



Изаключено на одл.
дана 13.9.2022

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. 88/2021), 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.

Члан 4. мења се и гласи:

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

- количину утрошене воде и канализације
- цену воде и канализације
- механичку неисправност водомера и елемената прикључне везе
- тачност регистроване потрошње на водомеру

Члан 2.

Поднаслов испред члана 24. мења се и гласи:

Рекламација по основу механичке неисправности водомера и елемената прикључне везе

Члан 3.

У члану 24. став 1. на крају истог тачка се замењује зарезом и додаје следећи текст: „у року од 90 дана од дана издавања рачуна који је предмет рекламације“.

Члан 4.

У Члану 34 на крају истог тачка се замењује зарезом и додаје следећи текст: „која није била предмет умањења или која не испуњава услове за умањење по основу хавариске потрошње“.

Члан 5.

У члану 35 после речи износ ,уместо речи „мањи“ уписује се реч „већи“

Члан 6.

У члану 40. став 2. број „15“ замењује се бројем „30“.

Члан 7.

После члана 42. додати члан 42а. који гласи:

Ако подносилац захтева не испуњава услов из члана 41, става 1, тачке 7. Правилника, корекција рачуна из члана 42. Правилника условљена је измиривањем обавеза до хавариског рачуна у року од 30 дана од дана пријема одлуке Комисије ЈКП „Наиссус“ Ниш у Предузећу „ОН“ или у року од 30

дана од дана пријема одлуке од стране подносиоца захтева(за кориснике којима рачуне издаје ЈКП „Наиссус“Ниш)

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

Након пријема обавештења у Предузећу ће бити извршена корекција рачуна.

Члан 8.

У осталом делу Правилник о решавању рекламација и захтева корисника по рачунима за комуналне услуге бр. 13920/1-3 од 29.04.2021. године са припадајућим изменама и допунама бр. 33929/1-5 од 28.10.2021. године остаје непромењен.


Члан 9.

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

The stamp is circular with the text 'ЈКП Наиссус Ниш' and 'Надзорни одбор' around the perimeter. In the center, it says 'Наиссус Ниш'. A signature is written over the stamp.
Небојша Јорданов, дипл. инж. електротехнике
за аутоматику и електронику

Број: 22298/1-4

Дана: 12.09.2022.

ОБРАЗЛОЖЕЊЕ

Приликом одлучивања по рекламацијама корисника уложених на основу механичке неисправности водомера по важећем Правилнику о решавању рекламација и захтева корисника по рачунима за комуналне услуге број 13920/1-3 од 29.04.2021. и Правилника о изменама и допунама Правилника о решавању рекламација и захтева корисника по рачунима за комуналне услуге број 33929/1-5 од 28.10.2021 доношене су одлуке о одбацивању ових рекламација због неблаговременог подношења рекламације – 5 дана од достављања рачуна што је у складу са чланом 25. важеће Одлуке о водоводу и канализацији.

Како је динамика издавања и уручивања рачуна за категорију физичких лица од 2021 године прешла у надлежност ЈКП „ОН“ Ниш, на коју ЈКП „Наиссус“ сигурно не може да утиче, одређени корисници су суочени са проблемом пробијања рокова да би уложили рекламацију по основу механичке неисправности водомера, а Правилник о решавању рекламација и захтева корисника по рачунима за комуналне услуге, у члану 25. предвиђа отпис фактурисаног износа у целости.

Анализа Комисије за решавање рекламација и захтева корисника у оваквим околностима показује да је код корисника присутна реална штета на коју није могао да утиче а за коју сам није одговоран будући да није у обавези да одржава и контролише исправност водомера. ЈКП „Наиссус“ Ниш, као пружаоц услуге, истицање воде које се јавило као последица околности из члана 25. поменутог Правилника, не би требало да фактурише кориснику, па новим изменама и допунама Правилника о решавању рекламација и захтева корисника по рачунима за комуналне услуге, сектор трговине ЈКП „Наиссус“ и Комисија за решавање захтева и рекламација предлаже да се утврди нови рок за подношење рекламације по основу механичке неисправности водомера који не може бити краћи од 90 дана од дана издавања рачуна и да се на тај начин изједначи са роком за подношење захтева за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње.

У складу са напред неведеним мења се у терминолошко значење појединих појмова у Правилнику као што је „механичка неисправност водомера“ уместо „техничке неисправности“ јер истицање воде на матици и 2. спојници не може се тумачити као неисправност водомера, већ је то део саме прикључне везе. (члан 1, 2 и 3 измена).

Овим изменама у члану 4 ближе се објашњава параметар за утврђивање највеће регистроване потрошње код обраде захтева за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње, јер одређени број корисника рекламира и више од 2 рачуна који су дефинисани Правилником. Изменама у члану 5. и 6. исправља се техничка грешка из Правилника, док је у чланом 7. сада дата могућност и корисницима који имају условну корекцију од 40 %, а дугују до рекламираног рачуна, да уплатом дуговања до рекламираног рачуна остваре корекцију од 40%. Овом изменом се

ови корисници изједначавају са корисницима који испуњавају услове за највеће хаваријско умањење а корисни се мотивишу да исплате евентуалне обавезе од хаваријског рачуна.

У складу са изменама Правилника, мења се и типски образац за подношење захтева/рекламације.

О овим изменама Правилника позитивно мишљење је дао и Центар за заштиту потрошача „Форум“ Ниш својим дописом број 19287/1 од 27.7.2022 године који је у прилогу.

Сектор трговине ЈКП „Наиссус“ Ниш

**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. Механичка 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 90 дана од издавања хаваријског рачуна
8. Да није било умањења по основу хаварије у претходних 12 месеци

ПРИМИО: