

POTISKI VODOVODI – TISZA MENTI VIZMUVEK DOO HORGOS

Број: 68-0006

Усвојен на седници НАДЗОРНОГ ОДБОРА Дана: 27.04.2023. године

Примена од05.05..... 2023. године.

На основу Закона о заштити потрошача ("Сл.Гласник РС" бр. 88/2021 (даље: Закон) и на основу члана 36. став 1. тачка 23. Оснивачког акта POTISKI VODOVODI – TISZA MENTI VIZMUVEK DOO HORGOS, а након Мишљења бр 68-0005 од стране Саветодавног тела у привредном друштву POTISKI VODOVODI – TISZA MENTI VIZMUVEK DOO HORGOS, Надзорни одбор POTISKI VODOVODI – TISZA MENTI VIZMUVEK DOO HORGOS, дана 27.04.2023. године доноси:

ПРАВИЛНИК О НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА У

POTISKI VODOVODI – TISZA MENTI VIZMUVEK DOO HORGOS

Овим правилником уређују се начин и поступак решавања рекламација потрошача – корисника услуга које пружа POTISKI VODOVODI – TISZA MENTI VIZMUVEK DOO HORGOS (у даљем тексту Привредно друштво), на недостатке услуге водоснабдевања, сакупљања, одвођења и пречишћавања отпадних вода.

Привредно друштво пружа услугу водоснабдевања, сакупљања, одвођења и пречишћавања отпадних вода на територији општине Кањижа, (осим у насељу Адорјан) на основу:

- ОСНИВАЧКОГ АКТА ПРИВРЕДНОГ ДРУШТВА „POTISKI VODOVODI – TISZA MENTI VIZMUVEK DOO HORGOS“ (пречишћен текст) – донетог од стране Општине Кањижа 10.07.2017. године,
- Одлуке о додељивању искључивог права ПРИВРЕДНОМ ДРУШТВУ „POTISKI VODOVODI – TISZA MENTI VIZMUVEK DOO HORGOS“ донете од стране Општине Кањижа 28.06.2017. године,
- Одлуке о начину обављања комуналних делатности снабдевања водом за пиће и пречишћавања и одвођења атмосферских и отпадних вода на територији општине Кањижа, од 21.07.2015. године, објављене у Сл.лист Општине Кањижа бр 11-/2015,
- Одлука о изменама и допунама Одлуке о начину обављања комуналних делатности снабдевања водом за пиће и пречишћавања и одвођења атмосферских и отпадних вода на територији општине Кањижа, објављене у Сл.лист Општине Кањижа бр 2/2017, 7/2017, 3/2018 и 25/2021.

Овим правилником се одређују локације - места пријема рекламације :

МЕСТА ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈА су просторије Привредног друштва на локацијама:

- 1) **Хоргош**, Железничка 22. - од 7,00 до 14,00 сати сваким радним даном;
- 2) **Кањижа**, Главна 3. - од 7,30 до 14,00 сати сваким радним даном

и

3) МЕСНЕ ЗАЈЕДНИЦЕ по следећем распореду:

- МЗ ТРЕШЊЕВАЦ сваког понедељка у периоду 7,00-9,00 часова
- МЗ ТОТОВО СЕЛО сваког понедељка у периоду 9,00-10,30 часова
- МЗ МАРТОНОШ сваког уторка у периоду 7,00-9,00 часова
- МЗ ОРОМ сваке среде у периоду 7,00-9,30 часова
- МЗ МАЛА ПИЈАЦА сваког четвртка у периоду 7,30-9,30 часова

ОВЛАШЋЕНА ЛИЦА ЗА ПРИЈЕМ РЕКЛАМАЦИЈА су:

1. Руководилац службе за однос са потрошачима,
2. Референт наплате воде за Кањижу и
3. Инкасант.

ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Привредно друштво које нуди вршење услуга потрошачима мора да води рачуна о заштити права потрошача и да продају обезбеди под једнаким условима на тржишту за све потрошаче.

Члан 2.

Привредно друштво приликом пружања услуге не сме вршити дискриминацију потрошача на неки од начина предвиђених одредбама Закона о заштити потрошача.

ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ПОТРОШАЧА

Члан 3.

Потрошач као корисник комуналних услуга водоснабдевања које пружа Привредно друштво, има право на безбедност, право на правну сигурност и заштиту, право на обавештеност – располагање тачним подацима који су неопходни за разуман обрачун утрошене воде, одвођење и пречишћавање отпадних вода и таксе за замену водомера.

Члан 4.

Потрошач има обавезу да фактурисане услуге водоснабдевања (утрошак воде, одвођење отпадне воде, таксе на водомер) измири до 28-ог у текућем месецу за период из предходног месеца.

Члан 5.

Потрошач има право на рекламацију на начин регулисан одредбама овог Правилника у складу са законским прописима.

Да би остварио право на рекламацију потрошач је обавезан да достави на увид рачун или обрачун утрошене воде и личну карту - документ којим потврђује да је он регистрован као корисник у бази података Привредног друштва на адреси за коју подноси Рекламацију.

ОБАВЕЗЕ ПРИВРЕДНОГ ДРУШТВА

Члан 6.

Обавеза Привредног друштва је да потрошачу за извршену услугу изда рачун или обрачун за услугу испоруке питке воде и одвођење и пречишћавање отпадне воде са свим прописаним елементима.

Рачун из става 1. овог члана нарочито садржи:

- 1) назив или пословно име, PIB, адресу и податке који су значајни за утврђивање идентитета издаваоца рачуна - Привредног друштва;
- 2) име и адресу примаоца рачуна;
- 3) место и датум издавања и редни број рачуна;
- 4) податке о врсти и количини продате робе или пруженој услузи;
- 5) датум промета добара и услуга;
- 6) јединичну продајну цену;
- 7) износ основице, пореску стопу која се примењује и износ PDV који је обрачунат;
- 8) укупан износ за плаћање;
- 9) рок за пријем рекламација и приговора;
- 10) рок за исплату рачуна.

Члан 7.

Привредно друштво врши продају робе поштујући одредбе законских прописа које се односе на заштиту здравља и сигурност потрошача, као и да врши продају на начин да се заштите економски интереси потрошача.

Члан 8.

Привредно друштво не сме обмањивати потрошаче на начин да даје нетачне, непотпуне, неосноване, нејасне или двосмислене информације или прећуткивати податке о стварним својствима, квалитету извршене услуге, параметрима квалитета пијаће воде и др.

ПОСТУПАК РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 9.

Потрошач рекламацију може извршити усмено на свим местима за пријем рекламација, писаним путем, електронским путем уз доставу рачуна на увид о обрачуну утрошене воде, или молбом у писаној форми уколико је дошло до истицања пијаће воде настале кваром на кућној унутрашњој водоводној инсталацији потрошача.

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

Привредно друштво је дужно да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламација потрошача. Привредно друштво све податке о приспелим рекламацијама, као и начину њиховог разрешења уноси у Књигу евиденције рекламација купаца, која се може водити у укориченој књизи или електронски.

Привредно друштво о рекламацији одлучује одмах, а најкасније у року од 8 (осам) дана од дана пријема рекламације – путем Комисије за решавање рекламација потрошача, корисника комуналних услуга (даље „Комисије“) и писаним или електронским путем упућује одговор потрошачу на изјављену рекламацију.

Одговор Привредног друштва на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача и конкретан предлог и рок за решавање рекламације који не може бити дужи од 15 дана.

Уколико Привредно друштво из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у наведеном року, дужно је да о продужењу 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 евиденцију примљених рекламација. Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

Члан 10.

Привредно друштво приликом пријема рекламације од стране потрошача у евиденцији о примљеним рекламацијама уноси следеће податке и издаје рекламациони лист потрошачу - формулар: „Захтев за решавање рекламација“ са следећим подацима:

- О подносиоцу (име, презиме, адреса и потрошачки број) и датуму пријема рекламације;
- Податке о врста рекламације;
- Кратак опис захтева из рекламације;
- Датум издавања потврде о пријему рекламације, број пријема рекламације.

Рекламациони лист се попуњава у 3 (три) примерка, и то: 1 (један) примерак овлашћеном лицу за пријем рекламације, 1 (један) примерак за потрошача и 1 (један) примерак за Комисију за решавање рекламација потрошача POTISKI VODOVODI-TISZA MENTI VIZMUVEK DOO HORGOS. Рекламациони лист се оверава потписом овлашћеног лица за пријем рекламације и потрошача – подносиоца рекламације (ако

је рекламација поднета лично) или се прилаже писмени захтев (ако је рекламација поднета писменим путем – поштом или е-маилом).

Члан 11.

О одлуци о рекламацији Привредно друштво обавештава потрошача писаним путем, слањем обавештења путем поште или електронским путем, најкасније у року од 8 дана од запримања рекламације.

Уколико Привредно друштво одбије рекламацију, дужно је да обавести потрошача о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

Члан 12.

Привредно друштво одређује услове, начин подношења и решавања рекламација потрошача за следеће случајеве:

- 1.** Уколико потрошач поднесе захтев за ванредни преглед водомера у употреби, Привредно друштво га упућује на Дирекцију за мере и драгоцене матале која је у складу са Законом о метрологији надлежна за решавање ове врсте приговора. Уколико је водомер неисправан трошкове сноси Привредно друштво, док у случају кад је водомер исправан, све трошкове сноси потрошач. У случају да Дирекција за мере и драгоцене матале у свом извештају утврди да је водомер неисправан, потрошачу се за месец у коме је поднета рекламација обрачунава просечна потрошња у претходна 3 месеца која су претходила месецу у коме је поднета рекламација, а ако у том периоду није било потрошње, посматра се исти период претходне године.
- 2.** Уколико дође до квара на унутрашњим водоводним инсталацијама потрошача код којих се обрачунава испоручена вода и одвођење и пречишћавање отпадних вода, а који квар није на видљивом месту и није био уочљив, у склопу Рекламације потребно је доставити:
 - рачун о извршеној поправци од стране овлашћеног лица – водоинсталатера са регистрованом фирмом који мора да садржи опис радова или
 - записник – Радни налог који начине водоинсталатери дежурне службе Привредног друштва или
 - јасне фотографије које доказују настали дефект.Само у случају ако се достави неки од три горе наведена доказа, Привредно друштво може да одобри отпис дела дуга на следећи начин: Рачун за чисту воду се обрачунава без блок тарифе, а услуге одвођења и пречишћавања отпадних вода се не обрачунавају. Унутрашња водоводна инсталација је интерна инсталација водовода (уређаји и објекти) која служи за снабдевање корисника водом из јавног водовода, а почиње од затварача који се налази у водомерном окну непосредно иза мерног инструмента – водомера и завршава се на последњем тачећем месту код потрошача. Захтев за рекламацију потрошача се одбија уколико се не достави један од три наведена доказа да се десио дефект на унутрашњој водоводној инсталацији.
- 3.** Уколико се рекламација односи на протекли период у коме се водомер није могао читавати из оправданих разлога (одсутност потрошача, болест, итд.), Привредно друштво ће одбити захтев за рекламацију и неће извршити корекцију издатих Рачуна за протекли период.
- 4.** Рекламација потрошача која се односи на истеклу воду у случају да је водомер смрзнут, истопљен или на било који други начин оштећен је неоснована, одбија се и трошкове замене таквог водомера сноси потрошач.
- 5.** Рекламација потрошача која се односи на евидентирано стање водомера приликом законске замене водомера не прихвата се ако је потрошач потписао потврду о замени водомера са читаним стањем.
- 6.** Рекламација потрошача која се односи на евидентирано стање водомера приликом законске замене водомера се не прихвата у случајевима када потрошач није присуствовао замени водомера, а уредно је обавештен о томе.

7. Рекламација потрошача на раније издате Рачуне - обрачунае одбацује се уколико исти не буде достављен у року који је назначен на рачуну за РОК ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ.
8. Рекламација потрошача на прочитано стање или приговор који се односи на неслагање уплата у евиденцији Привредног друштва и евиденцији потрошача, захтева одређено време за проверу стања водомера и усаглашавање финансијских података. Ако се провером утврди да је прочитано стање било погрешно, или се сравњивањем утврди грешка код Привредног друштва, рекламација се прихвата. Решавањем рекламације пролонгира се валуту плаћања уколико се премаши валута назначена на обрачуну. Валута плаћања се у овом случају рачуна 8 дана од дана пријема одговора на прихватање Рекламације.
9. У случајевима када су два или више домаћинства прикључена на један водомер или због већег броја чланова (5 и више) а због лимитиране потрошње од 20 м3 месечно, извршиће се исправка издатог рачуна (разлика у цени) уколико потрошач достави доказ о пребивалишту на тој адреси за све чланове домаћинства.
10. Код измене броја чланова домаћинства исте се признају само ако су достављене у року, до задњег дана у месецу за текући месец, од стране управника стамбене заједнице или лица овлашћеног од стране станара евидентираног код Привредног друштва. Ако стамбена заједница нема управника, измена се врши лично уз писмену изјаву и фотокопију личне карте корисника комуналне услуге.
11. Рекламација потрошача у случају цурења или оштећења на другој спојници (холандеру) која је настала након замене водомера од стране Привредног друштва у року од 30 дана, се признаје. У том случају се потрошачу за утрошак воде обрачунава просечна потрошња у претходна 3 месеца која су претходила месецу у коме је поднета рекламација, а ако у том периоду није било потрошње, посматра се исти период претходне године. Рекламација потрошача у случају цурења или оштећења на другој спојници (холандеру) која је настала због неовлашћене интервенције потрошача (замена или дотезање холандера, замена гумице) се не признаје.
12. Рекламација на украдени водомер се не прихвата, трошкове за нови водомер сноси корисник услуге.
13. У случају када се од стране овлашћеног лица Привредног друштва, прегледом водомерне шахте код потрошача, у циљу провере и оправданости рекламације, водомер у целини или неки његов део, физички насилно оштећен или промењен, а тиме и онемогућено исправно мерење потрошње и визуелно читавање бројчаника водомера, као и пружање услуге потрошача, Захтев за рекламацију потрошача се одбија.

ОСТАЛЕ ОДРЕДБЕ

Члан 13.

Овлашћено лице је дужно да води евиденцију за сваку рекламацију по свим елементима.

1. Књига евиденције рекламација купаца,
2. Записник о разрешењу рекламације,
3. Евиденцију о рекламацијама и броју налога у ком су обрађена,
4. Месечни извештај рекламација (штампа сторно налога).

Члан 14.

Привредно друштво је дужно да на МЕСТИМА ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈА видно истакне Обавештење о начину и месту пријема рекламација, као и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

Члан 15.

Решене рекламације, измењен обрачун утрошене пијаће воде достављају се са одговарајућим раздужењима сектору Финансија.

ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 16.

КОМИСИЈА ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА, КОРИСНИКА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА У POTISKI VODOVODI-TISZA MENTI VIZMUVÉK DOO HORGOSĀ се именује на основу Одлуке директора. На основу члана 82. став 5. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, број 88/21) један члан Комисије – мора да буде представник евидентираног удружења за заштиту потрошача, на основу Евиденције удружења и савеза објављене на званичној интернет страници Министарства трговине, туризма и телекомуникације.

Одлука „Комисије за решавање рекламација потрошача, корисника комуналних услуга У POTISKI VODOVODI-TISZA MENTI VIZMUVÉK DOO HORGOSĀ“ која се односи на поднете рекламације из члана 12. овог Правилника је коначна у првом степену.

Члан 17.

Све остале случајеве који нису обухваћени овим правилником Привредно друштво ће решавати у конкретном случају на начин утврђен Законом о заштити потрошача, Одлуком о начину обављања комуналних делатности снабдевања водом за пиће и пречишћавања и одвођења атмосферских и отпадних вода на територији општине Кањижа и других релевантних прописа важећих у Републици Србији.

Члан 18.

Ступањем на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о заштити потрошача и начину и поступку решавања рекламација бр. 417-0001 од 30.10.2019. године.

Члан 19.

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

Члан 20.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласним таблама код Привредног друштва.

Правилник ће бити објављен на интернет страници Привредног друштва.



Председник Надзорног одбора

Душко Петковић дипл.екон.