

**ПРАВИЛНИК
О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА И ЗАХТЕВА КОРИСНИКА ПО
РАЧУНИМА ЗА КОМУНАЛНЕ УСЛУГЕ**

Април 2021. године

САДРЖАЈ

I ОПШТЕ ОДРЕДБЕ	3
II ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА И ЗАХТЕВА	4
III ЕВИДЕНЦИЈА РЕКЛАМАЦИЈА И ЗАХТЕВА	7
IV РОК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА И ЗАХТЕВА	7
V КОМИСИЈА	8
VI ОБРАДА ПРИМЉЕНИХ РЕКЛАМАЦИЈА И ПО РАЧУНИМА ЗА КОМУНАЛНЕ УСЛУГЕ	9
Рекламација по основу количине утрошене воде и услуге канализације	10
Рекламација по основу цене воде и услуге канализације	11
Рекламација по основу механичке неисправности водомера	12
Рекламација по основу тачности регистроване потрошње на водомеру	13
VII ОБРАДА ПРИМЉЕНИХ ЗАХТЕВА КОРИСНИКА ЗА УМАЊЕЊЕ РАЧУНА ПО ОСНОВУ ХАВАРИЈСКЕ ПОТРОШЊЕ	14
Број рачуна који може бити предмет захтева за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње воде	15
Утврђивање највеће регистроване и хаваријске потрошње воде	15
Умањење рачуна за испоручену воду и услуге канализације на основу највеће регистроване потрошње у претходних 12 месеци	16
Умањење рачуна у износу од 40% од фактурисаног износа за испоручену воду и услуге канализације	17
VIII ПОСТУПАЊЕ ПО ОДЛУКАМА КОМИСИЈЕ	19
IX НАКНАДНИ ПРИГОВОРИ	21
X ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ	21

На основу члана 32. Статута ЈКП за водовод и канализацију „Наиссус“ Ниш, а у складу са Законом о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/2014, 6/2016 – др. закон и 44/2018 – др. закон), Одлуком о водоводу и канализацији („Сл. лист града Ниша“ бр. 89/2005) и Одлуком о изменама и допуни Одлуке о водоводу и канализацији („Сл. лист града Ниша“ бр 18/2017), Надзорни одбор Предузећа на седници одржаној дана _____ 2021. год. доноси

ПРАВИЛНИК О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА И ЗАХТЕВА КОРИСНИКА ПО РАЧУНИМА ЗА КОМУНАЛНЕ УСЛУГЕ

I ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником о решавању рекламација и захтева корисника комуналних услуга по рачунима за комуналне услуге (у даљем тексту Правилник) уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања:

- поднетих рекламација,
- захтева по основу хаваријске потрошње воде за умањење рачуна и обрачун умањења,

по рачунима за комуналне услуге које пружа ЈКП „Наиссус“ Ниш (у даљем тексту Предузеће).

Члан 2.

Комуналне услуге у смислу овог Правилника су снабдевање водом за пиће и одвођење отпадних вода у складу са важећом Одлуком о водоводу и канализацији.

Корисник комуналних услуга је физичко лице, правно лице, предузетник или други облик организовања који користи воду и услугу канализације.

Хаваријска потрошња воде, у складу са овим Правилником, је очитана потрошња воде која је последица квара на унутрашњим инсталацијама, на коју није могао да утиче корисник комуналних услуга и која је увећана најмање 50% од највеће регистроване потрошње воде у претходних 12 месеци, изузимајући претходне хаваријске потрошње воде.

II ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА И ЗАХТЕВА

Члан 3.

Рекламацију рачуна или захтев за умањење рачуна може да поднесе само корисник комуналних услуга.

Лице које није регистровано у матичној евиденцији Предузећа, пре подношења рекламације/захтева, дужно је да се региструје као корисник комуналних услуга и то:

- Преносом права коришћења над прикључком у матичној евиденцији Предузећа (пренос власништва над објектом, парцелом...).
- Евидентирањем статуса корисника подношењем писане изјаве са свим подацима за идентификацију корисника (име и презиме, јмбг, адресу пребивалишта-боравка) којим се лице евидентира у матичној евиденцији Предузећа и стиче статус корисника услуга или закупца. Тачност података проверава запослени у Предузећу увидом у документ (лична карта, пасош и др).
- Подношењем овлашћења издатог од стране корисника комуналних услуга
- Давањем сагласности да у његово име ЈКП „Обједињена наплата“ као подносиоца рекламације/захтева, достави податке (име и презиме, јмбг, адресу пребивалишта-боравка) који ће бити евидентирани у ЈКП „Наиссус“ Ниш.

Уколико подносилац рекламације или захтева не испуњава услове из става 2. овог члана исти се одбацује без разматрања основаности молбе, а подносилац се писаним путем обавештава о томе.

Након испуњења прописаних услова, корисник може поднети нову рекламацију или захтев а најкасније у року од 30 дана од дана издавања рачуна који је предмет рекламације или захтева.

Члан 4.

Корисник комуналних услуга има право на подношење рекламације рачуна за извршене услуге у складу са Законом о заштити потрошача и Одлуком о водоводу и канализацији и то на:

- количину утрошене воде и канализације
- цену воде и канализације

- техничку неисправност водомера
- тачност регистоване потрошње на водомеру

Члан 5.

Корисник комуналних услуга има право на подношење захтева за умањење рачуна за утрошену воду и услуге канализације по основу хаваријске потрошње воде која је настала услед квара на унутрашњим инсталацијама корисника.

Члан 6.

О начину и пријему рекламација или захтева за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње воде корисник услуга све потребне информације добија на шалтеру информација Предузећа, телефонским путем, путем званичне интернет странице Предузећа или електронском поштом од за то овлашћених лица у Предузећу.

Члан 7.

Рекламација се може поднети усмено на шалтеру рекламација Предузећа, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа.

Захтев за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње воде корисник комуналних услуга може поднети писаним или електронским путем на прописаном обрасцу за рекламацију рачуна за воду/захтев за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње (у даљем тексту Образац).

Дужност Предузећа је да кориснику услуга на поднету рекламацију или захтев изда потврду односно број под којим је рекламација/захтев заведен у евиденцији примљених рекламација/захтева.

Члан 8.

Корисник комуналних услуга који се обрати на шалтеру рекламација Предузећа усменом рекламацијом или захтевом дужан је да изврши попуњавање прописаног Обрасца који се евидентира у евиденцији примљених рекламација/захтева.

Потврду пријема Обрасца кориснику комуналне услуге издаје запослени на шалтеру информација и рекламација Предузећа.

Члан 9.

Корисник комуналне услуге може за рекламацију из чл. 4 овог Правилника да се обрати и путем телефона шалтеру рекламација или кол центру, и том приликом запослени у Предузећу попуњава Образац у име потрошача и потписује пријем телефонске рекламације.

Попуњен и потписан Образац рекламације корисника истог дана евидентира се у евиденцији примљених рекламација. Након евидентирања рекламације корисник се путем телефона обавештава о броју под којим је рекламација заведена.

Члан 10.

Корисник комуналне услуге може пријаву рекламације или захтев да упути писаним путем- поштом. Писана рекламација или захтев се доставља путем деловодника Предузећа Одељењу евиденције корисника, информација и рекламација.

Члан 11.

Рекламацију/захтев могу поднети корисници комуналних услуга електронски, попуњавањем Обрасца и достављањем истог на адресу reklamacije@naissus.co.rs. Електронски облик Обрасца може се преузети на званичном сајту Предузећа.

Овако примљена рекламација/захтев се евидентира у евиденцији примљених рекламација/захтева.

Потврда пријема рекламације/захтева пристиглих електронским путем доставља се кориснику на електронску адресу са које је рекламација/захтев упућена.

Члан 12.

Рекламација корисника комуналних услуга на украдени водомер се не прихвата.

Трошкове новог водомера сноси корисник услуге.

Члан 13.

Корисници комуналних услуга којима испоставља рачун ЈКП „Обједињена наплата“ рекламације и захтеве за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње воде подносе искључиво том предузећу.

Уз рекламације и захтеве за умањење рачуна по основу хавариске потрошње воде ЈКП „Обједињена наплата“ доставља ЈКП „Наиссус“ Ниш и пратећу документацију од значаја за решавање истих (прилози подносиоца, подаци о

кориснику или за регистрацију корисника, анлатичку картицу подносиоца, датум испостављања рачуна који је предмет рекламације и другу пратећу документацију).

III ЕВИДЕНЦИЈА РЕКЛАМАЦИЈА И ЗАХТЕВА

Члан 14.

Евиденцију примљених рекламација и захтева корисника дужно је да води Одељење евиденције корисника, информација и рекламација у Сектору трговине.

Евиденција примљених рекламација и захтева се води у облику укоричене књиге и у електронском облику.

Евиденција садржи податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације или захтева, кратком опису несаобразности из рекламације или опис захтева, датуму издавања потврде о пријему рекламације или захтева, одлуци по основу рекламације или захтева, датуму достављања одлуке и информације о евентуалном продужавању рока за решавање рекламације а у складу са законом.

IV РОК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ И ЗАХТЕВА

Члан 15.

Одељење евиденције корисника, информација и рекламација је дужно да у року од 8 дана од дана пријема рекламације у Предузећу сачини писани одговор и достави га подносиоцу препорученом поштиљком са повратницом.

Писани одговор садржи Одлуку Комисије о прихватању или одбијању рекламације, изјашњење о захтеву подносиоца и рок за решавање рекламације.

У писаном одговору захтева се сагласност од подносиоца рекламације за поступање по Одлуци о прихватању и року за извршење рекламације.

Уколико се подносилац рекламације не изјасни о наводима Одлуке о прихватању у року од 3 дана од датума доставе Одлуке, Предузеће ће поступити у складу са истом.

Уколико је због природе делатности Предузећа, или самог захтева корисника, рекламацију немогуће решити у року од 8 дана, Предузеће је дужно да подносиоца рекламације обавести о продужењу рока за решавање рекламације

пре истека рока од 8 дана, уз обавезу да исту реши у року који не може бити дужи од 15 од дана подношења.

Одељење обрачуна и наплате је дужно да у року који не може бити дужи од 30 дана од дана пријема захтева за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње воде у Предузеће, сачини писани одговор и достави га подносиоцу, препорученом пошљицом са повратницом.

Писани одговор садржи Одлуку Комисије о прихватању или одбијању захтева, изјашњење о захтеву подносиоца за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње воде и наведено разлоге за такву одлуку.

V КОМИСИЈА

Члан 16.

О поднетим рекламацијама рачуна и захтевима због хаваријске потрошње одлучује стална Комисија у Предузећу коју решењем именује директор Предузећа.

Комисију чине 3 (три) члана из редова запослених у Предузећу, од којих је један председник Комисије и 1 (један) члан - представник из евидентираних удружења и савеза потрошача у складу са Законом о заштити потрошача.

Председник комисије и чланови комисије из Предузећа имају своју замену.

Председник Комисије је извештач пред Комисијом, о свим поднетим рекламацијама и захтевима пре доношења одлуке Комисије.

За решавање рекламација у складу са одредбама овог Правилника одговорна је Комисија.

Члан 17.

Комисија се састаје најмање једном недељно, у зависности од броја и динамике пристиглих захтева.

Председник Комисије доставља позив представнику удружења и савеза потрошача за учешће у раду Комисије, електронским путем најмање један дан раније.

О раду и одлукама Комисије води се записник који потписују сви чланови Комисије. Записник се заводи на деловоднику Предузећа.

О поднетим рекламацијама рачуна и захтевима Комисија одлучује већином гласова и у случају одсутности овлашћеног представника удружења и савеза потрошача.

У случају једнаког броја гласова глас председника је одлучујући, а у одсуству председника глас заменика председника Комисије.

Председник Комисије, а у одсуству председника заменик председника, потписује Одлуке Комисије.

Одлука Комисије је коначана у Предузећу.

VI ОБРАДА ПРИМЉЕНИХ РЕКЛАМАЦИЈА ПО РАЧУНИМА ЗА КОМУНАЛНЕ УСЛУГЕ

Члан 18.

Обрада рекламација врши се на основу веродостојне документације Предузећа. Обраду врши запослени у Одељењу евиденције корисника, информација и рекламација у Сектору трговине.

Запослени у Одељењу евиденције корисника, информација и рекламација је дужан да у поступку обраде а ради прикупљања веродостојне документације неопходне за обраду рекламације упути писани захтев руководиоцима надлежне организационе јединице у Предузећу.

На писани захтев надлежни руководилац је дужан да документацију и потребне информације достави у року од 3 дана од дана пријема захтева у писаном облику преко деловодне књиге или електронским путем.

Члан 19.

Запослени у Одељењу евиденције корисника, информација и рекламација одговоран је за обраду, обрачун и припрему предлога Комисији а шеф Одељења евиденције корисника, информација и рекламација одговоран је за контролу обрачуна и предлога Комисији.

Обрађене рекламације са веродостојном документацијом и предлогом достављају се Комисији на одлучивање.

Рекламација по основу количине утрошене воде и услуге канализације

Члан 20.

Корисник комуналних услуга може уложити рекламацију рачуна по основу количине утрошене воде односно канализације.

Уз рекламацију корисника комуналних услуга који се самостално снабдевају са једног водомера запослени у Одељењу евиденције корисника, информација и рекламација који обрађује рекламацију прилаже копију читачке књиге на основу које се проверава очитана потрошња и потрошња фактурисана на рекламираном рачуну.

Уколико постоји неусаглашеност између очитаног (уписаног у читачкој књизи) и фактурисаног стања, која је очигледна техничка грешка, предлаже се Комисији сторнирање рачуна и издавање новог према стварно очитаном стању.

Уколико не постоји неусаглашеност између очитаног (уписаног у читачкој књизи) и фактурисаног стања, запослени у Одељењу евиденције корисника, информација и рекламација који обрађује рекламацију упућуј захтев за техничку контролу путем деловодника Одељењу очитавања водомера и контроле.

Запослени који обавља техничку контролу на терену попуњава образац „Извештај техничке контроле“ и уписује очитано стање и време обављене контроле. Извештај техничке контроле доставља се истог дана запосленом у Одељењу евиденције корисника, информација и рекламација који обрађује рекламацију.

Контролно очитавање се договара са подносиоцем рекаламације телефоном а договорено време контроле се евидентира на обрасцу, Извештај техничке контроле.

Уколико се техничком контролом утврди да је стање на водомеру исто или веће од фактурисаног, предлаже се Комисији одбијање рекламације као неосноване.

Уколико техничка контрола на терену утврди мање стање на водомеру од фактурисаног предлаже се Комисији прихватање рекламације, сторнирање рекламираног рачуна и издавање новог према стварно очитаном стању.

Члан 21.

Код корисника комуналних услуга, чије се снабдевање водом врши преко заједничког водомера оправданост рекламације по основу количине утрошене воде и канализације утврђује се по истом поступку као за кориснике који се самостално снабдевају са водомера.

За рекламације корисника које се односе на расподелу са заједничког водомера упућује се захтев Сараднику за контролу фактурисања и праћење фактура у ЦРФ-у, у Одељењу обрачуна и наплате, који у консултацији са запосленима у Одељењу читавања водомера и контроле доставља документацију или образложење начина расподеле и основаности утврђене поделе са заједничког водомера.

Члан 22.

Код рекламација корисника комуналних услуга које се односе на евидентирано стање на водомеру приликом замене водомера запослени у Одељењу евиденције корисника, информација и рекламација који обрађује рекламацију упућује захтев Служби замене водомера за доставу веродостојне документације.

На основу веродостојне документације - налог замене водомера, припрема се предлог Комисији о неприхватању рекламације у случају кад је корисник комуналних услуга присуствовао замени водомера и потписао налог о замени водомера са читаним стањем.

У осталим случајевима врши се провера неусаглашености стања са замењеног (скинутог) водомера и евидентираног стања у налогу замене водомера, односно фактурисаног стања. Уколико постоје неусаглашености приликом ових провера и стање замењеног (скинутог) водомера није исправно евидентирано као последица техничке грешке предлаже се Комисији сторнирање рачуна и издавање новог у складу са стварно читаним стањем.

Рекламација по основу цене воде и услуге канализације

Члан 23.

Корисник комуналних услуга може уложити рекламацију рачуна по основу цене воде и услуге канализације која је примењена у обрачуна.

Запослени у Одељењу евиденције корисника, информација и рекламација који обрађује рекламацију прилаже важећу Одлуку о цени воде и канализације и Решење Града о датој сагласности на исту. Оправданост ове рекламације

утврђује се провером примењене цене на рекламираном рачуну и важеће Одлуке о цени воде и канализације.

Када је код корисника комуналних услуга примењена цена воде и канализације у складу са важећом Одлуком о цени воде и канализације предлаже се Комисији да се рекламација одбије као неоснована.

Уколико фактурисана цена воде и канализације на рекламираном рачуну није у складу са важећом Одлуком о цени воде и канализације, предлаже се Комисији сторнирање рекламираног рачуна и издавање новог у складу са важећом Одлуком о цени воде и канализације.

Рекламација по основу механичке неисправности водомера

Члан 24.

Корисник комуналних услуга може уложити рекламацију рачуна на основу механичке неисправности водомера уколико сматра да је због исте дошло до увећања потрошње воде и канализације.

Запослени у Одељењу евиденције корисника, информација и рекламација који обрађује рекламацију упућује захтев Служби замене и сервисирања водомера или Служби одржавања водоводне мреже за доставу информација и веродостојне документације.

Члан 25.

Код увећане потрошње подносиоца рекламације, узроковане цурењем (истицањем) на матици и другој спојници, цурењем на стаклу водомера, цурењем на кућишту водомера и цурењем због прскања стакла на водомеру од притиска у мрежи, уз достављену веродостојну документацију (радни налог/потврду/записник о извршеној интервенцији) предлаже се Комисији отпис у целости.

Ново финансијско задужење, у случајевима предвиђеним ставом 1. овог члана, обрачунава се на основу просечне потрошње у претходна три читавања.

Члан 26.

Обрачун новог задужења по рекламираном рачуну се врши тако што се укупна читана количина у претходна три читавања подели са бројем дана између читавања што представља дневну потрошњу. Тако добијен износ дневне потрошње се помножи са бројем дана са рекламираног рачуна.

Уколико подносилац рекламације нема претходна три читавања, ново финансијско задужење обрачунава се на основу првог наредног читавања потрошње, која није хаваријска (сходно дефиницији хаваријске потрошње из овог Правилника), утврђене након отклањања узрока увећане потрошње. Обрачун за овакво задужење се врши тако што се добијена дневна потрошња по новом читавању помножи са бројем дана рекламираног рачуна.

Члан 27.

Код рекламација корисника комуналних услуга која се односи на прскање стакла због мрза или механичко оштећење водомера, запослени у Одељењу евиденције корисника, информација и рекламација који обрађује рекламацију упућује захтев Служби замене и сервисирања водомера за доставу веродостојне документације. Уз достављену веродостојну документацију (радни налог / потврду/записник о извршеној интервенцији) којом се потврђује небрига корисника комуналних услуга, предлаже се Комисији одбијање рекламације као неосноване а трошкове замене таквог водомера сноси корисник комуналних услуга.

Рекламација по основу тачности регистроване потрошње на водомеру

Члан 28.

У случају сумње у исправност водомера, корисник комуналних услуга може тражити од овлашћеног тела, односно Дирекције за мере и драгоцене метале ванредни преглед мерила и издавање извештаја о прегледу.

Трошкове ванредног прегледа мерила сноси подносилац захтева, ако оверено мерило са важећим жигом задовољава прописане метролошке захтеве.

Трошкове ванредног прегледа мерила сноси лице које је одговорно за редовно оверавање мерила, ако мерило не задовољава прописане метролошке захтеве.

Члан 29.

Рекламација која се односи на тачност регистроване потрошње на водомеру, подносилац рекламације доказује копијом „Извештаја о ванредном прегледу мерила у употреби“, издатог од стране Дирекција за мере и драгоцене метале а запослени у Одељењу евиденције корисника, информација и рекламација који обрађује рекламацију прилаже исту уз захтев и предлаже Комисији:

1. У случају да мерило испуњава прописане метролошке захтеве - рекламација се не уважава.

2. У случају да мерило, у погледу грешке мерења не испуњава прописане метролошке захтеве – рекламација се усваја а финансијска корекција рачуна се обрачунава на основу количине у m^3 добијене као процентуална разлика између највеће утврђене позитивне грешке и дозвољене грешке, по Правилнику о мерилима (“Сл.гласник РС”, бр. 3/2018), на било ком режиму испитивања.

Члан 30.

У случају да на мерилу не постоји жиг, оштећен је жиг или је истекао рок важења жига запослени у Одељењу евиденције корисника, информација и рекламација који обрађује рекламацију упућује захтев Служби замене и сервисирања водомера за доставу веродостојне документације - налог о замени водомера и извештај о контролисању водомера од Контролног тела Предузећа

На основу веродостојне документације - налогу о замени водомера у случају да:

1. постоји податак да је на мерилу постојао важећи жиг предлаже се Комисији одбијање рекламације као неосноване.
2. је мерилу истекао рок важења жига – поступа се у складу са тачком 2 става 1 члана 29 овог Правилника.

VII ОБРАДА ПРИМЉЕНИХ ЗАХТЕВА КОРИСНИКА ЗА УМАЊЕЊЕ РАЧУНА ПО ОСНОВУ ХАВАРИЈСКЕ ПОТРОШЊЕ ВОДЕ

Члан 31.

Обрада захтева по основу хаваријске потрошње воде врши се на основу веродостојне документације Предузећа. Обраду захтева врши Стручни сарадник обрачуна и наплате у Сектору трговине.

Стручни сарадник обрачуна и наплате је дужан да у поступку обраде захтева корисника а ради прикупљања веродостојне документације уколико је неопходна за обраду захтева, упути писани захтев руководиоцима надлежне организационе јединице у Предузећу.

На писани захтев надлежни руководилац је дужан да документацију и потребне информације достави у року од 3 дана од дана пријема захтева у писаном облику преко деловодне књиге или електронским путем.

Члан 32.

Стручни сарадник обрачуна и наплате одговоран је за обраду захтева за умањење рачуна, обрачун умањења и припрему предлога Комисији, а за контролу обрачуна и предлога одговоран је шеф Одељења обрачуна и наплате.

Обрађени захтев са веродостојном документацијом и предлогом доставља се Комисији на одлучивање.

Број рачуна који може бити предмет захтева за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње воде

Члан 33.

Корисник може остварити право на умањење највише 2 узастопна хаваријска рачуна због временског интервала између читавања и испоставе рачуна.

Утврђивање највеће регистроване и хаваријске потрошње воде

Члан 34.

Највећа регистрована потрошња воде на мерном месту у последњих годину дана је највећа дневна потрошња воде између 2 читавања у претходних 12 месеци.

Члан 35.

Утврђивање хаваријске потрошње воде се врши тако што се највећа регистрована потрошња воде у метрима кубним увећа 50% и помножи са бројем дана са хаваријског рачуна. Уколико је добијен износ мањи од хаваријског рачуна, рачун се не сматра хаваријским. Одступање до 1m³ прихвата се као хаваријска потрошња.

Члан 36.

Уколико у претходних 12 месеци Предузеће није извршило ни једно фактурисање стања на водомеру, из разлога што код корисника није било потрошње воде, а у евиденцији Предузећа постоје уредни подаци о читавању, највећа регистрована потрошња воде утврђује се на основу обрачуна дневне потрошње воде из претходних читавања без обзира на временски период.

Уколико је предмет захтева хаваријска потрошња воде која је регистрована првим читавањем стања на водомеру након добијања водоводног прикључка, највећа регистрована потрошња воде утврђује се на основу дневног просека мерне зоне којој потрошач припада а на основу просечног дванестомесечног рачуна категорије којој корисник припада.

Умањење рачуна за испоручену воду и услуге канализације на основу највеће регистроване потрошње у претходних 12 месеци

Члан 37.

Подносилац захтева по основу хаваријске потрошње има право на корекцију рачуна у случајевима када :

1. У последњих 12 месеци није остварио умањење рачуна по основу хаваријске потрошње воде,
2. Није могао да спречи хаваријску потрошњу воде, што потврђује писаном изјавом на Обрасцу,
3. Рачун на који се односи захтев је увећан најмање 50% од највеће регистроване потрошње воде у претходних 12 месеци, на коју корисник није могао да утиче (хаваријска потрошња воде)
4. Санирао уочени квар, што се потврђује наредним читавањем потрошње воде или потврдним извештајем техничког контролора Предузећа о престанку хаварије.
5. Захтев по основу хаваријске потрошње воде поднета у року од 60 дана од дана издавања рачуна који је предмет захтева.
6. Омогућио најмање 10 читавања стања на водомеру у претходних 12 месеци (редовно читавање) укључујући и 2 читавања непосредно пре читавања које је фактурисано на рачуну који је предмет захтева за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње воде. Број читавања може да буде и мањи од 10 уколико је извршено више процена читачке књиге по плану читавања.
7. Измирио све обавезе по претходним рачунима до рачуна који је предмет захтева за корекцију по основу хаваријске потрошње воде или потписао Уговор о наплати потраживања за све обавезе до хаваријске потрошње воде, при чему преузете обавезе из наведеног уговора реализује према утврђеним роковима доспећа.

Стручни сарадник обрачуна и наплате је дужан да у поступку обраде захтева корисника и приложене веродостојне документације утврди испуњеност услова, изврши обрачун умањења рачуна и припреми предлог за Комисију.

Члан 38.

Уколико су испуњени сви услови из става 1. тачка 1-7 члана 37. подносиоцу захтева обрачунава се ново финансијско задужење на основу највеће регистроване потрошње воде у претходних 12 месеци помножено са бројем дана

са хаваријских рачуна и на тако утврђени износ додају се износи ПДВ-а и водног доприноса са хаваријског рачуна.

Члан 39.

Корисници који се самоочитавају, редовно доносе прочитано стање (најмање 10 у задњих 12 месеци) и за свако прочитано стање приложе фотографију водомера са видљивим стањем и бројем водомера, или уместо доставе фотографија корисник омогућио две провере стања на водомеру (очитавања) од стране овлашћених лица у ЈКП „Наиссус“ Ниш непосредно пре очитавања водомера које је фактурисано на рачуну који је предмет захтева за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње и испуњавају услове из тачка 1-5 и 7 члана 37, предлаже се Комисији одобравање корекције рачуна, под истим условима предвиђеним у члану 38 овог Правилника.

Члан 40.

Ако подносилац захтева не испуњава услов из тачке 7 става 1 члана 37 овог Правилника, корекција рачуна из члана 38 овог Правилника условљена је уплатом обавеза до хаваријског рачуна у року од 15 дана од дана пријема Одлуке од стране подносиоца захтева.

Подносилац захтева има обавезу да обавести Предузеће, о испуњењу услова најкасније у року од 30 дана од дана истека рока од 15 дана предвиђеног у предходном ставу овог члана.

Након пријема обавештења, у Предузећу ће бити извршена корекција рачуна.

Уколико подносилац захтева није примио одговор по коме остварује право на умањење, исто ће остварити подношњењем изјаве у року од 60 дана од датума слања одговора да исти није примио, уколико поштанска повратница не указује на другачије чињенице.

Умањење рачуна у износу од 40% од фактурисаног износа за испоручену воду и услуге канализације

Члан 41.

Подносилац захтева по основу хаваријске потрошње воде има право на корекцију рачуна у случајевима када:

1. У последњих 12 месеци није остварио умањење рачуна по основу хаваријске потрошње воде.

2. Није могао да спречи хаваријску потрошњу што потврђује писаном изјавом на Образацу.
3. Рачун на који се односи захтев увећан најмање 50% од највеће регистроване потрошње воде у претходних 12 месеци, на коју корисник није могао да утиче (хаваријска потрошња воде)
4. Санирао уочени квар, што се потврђује наредним читавањем потрошње воде или потврдним извештајем техничког контролора Предузећа о престанку хаварије.
5. Захтев по основу хаваријске потрошње воде поднет у року од 60 дана од дана издавања рачуна који је предмет захтева.
6. Омогућио 2 читавања стања на водомеру непосредно пре читавања које је фактурисано на рачуну који је предмет захтева за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње воде.
7. Измирио све обавезе по претходним рачунима до рачуна који је предмет захтева за корекцију по основу хаваријске потрошње воде или потписао Уговор о наплати потраживања за обавезе до хаваријске потрошње воде, при чему преузете обавезе из наведеног уговора реализује према утврђеним роковима доспећа.

Стручни сарадник обрачуна и наплате је дужан да у поступку обраде захтева корисника и приложене веродостојне документације утврди испуњеност услова, изврши обрачун умањења рачуна и припреми предлог за Комисију.

Члан 42.

Уколико су испуњени сви услови из става 1 тачка 1-7 члана 41 овог Правилника Стручни сарадник обрачуна и наплате предлаже Комисији корекцију рачуна за 40% од фактурисаног износа само за испоручену воду и услуге канализације.

Члан 43.

Корисници који испуњавају услове из става 1 тачке 1-6 члана 41, против којих је поднет предлог за извршење, или који су у парничном поступку са ЈКП „Наиссус“ Ниш, за рачуне из предходног периода, а који редовно измирују доспеле обавезе после подношења предлога за извршење или покретања парничног поступка, Стручни сарадник обрачуна и наплате предлаже Комисији корекцију рачуна 40% од фактурисаног износа само за испоручену воду и услуге канализације.

Члан 44.

Корисници који се самочитавају и доставили су 2 очитана стања на водомеру непосредно пре очитавања које је фактурисано на рачуну који је предмет захтева за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње воде а омогућили су 1 проверу стања на водомеру од стране овлашћених лица у ЈКП „Наиссус“ Ниш, у предходна 3 месеца пре очитавања водомера које је фактурисано на рачуну који је предмет захтева и испуњавају услове из става 1 тачке 1-5 и 7 члана 41, Стручни сарадник обрачуна и наплате предлаже Комисији корекцију рачуна под истим условима предвиђеним у члану 42 овог Правилника.

Члан 45.

Ако подносилац захтева укључујући и подносиоце захтева који се самоочитавају не испуњавају услов из става 1 тачке 7 члана 41 овог Правилника корекција рачуна условљена је уплатом обавеза до хаваријског рачуна у року од 15 дана од дана пријема одлуке од стране подносиоца захтева.

Подносилац захтева има обавезу да обавести ЈКП „Наиссус“ Ниш, о испуњењу услова најкасније у року од 30 дана од дана истека рока од 15 дана предвиђеног у претходном ставу овог члана.

Након пријема обавештења, у ЈКП „Наиссус“ Ниш, биће извршена корекција рачуна.

Уколико подносилац молбе није примио одговор по коме остварује право на умањење, исто ће остварити подношњем изјаве у року од 60 дана од датума слања одговора да исти није примио, уколико поштанска повратница не указује на другачије чињенице.

VIII ПОСТУПАЊЕ ПО ОДЛУКАМА КОМИСИЈЕ

Члан 46.

Одлука Комисије на рекламацију доставља се запосленом у Одељењу евиденције корисника, информација и рекламација који је обрадио рекламацију и припремио предлог Комисији. Запослени је одговоран за доставу Одлуке Комисије кориснику комуналне услуге који је уложио рекламацију.

Одлука Комисије по захтеву за умањење рачуна по основу хаваријаске потрошње доставља се запосленом у Одељењу обрачуна и наплате који је обрадио захтев и припремио предлог Комисији. Запослени је одговоран за доставу Одлуке Комисије кориснику комуналне услуге који је уложио захтев.

Члан 47.

Запослени из члана 46 овог Правилника достављају обрачун и Одлуку Комисије којом се прихвата рекламација или захтев и обрачун корекције Сараднику за контролу фактурисања и праћење фактура у ЦРФ-у у Одељењу обрачуна и наплате.

По достављеној документацији Сарадник за контролу фактурисања и праћење фактура у ЦРФ-у спроводи сторнирање и издавање новог рачуна или умањење рачуна и одговарајућа књижења у пословним књигама.

Члан 48.

Запослени који је обрадио рекламацију или захтев по основу хаваријске потрошње је дужан да приложи извод из пословних књига, аналитичку картицу корисника комуналне услуге након спроведених одговарајућих књижења, евидентира у књизи рекламација и електронској евиденцији да је предмет завршен и архивира формиран предмет.

Контролу формираног предмета по рекламацијама и захтевима, пре архивирања врши Водећи стручни сарадник Сектора трговине.

Члан 49.

Одлуке Комисије ЈКП „Наиссус“ Ниш по рекламацијама и захтевима корисника које је доставила ЈКП „Обједињена наплата“ запослени који је исте обрадио достављаја ЈКП „Обједињена наплата“ које је задужено за реализацију Одлуке и доставу једног примерка подносиоцу рекламације/захтева.

Члан 50.

ЈКП „Обједињена наплата“ доставља ЈКП „Наиссус“ Ниш недељне извештаје са спецификацијом свих промена у својим пословним књигама извршених по основу примљених Одлука о прихваћеним рекламацијама и захтевима (матични број потрошача, број и датум рекламације/захтева, износ финансијских корекција, аналитичку картицу након корекције).

Приложене аналитичке картице на којима је евидентирана корекција по рекламацијама/захтевима преузимају шеф Одељења евиденције корисника и шеф Одељења обрачуна и наплате и исте достављају запосленима који су вршили обраду рекламације/захтева ради провере усаглашености корекције са Одлуком Комисије.

Након извршене провере, аналитичке картице се придружује предмету.

Недељни извештаји се достављају шефу Одељења евиденције корисника информација и рекламација и исти се архивира у посебном регистратору Одељења евиденције корисника информација и рекламација.

Члан 51.

Достава - пријем рекламација, захтева, извештаја и друге пратеће документације између ЈКП „Наиссус“ Ниш и ЈКП „Обједињена наплата“ врши се преко деловодних књига.

IX НАКНАДНИ ПРИГОВОРИ

Члан 52.

Накнадни приговори по основу исте рекламације или захтева не представљају основ за промену одлуке, уколико се провером утврди да су правилно примењене одредбе овог Правилника и других позитивних прописа.

Накнадни приговори који садрже нове чињенице које нису биле доступне или сагледане, а постојале су у моменту одлучивања по приговору или захтеву могу бити основ за промену одлуке уколико би њихово прихватање проузроковало другачију одлуку.

Рок за подношење накнадног приговора је 30 дана од дана пријема Одлуке.

Накнадни приговори поднети по истеку рока из предходног става овог члана се одбацују без разматрања основаности.

По накнадним приговорима Предузеће доставља нову Одлуку подносиоцу.

X ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 53.

Сви остали случајеви који нису обухваћени Правилником решаваће се на начин утврђен Законом о заштити потрошача и у складу са Одлуком о водоводу и канализацији и другим законским и подзаконским актима.

Члан 54.

Овај Правилник ступа на снагу 8-ог дана од дана објављивања на огласној табли предузећа.

Члан 55.

Ступањем на снагу овог Правилника, престаје да важи Правилник о решавању приговора по рачунима за утрошену воду и услуге канализације бр. 45658/1-3 од 22.11.2016. год. и Правилник о измени и допуни правилника о решавању приговора по рачунима за утрошену воду и услуге канализације бр. 17608/1-2 од 31.05.2017. године.

Ступањем на снагу Правилник ће бити објављен на интернет страници Предузећа.

ПРЕДСЕДНИК НАДЗОРНОГ ОДБОРА

Наиссуе

Живојин Таџић, мастер менаџер



Број: 13920/1-3

Дана: 29.04.2021.

**РЕКЛАМАЦИЈА РАЧУНА ЗА ВОДУ/
ЗАХТЕВ ЗА УМАЊЕЊЕ РАЧУНА ПО ОСНОВУ ХАВАРИЈСКЕ ПОТРОШЊЕ**

УСМЕНА / ТЕЛЕФОНСКА / ЛИЧНО

МАТИЧНИ БР. ПОТРОШАЧА	ЗА МЕСЕЦ	БР. РАЧУНА

РАЗЛОГ РЕКЛАМАЦИЈЕ/ЗАХТЕВА

1. Количина воде и канализације	2. Цена воде и канализације
3. Техничка неисправност водомера	4. Тачност регистроване потрошње на водомеру*
5. Умањење рачуна по основу хаваријске потрошње	

ОПИС РЕКЛАМАЦИЈЕ / ЗАХТЕВА – ЗАПИСНИК О ИЗЈАВЉЕНОЈ РЕКЛАМАЦИЈИ / ЗАХТЕВУ

Под пуном кривичном и материјалном одговорношћу изјављујем да није било могуће спречити хаваријску потрошњу и тврдим да су наводи из захтева истинити. Сагласан сам да овлашћена лица вашег Предузећа дођу на адресу мерног места и увере се у истинитост пружених информација.

ИМЕ И ПРЕЗИМЕ ПОДНОСИОЦА

ЈМБГ

АДРЕСА ПОДНОСИОЦА

КОНТАКТ ТЕЛЕФОН

ДАТУМ ПОДНОШЕЊА/ПРИЈЕМА

Потврђујем да су горе наведени подаци тачни и да их дајем добровољно, у сврху идентификације и поступања по поднетој рекламацији/захтеву, у складу са Законом о заштити података о личности.

У складу са Законом о заштити података о личности ("Службени гласник РС", број 87/18) ЈКП „Наиссус“ Ниш је, као руковалац подацима о личности својих корисника и других лица чији подаци су му неопходни за извршење пословних обавеза, одговоран за заштиту тих података.

ПОТПИС ПОДНОСИОЦА

*Тачност регистроване потрошње на водомеру (разлог „4“) се доказује приложеном копијом „Извештаја о ванредном прегледу мерила у употреби“ који издаје Републичка дирекција за мере и драгоцене метале.

Обавезни услови за умањење рачуна на основу хаваријске потрошње:

1. Да је подносилац регистрован у матичној евиденцији предузећа
2. Да није било могуће спречити хаваријску потрошњу воде
3. Да је рачун увећан 50% од највеће регистроване потрошње у претходних 12 месеци
4. Да је омогућено најмање 10 читавања мерног места у претходних 12 месеци или 2 читавања стања на водомеру непосредно пре читавања које је фактурисано на рачуну који је предмет захтева
5. Да је квар саниран
6. Да нема дуговања за воду и услуге канализације до хаваријског рачуна
7. Да није прошло више од 60 дана од издавања хаваријског рачуна
8. Да није било умањења по основу хаварије у претходних 12 месеци

ПРИМИО: