

На основу члана 32. Статута ЈКП „Наиссус“ Ниш број 12011/1-1 од 07.04.2017. године, 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 Града Ниша („Сл. лист Града Ниша“ бр. 89/2005) и Одлуком о изменама и допунама Одлуке о водоводу и канализацији („Сл. лист Града Ниша“ бр. 18/2017), Надзорни одбор ЈКП „Наиссус“ Ниш на седници одржаној дана _____. године доноси

**Правилник о изменама и допунама
Правилника о решавању рекламација и захтева корисника по рачунима за комуналне услуге**

Члан 1.

У члану 3. став. 4. после речи „... а најкасније у року од“ уместо броја „30“ уписује се број „90“.

Члан 2.

У члану 37. став. 1. тачка 5. после речи „... поднета у року од“ уместо броја „60“ уписује се број „90“.

Члан 3.

У члану 37. став. 1. тачка 6. бришу се речи: „укључујући и 2 читавања непосредно“ Остали текст у Члану 37. је без промене.

Члан 4.

Члан 39. мења се и гласи:

„Корисници који се самоочитавају су корисници који редовно дотављају прочитано стање (најмање 10 у задњих 12 месеци), а за свако прочитано стање прилажу фотографије водомера са видљивим стањем и бројем водомера.

Корисницима из става 1. овог члана који испуњавају и услове из тачака 1-5 и 7 члана 37, Комисија одобрава корекцију рачуна под условима који су предвиђени чланом 38. Правилника.

Члан 5.

Члан 40. став 1. мења се и гласи:

„Ако подносилац захтева не испуњава услов из тачке 7. става 1. члана 37. овог Правилника, корекција рачуна из члана 38. Правилника условљена је уплатом обавеза до хаваријског рачуна у року од 30 дана од дана пријема Одлуке Комисије ЈКП „Наиссус“ Ниш у предузећу ЈКП „ОН“ или 30 дана од дана пријема Одлуке од стране подносиоца захтева (за кориснике којима рачуне издаје ЈКП „Наиссус“ Ниш).

Члан 6.

У члану 41. став. 1. Тачка 5. после речи „... поднет у року од“ уместо броја „60“ уписује се број „90“.

Члан 7.

Члан 41. тачка 6. мења се и гласи:

„Омогућио најмање једно (1) очитано стање на водомеру у предхона три месеца пре очитавања које је фактурисано на рачуну који је предмет захтева за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње“.

Члан 8.

Члан 44. мења се и гласи:

„Корисницима који се самоочитавају и доставе очитано стање (најмање 6 у задњих 12 месеци, а најмање једно у предхона три месеца пре очитавања које је фактурисано на рачуну који је предмет захтева), а за свако очитано стање прилаже фотографије водомера са видљивим стањем и бројем водомера, као и који испуњавају и услове из тачака 1-5 и 7 члана 41, Комисија одобрава корекцију рачуна 40% од фактурисаног износа, само за испоручену воду и услуге канализације.“

Члан 9.

Члан 45. став. 1. мења се и гласи:

„Ако подносилац захтева не испуњава услов из тачке 7. става 1. члана 37. овог Правилника, корекција рачуна из члана 38. Правилника условљена је уплатом обавеза до хаваријског рачуна у року од 30 дана од дана пријема Одлуке Комисије ЈКП „Наиссус“ у предузећу ЈКП „ОН“ или 30 дана од дана пријема Одлуке од стране подносиоца захтева (за кориснике којима рачуне издаје ЈКП „Наиссус“ Ниш).“

Члан 10.

Члан 51. мења се и гласи:

„Достава – пријем рекламација, захтева, Одлука Комисије, извештаја и друге пратеће документације између ЈКП „Наиссус“ Ниш и ЈКП „ОН“ врши се преко деловодних књига и кроз књигу евиденције решених рекламација и захтева корисника предатих ЈКП „ОН“.

Члан 11.

У члану 52, став 1 додаје се реченица : „Накнадни приговор по основу исте рекламације или захтева може да се уложи тек по пријему Одлуке Комисије од стране ЈКП „ОН“ или по пријему Одлуке подносиоца захтева којима рачуне издаје ЈКП „Наиссус“. Накнадни приговор поднет пре пријема Одлуке Комисије ЈКП „Наиссус“ се одбацује.“

Члан 52. став 3. мења се и гласи:

„Рок за подношење накнадног приговора на одлуку Комисије је 90 дана од дана доставе Одлуке Комисије ЈКП „Наиссус“ Ниш предузећу ЈКП „ОН“. Као дан доставе узима се дан пријема одлуке Комисије од стране ЈКП „ОН“ а што се евидентира у књизи евиденције решених рекламација и захтева корисника предатих ЈКП „ОН“. Рок за подношење накнадног приговора за кориснике којима рачуне

издаје ЈКП „Наиссус“ је 90 дана од дана доставе Одлуке Комисије ЈКП „Наиссус“ Ниш подносиоцу захтева.“

Члан 12.

У осталом делу Правилник о решавању рекламација и захтева корисника по рачунима за комуналне услуге бр. 13920/1-3 од 29.04.2021. године остаје непромењен.

Члан 13.

Правилник о изменама и допунама правилника о решавању рекламација и захтева корисника по рачунима за комуналне услуге ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Предузећа.

ЈКП „Наиссус“ Ниш

Надзорни одбор предузећа

Председник надзорног одбора


Живојин Тасић, мастер менаџер

Број: 33929/1-5

Дана: 28.10.2021.

ОБРАЗЛОЖЕЊЕ

Као друштвено одговорно предузеће ЈКП „Наиссус“ Ниш предузима низ активности у склопу добре пословне политике на релацији вршилац комуналне делатности и корисник. Из тих разлога, иако није у законској обавези, ЈКП „Наиссус“ је донео априла 2021 године Правилник, где поред рекламација, одлучује и о захтевима корисника за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње која је дефинисана чланом 37. поменутог Правилника .

Након 6 месеци примене овог Правилника искуство показује да је највећи број захтева оних корисника који су последица хаваријске потрошње и да је исти у домену одлучивања превише рестриктиван чак и код корисника који се уредно читавају и измирују редовно своје обавезе у роковима доспећа. То се пре свега односи на накнадне приговоре по истим рекламацијама, број читавања пре хаваријског захтева као и код самоочитавања корисника јер је у међувремену дата могућност да се и преко одговарајуће вибер апликације корисник достави прочитано стање са мерног места. Такође дата је могућност корисницима да се повећа број дана за накнадне приговоре по основу исте рекламације – са 30 на 90 дана и то од дана доставе Одлуке комисије предузећу ЈКП „ОН“.

Измене и допуне постојећег Правилника о решавању рекламација и захтева корисника по рачунима за комуналне услуге, односе се искључиво на захтеве који су последица хаваријске потрошње. На овај начин створиће се услови да већи број корисника који уредно измирују своје обавезе, што је и стратешки циљ нашег предузећа, остваре умањење највише два узастопна рачуна за период не краћи од 12 месеци.

Сектор трговине ЈКП „Наиссус“ Ниш