног потрошача, настави да користи услуге ЈКП без регулисања свог корисничког статуса;
  - Ако потрошач или друго неовлашћено лице предузме било какве радње на водомеру, односно прикључку (скидање пломбе, самовољна замена водомера и сл.);
- Ако су измене броја чланова домаћинстава у вишестамбеним објектима достављене након 5. у месецу за текући обрачунски период.

## **НАЧИН РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ**

### **Надлежност решавања рекламације**

#### **Члан 8.**

Рекламације потрошача на пружене услуге ЈКП решава Комисија за рекламације.

#### **Члан 9.**

Овлашћено лице ЈКП формира решењем Комисију за рекламације.

Комисију чине: председник Комисије, заменик председника, два члана и евидентирани представник Организације потрошача ( без права да већа и учествује у одлучивању ) који су у сталном саставу и заменици чланова који нису у сталном саставу.

Радам Комисије руководи председник Комисије. У случају одсутности, спречености или изузећа, председника Комисије замењује заменик председника Комисије сходно донетом решењу.

У случају из става 3. овог члана заменик председника Комисије има овлашћење, обавезе и одговорности председника Комисије, док траје привремена спреченост председника.

За све одлуке проистекле из поступка решавања рекламација одговорни су сви чланови Комисије.

### **Јавност рада**

#### **Члан 10.**

О јавности рада Комисије стара се председник Комисије.

Јавност рада Комисије обезбеђује се давањем саопштења, омогућавањем приступа информацијама у складу са законом и објављивањем извештаја на интернет страници ЈКП.

### **Заштита података**

#### **Члан 11.**

Председник, чланови, заменик председника, заменици чланова и запослени који обављају стручне и административне послове дужни су да, у складу са законом, чувају податке о личности као и друге податке до којих су дошли у раду Комисије.

## **Начин рада и одлучивања о решењу рекламације**

### **Члан 12.**

Комисија разматра рекламације које су ЈКП доставили потрошачи у складу са чл.2. став 2. овог Правилника.

Комисија ради и одлучује у седницама, о чему сачињава Записник који потписују председник и чланови Комисије.

Седницу сазива председник Комисије, односно заменик председника Комисије, писаним или усменим путем, а најраније један дан пре одржавања седнице,

Седнице Комисије одржавају се по потреби, а најмање једном недељно.

Седница се одржава ако је присутна већина чланова Комисије.

Комисија може да одлучује ако седници присуствује председник Комисије, односно његов заменик.

Припрему материјала за седницу, односно копирање и комплетирање предмета везаних за рекламације, обавља Референт рекламација. Комплетирање предмета подразумева одлагање свих поднесака, писмена и доказа о њиховом пријему и достављању.

## **Начин решавања рекламације**

### **Члан 13.**

Комисија за рекламације доноси одлуку о решавању рекламације у складу са законом и одредбама овог Правилника.

1. Уколико потрошач поднесе захтев за контролу (испитивање исправности) за водомер који је у гарантном року, дужан је да изврши 100% авансну уплату накнаде трошкова демонтаже, транспорта, контроле водомера и административних такси према важећем ценовнику. Демонтирани водомер ЈКП доставља Дирекцији за мере и племените метале или другој акредитованој организацији или установи овлашћеној за проверу исправности. Ако се контролом установи да је водомер исправан све трошкове сноси потрошач. У случају да се контролом утврди да је водомер неисправан, трошкове сноси ЈКП, уплаћени износ за контролу се враћа потрошачу, а рачуни за рекламациони период се утврђују на основу процене. ЈКП даје заменски водомер који ће мерити потрошњу воде корисника за време трајања испитивања исправности водомера.
2. Ако ЈКП провером установи да је водомер неисправан (извештај са испитивања исправности, механичко оштећење које није изазвано од стране потрошача, неисправности попут цурења на прстену или холендеру водомера, промене стања на бројчанику настале услед појаве ваздуха у јавном цевоводу и сл.), потрошачу ће бити замењен водомер. ЈКП може да исправи рекламиран рачун

на основу процене. Процена се врши на основу просечно испоручене количине воде кориснику у претходних 12 месеци, односно краћи период (не краћи од 3 месеца) у коме је водомер био исправан, односно када није било квара на унутрашњим инсталацијама. Ако нема података о просечној потрошњи, процена ће се извршити на основу средњег дневног утрошка у време процењивања. Ако се потрошња не може утврдити ни на овај начин, ЈКП ће је утврдити упоређивањем са другим сличним потрошачима, према важећим стандардима. Обрачуната и фактурисана потрошња, у оваквим случајевима, не може бити за период дужи од 12 месеци.

3. У случају квара, тј. неконтролисаног ненаменског цурења воде на другом вентилу или унутрашњим кућним инсталацијама потрошача, ЈКП у складу са својом пословном политиком може умањити дуг по рекламираном рачуну у висини дела рачуна од укупног утрошка, који се односи на услуге одвођења фекалних вода, ако потрошач испуњава следеће критеријуме:
  - да је измирио своје обавезе за утрошену воду по претходним обрачунима,
  - омогућава уредно читавање водомера (не постоје паузе у читавању дуже од 2 месеца – без зимског периода),
  - изврши уплату 50% од укупног утрошка по рекламираном рачуну.Ако потрошач нема прикључак на фекалну канализацију, односно плаћа само услугу водоснабдевања, а не и одвођење вода, ЈКП у том случају неће умањити дуг по рекламираном рачуну,
4. Ако потрошач пријави стање на водомеру који није читаван у претходном периоду, а најдуже до 6 месеци уназад, из оправданих разлога, ЈКП може извршити корекцију издатих рачуна у том периоду по важећим ценама и у складу са прочитаним стањем на водомеру, за тај период.
5. Код измене броја чланова домаћинства у вишестамбеним објектима исте се признају само ако су достављене до 5. у месецу за текући обрачунски период.
6. Рекламација потрошача која се односи на евидентирано стање водомера приликом демонтажа (замене) се може поднети у року од 3 дана од замене, само у случају да потрошач није потписао потврду о замени водомера са прочитаним стањем, а ако је потписао потврду нема право на приговор.
7. У случају када се приликом прегледа водомерног окна и водоводних инсталација од стране овлашћених лица ЈКП, код потрошача који је уложио приговор, утврди да је инсталација или њен део, која је у надлежности ЈКП, физички оштећена или промењена, онемогућено исправно мерење и читавање бројчаника водомера, као и пружање услуге потрошачу, рекламација се одбија као неоснована. Референт рекламација у том случају обавештава надлежну службу ЈКП, која против потрошача подноси пријаву надлежним органима и врши искључење са дистрибутивне мреже до отклањања недостатака.

#### Члан 14.

Све остале случајеве који нису обухваћени овим Правилником, ЈКП ће решавати у конкретном случају на начин утврђен Законом о заштити потрошача, Одлуком о градском водоводу и канализацији и другим законским и подзаконским прописима.

## Достављање одлуке Комисије

### Члан 15.

На основу Записника из члана 12. став 2. овог Правилника, Комисија доноси одлуку коју потписује председник Комисије за решавање рекламација потрошача.

Одлука Комисије се сачињава у два примерка, од којих се један примерак доставља подносиоцу рекламације, а други примерак се задржава у списима предмета.

У случају када Комисија донесе Одлуку да се потрошачу умањи цео или део дуга по поднетој рекламацији, исту доставља директору на разматрање и спровођење.

У случају да потрошач није задовољан одлуком Комисије за решавање рекламација, има право да покрене поступак пред надлежним судом ради заштите својих права.

## Контрола рада Комисије и примене Правилника

### Члан 16.

Рад комисије и да ли се примењује Правилник приликом решавања рекламације, контролише руководилац Сектора корисничких послова, а у његовом одсуству шеф Службе корисничких послова.

Комисија је дужна да до 31.01. наредне године достави годишњи извештај о примљеним и решеним рекламацијама за претходну годину Надзорном одбору предузећа, а по потреби и на захтев Надзорног одбора, извештај доставља и чешће.

## Прелазне и завршне одредбе

### Члан 17.

Овај Правилник ступа на снагу и примењује се осмог дана од дана објављивања на огласној табли предузећа.

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

### Члан 18.

Даном ступања на снагу овог Правилника престаје да важи Правилник о начину решавања приговора ( рекламација ) потрошача на пружене услуге ЈКП Водовод Смедерево бр.01-XXX/3-1 од 29.01.2016. године.

НАДЗОРНИ ОДБОР  
ЈКП ВОДОВОД СМЕДЕРЕВО

ПРЕДСЕДНИК  
НАДЗОРНОГ ОДБОРА

  
Александар Радулковић, дипл. грађ. инж.



ЖКП ВОДОВОД  
СМЕДЕРЕВО  
БРОЈ: 01-20в/1-1  
ДАТУМ: 21.05.2020.

ОБЈАВЉЕНО НА ОГЛАСНОЈ  
ТАБЛИ ПРЕДУЗЕЋА ДАНА



21.05.2020. ГОДИНЕ

Траговић

На основу члана 36. Статута ЖКП Водовод Смедерево, а у складу са одредбама Закона о заштити потрошача („Сл.гласник РС“ бр.62/2014,бр.6/2016-др.закон и бр.44/2018-др.закон) и Одлуке о градском водоводу и канализацији („Сл.лист града Смедерева“ бр.12/2017-пречишћен текст), Надзорни одбор предузећа је на својој 20. ванредној седници одржаној дана 21.05.2020. године донео:

### ПРАВИЛНИК О ИЗМЕНИ ПРАВИЛНИКА О НАЧИНУ РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА ( РЕКЛАМАЦИЈА ) ПОТРОШАЧА НА ПРУЖЕНЕ УСЛУГЕ ЖКП ВОДОВОД СМЕДЕРЕВО

#### Члан 1.

У Правилнику о начину решавања приговора ( рекламација ) потрошача на пружене услуге ЖКП Водовод Смедерево број 01- 59/4-1 од 30.04.2018. године врши се следећа измена :

#### Члан 2.

Члан 13. Правилника мења се и гласи:

„Комисија за рекламације доноси одлуку о решавању рекламације у складу са законом и одредбама овог Правилника.

1. Уколико потрошач изрази сумњу у исправност мерила у употреби (водомера) који је у гарантном року и захтева да се изврши ванредна провера водомера, дужан је да изврши уплату републичке административне таксе и трошкове ванредне провере Дирекцији за мере и драгоцене метале. На основу извршене уплате, Дирекција за мере и драгоцене метале даје ЖКП налог за демонтажу водомера. Демонтирани водомер ЖКП доставља Дирекцији за мере и драгоцене метале или другој акредитованој организацији или установи овлашћеној за проверу исправности. Ако се контролом установи да је водомер исправан све трошкове (демонтаже, монтаже и баждарења водомера) сноси потрошач-подносилац захтева за ванредну проверу. У случају да се провером установи да је водомер неисправан, Дирекција за мере и драгоцене метале враћа потрошачу уплаћени износ, трошкове сноси ЖКП, а рачуни за рекламациони период се утврђују на основу процене. ЖКП даје заменски водомер који ће мерити потрошњу воде корисника за време трајања испитивања исправности водомера.
2. Ако ЖКП провером установи да је водомер неисправан (извештај са испитивања исправности, механичко оштећење које није изазвано од стране потрошача, неисправности попут цурења на прстену или холендеру водомера, промене стања на бројчанику настале услед појаве ваздуха у јавном цевоводу и сл.), потрошачу ће бити замењен водомер. ЖКП може да исправи рекламиран рачун на основу процене. Процена се врши на основу просечно испоручене количине воде кориснику у претходних 12 месеци, односно у периоду узастопних читавања (не краћи од 3 месеца) у коме је водомер био исправан, односно када није било квара на унутрашњим инсталацијама. Ако нема података о просечној



потрошњи, процена ће се извршити на основу средњег дневног утрошка у време процењивања. Ако се просечна потрошња не може утврдити ни на овај начин, ЈКП ће је утврдити упоређивањем са другим сличним потрошачима, према важећим стандардима. Обрачуната и фактурисана потрошња, у оваквим случајевима, не може бити за период дужи од 12 месеци.

3. У случају квара, тј. неконтролисаног ненаменског цурења воде на другом вентилу или унутрашњим инсталацијама потрошача, ЈКП у складу са својом пословном политиком може умањити дуг по рекламираном рачуну у висини дела рачуна од укупног утрошка, који се односи на услуге одвођења фекалних вода. Комисија ће разматрати евентуално умањење рекламираног рачуна само ако потрошач задовољава следеће критеријуме:

- да редовно измирује своје обавезе за утрошену воду, односно нема више од 2 неизмирена рачуна по претходним обрачунима;
- омогућава уредно читавање водомера (не постоје паузе у читавању дуже од 2 месеца, без зимског периода);
- да није утужен или нема више од једне тужбе у поступку принудне наплате;
- да у претходних 12 месеци није имао уважен приговор због квара на унутрашњим инсталацијама.
- да је корисник канализационе мреже.

У случају да Комисија процени да постоји основ за умањење рекламираног рачуна, укупан утрошак може се умањити за део који се односи на одвођење фекалних вода.

Уколико потрошач у оквиру приговора-рекламације пријави да је на другом вентилу или унутрашњим инсталацијама имао неконтролисано ненаменско цурење проузроковано кваром, потребно је да документује доказом ту тврдњу, као и чињеницу да је квар саниран. Под доказом се сматра фотодокументација о санираном квару са датумом, рачун за извршену услугу поправке квара од овлашћеног лица (водоинсталатера) са регистрованој фирмом, који мора да садржи опис радова и спецификацију уграђеног материјала.

4. Ако потрошач пријави стање на водомеру који није читаван у претходном периоду, а најдуже 6 месеци уназад, из оправданих разлога, ЈКП може извршити корекцију издатих рачуна у том периоду по важећим ценама и у складу са прочитаним стањем на водомеру, за тај период.
5. Код измене броја чланова домаћинстава у вишестамбеним објектимаисте се признају само ако су достављене до 5. у месецу за текући обрачунски период.
6. Рекламација потрошача која се односи на евидентирано стање водомера приликом демонтажа (замене) се може поднети у року од 3 дана од замене, само у случају да потрошач није потписао потврду о замени водомера са прочитаним стањем, а ако је потписао потврду нема право на приговор.
7. У случају када се приликом прегледа водомерног окна и водоводних инсталација од стране овлашћених лица ЈКП, код потрошача који је уложио приговор, утврди да је инсталација или њен део, која је у надлежности ЈКП, физички оштећена или промењена, онемогућено исправно мерење и читавање бројчаника водомера, као и пружање услуге потрошачу, рекламација се одбија као неоснована. Референт рекламација у том случају обавештава надлежну службу ЈКП, која против потрошача подноси пријаву надлежним органима и врши искључење са дистрибутивне мреже до отклањања недостатака.“

Члан 3.

Ова измена Правилника о начину решавања приговора (рекламација) потрошача на пружене услуге ЈКП Водовод Смедерево ступа на снагу и примењује се осмог дана од дана објављивања на огласној табли предузећа.

НАДЗОРНИ ОДБОР  
ЈКП ВОДОВОД СМЕДЕРЕВО



ПРЕДСЕДНИК  
НАДЗОРНОГ ОДБОРА

Радиша Јовановић, дипл.маш.инж.

ЈКП ВОДОВОД  
СМЕДЕРЕВО  
БРОЈ: 01-11/3-1  
ДАТУМ: 02.07.2020.

ОБЈАВЉЕНО НА ОГЛАСНОЈ  
ТАБЛИ ПРЕДУЗЕЋА  
ДАНА 02.07.2020. ГОДИНЕ



С. Радивојевић

На основу члана 36. Статута ЈКП Водовод Смедерево, а у складу са одредбама Закона о заштити потрошача („Сл.гласник РС“ бр.62/2014,бр.6/2016-др.закон и бр.44/2018-др.закон) и Одлуке о градском водоводу и канализацији („Сл.лист града Смедерева“ бр.12/2017-пречишћен текст), Надзорни одбор предузећа је на својој 11. редовној седници одржаној дана 02.07.2020. године донео:

**ПРАВИЛНИК О ДОПУНИ  
ПРАВИЛНИКА О НАЧИНУ РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА ( РЕКЛАМАЦИЈА )  
ПОТРОШАЧА НА ПРУЖЕНЕ УСЛУГЕ ЈКП ВОДОВОД СМЕДЕРЕВО**

Члан 1.

У Правилнику о начину решавања приговора ( рекламација ) потрошача на пружене услуге ЈКП Водовод Смедерево број 01- 59/4-1 од 30.04.2018. године врши се следећа допуна :

Члан 2.

У Члану 13. став 1. Правилника после тачке 7. додаје се тачка 8. и иста гласи:

„ 8. У случају када се контролом стручних служби Комуналног предузећа утврди да се стање на водомеру које је утврђено редовним или ванредним читавањем, разликује од стања водомера забележеног редовним читавањем у текућем или претходном обрачунском периоду, односно када је стање пречитано, Референт рекламација може и без захтева потрошача да евидентира рекламацију која се односи на исправку читаног стања и корекцију издатог рачуна.“

Члан 3.

Ова допуна Правилника о начину решавања приговора ( рекламација ) потрошача на пружене услуге ЈКП Водовод Смедерево ступа на снагу и примењује се осмог дана од дана објављивања на огласној табли предузећа.

НАДЗОРНИ ОДБОР  
ЈКП ВОДОВОД СМЕДЕРЕВО



ПРЕДСЕДНИК  
НАДЗОРНОГ ОДБОРА

Радица Јовановић, дипл.маш.инж.