

На основу члана 44. Статута предузећа, а у складу са одредбама Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“ бр. 88/21), Надзорни одбор ЈКП “Водовод“ Ужице, на седници од 30. 01. 2024. године, дана донео је

## ПРАВИЛНИК о решавању рекламација

### Члан 1.

Овим Правилником о решавању рекламација, приговора и жалби потрошача, корисника комуналних услуга (у даљем тексту: Правилник) ближе се утврђују услови и начин решавања поднетих приговора и рекламација од стране корисника комуналних услуга (у даљем тексту: Корисник) које пружа ЈКП “Водовод“ Ужице (у даљем тексту: “Водовод“).

### Члан 2.

Комунална делатност снабдевања водом за пиће, у складу са Законом о комуналним делатностима обухвата захватање, пречишћавање, прераду и испоруку воде водоводном мрежом до мерног инструмента Корисника, обухватајући и мерни инструмент.

Комунална делатност пречишћавање и одвођење отпадних вода, у смислу овог Правилника, а у складу са Законом о комуналним делатностима обухвата одвођење отпадних вода од прикључка Корисника на уличну канализациону мрежу.

### Члан 3.

“Водовод“ је дужан да за испоручену воду или пружену услугу Кориснику изда рачун.

### Члан 4.

Корисник може да изјави приговор или рекламацију “Водовод“-у ради остваривања својих права из овог Правилника и права утврђених Законом о заштити потрошача у року од 30 дана од дана издавања рачуна. У случају прекорачења рока Корисник губи право на рекламацију рачуна те ће иста бити одбачена.

Рекламација за пружену комуналну услугу из става 1. овог члана се подноси достављањем приговора писменим путем, поштом или непосредно у пријемну канцеларију или путем мејла “Водовод“-а.

### Члан 5.

Рекламацију или приговор може да поднесе само корисник на кога је испостављен рачун.

“Водовод“ је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 8 дана од пријема рекламације одговори Кориснику, са изјашњењем о поднетом захтеву.

У случају да постоје оправдани разлози због којих се одлука по поднетој рекламацији не може донети у предвиђеном року, овлашћени службеник “Водовод“-а ће Корисника обавестити о продужетку рока за одговор.



#### Члан 6.

Овим Правилником се утврђују услови и начин решавања рекламација и то:

1. Уколико Корисник поднесе захтев за ванредни преглед водомера у употреби, "Водовод" га упућује на Дирекцију за мере и драгоцене метале, која је у складу са Законом о метрологији надлежна за утврђивање исправности мерних инструмената. Уколико Дирекција водомер оцени као неисправан трошкове ванредног прегледа сноси "Водовод", док у случају када је водомер исправан све трошкове сноси Корисник, подносилац захтева за ванредни преглед водомера. У случају да је Дирекција у писаном извештају утврдила да је водомер неисправан, Кориснику се за месец за који је поднета рекламација обрачунава просечна потрошња на предметном обрачунском месту, у складу са начином обрачуна просечне потрошње воде сходно Одлуци о градском водоводу.
2. Рекламације на потрошњу измерену водомером којем је истекао законом прописани рок за употребу се прихватају за последњи издати рачун. У овом случају се одобрава отпис задужења изнад просечне потрошње. За просечну потрошњу се узима регистрована потрошња за период од 3 месеца која су претходила месецу у којем је истекао рок за законску замену водомера.
3. Рекламације Корисника које се односе на нестале, смрзнуте, истопљене или механички оштећене водомере се не прихватају, с обзиром да је обавеза Корисника да склониште за водомер одржава тако да је водомер заштићен од оштећења, крађе или замрзавања. Трошкове замене таквог водомера сноси Корисник.
4. Рекламације Корисника које се односе на цурење или оштећења на другом вентилу се прихватају. Не прихватају се рекламације настала због неовлашћене интервенције Корисника (нпр. дотезање или замена холендера, замена гунице и сл.). Оправданост ових рекламација се утврђује увидом у службену евиденцију или мишљење надлежне службе. У случају оправдане рекламације, потрошња воде се обрачунава у висини потрошње у истом месецу претходне године или у другом упоредивом периоду.
5. Рекламација корисника која се односи на евидентирано стање на водомеру приликом демонтажа или замене се не прихвата, уколико је Корисник потписао потврду о замени или скидању водомера са очитаним стањем и ако то стање одговара евидентираном стању. Рекламација у случају скидања водомера се не прихвата ни када Корисник није присуствовао замени водомера, а уредно је обавештен о обавези присуства, те је "Водовод", замену водомера извршио без присуства Корисника.
6. Уколико дође до квара на интерним водоводним инсталацијама Корисника, потребно је доставити доказ о постојању квара и отклањању истог. Доказ представља изјава Корисника са описом квара и радова на отклањању квара, по моућности и фотографија места квара.  
У случају оправданости захтева за отпис на име квара на интерним инсталацијама, рачун за услугу може се умањити до 25 %.
7. Рекламације везане за број чланова домаћинства у случају да се обрачун потрошње на заједничком водомеру врши према броју чланова домаћинства



се признају само ако је одговарајућа измена достављена до 20-ог у месецу за текући месец, од стране управника стамбене зраде или на други прописани начин.

8. У случају захтева корисника за репрограм дуговања, одлуку о томе ће донети руководилац сектора за економске, рачуноводствене и комерцијалне послове, којом ће одобрити репрограм измирења дуга на рате уз потписивање одговарајућег протокола.
9. Рекламације на очитано стање се прихватају уколико се утврди да је дошло до грешке приликом уноса стања.

#### Члан 7.

О приговорима и рекламацијама Корисника одлучује Комисија за решавање рекламација корисника (у даљем тексту: Комисија), коју формира Надзорни одбор предузећа, осим рекламација под редним бројем 9. члана 6. овог Правилника, где служба читавања водомера исправља утврђене грешке.

#### Члан 8.

Комисија по пријему рекламације утврђује да ли је иста поднета у прописаном року и да ли садржи све елементе који су потребни да би се по њој могло поступити. Уколико је рекламација поднета након истека рока из члана 4. овог Правилника, Комисија ће такву рекламацију одбацити као неблаговремену, осим уколико подносилац рекламације није навео оправдане разлоге због којих није могао поднети рекламацију у прописаном року.

Уколико Комисија утврди да поднета рекламација не садржи све елементе који су потребни да би се по њој могло поступити, дужна је да о томе обавести подносиоца рекламације и остави му рок од 3 дана да своју рекламацију уреди.

Уколико у датом року подносилац рекламације исту не уреди сматраће се да је од ње одустао.

Комисија је у свом раду независна и може ради разјашњења чињеница и прикупљања података затражити мишљење од било ког запосленог или службе у предузећу, који су дужни да писано одговоре у року од два дана.

#### Члан 9.

Комисија се састаје по потреби, а у складу са роковима утврђеним у Закону о заштити потрошача.

Комисија доноси одлуку већином гласова.

Председник Комисије потписује одлуке и друга акта које доноси Комисија.

Одлука Комисије је коначна у предузећу.

#### Члан 10.

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

**Члан 11.**

Ступањем на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о поступку решавања рекламација број 01-59/1 од 14. 01. 2020. године и Правилник о раду комисије за велике утрошке бр. 01-2358/1 од 08. 10. 2014. године.

**Члан 12.**

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

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли "Водовод"-а.

Правилник ће бити објављен и на интернет страници "Водовод"-а.

**Јавно комунално предузеће**  
**„Водовод“ Ужице**  
Бр: 01-3/5-7  
Датум: 30. 01. 2024. године



**Председник Надзорног одбора**  
Дипл. инж. Никола Максимовић