

Na osnovu člana 66. Uredbe o opštim uslovima za snabdijevanje vodom za piće, obradu i odvođenje otpadnih i atmosferskih voda („Službene novine Kantona Sarajevo, broj 29/13“) i člana 41. Statuta KJKP „Vodovod i kanalizacija“ d.o.o. , Uprava preduzeća na **42.** sjednici održanoj dana **09.10.2014.** god., donijela je :

P R A V I L N I K

O USLOVIMA I NAČINU KOREKCIJE RAČUNA ZA UTROŠENU VODU I ODVOĐENJE OTPADNIH VODA KJKP “VODOVOD I KANALIZACIJA“ d.o.o SARAJEVO

I- OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom se regulišu uslovi i način korekcije računa za utrošenu vodu i odvođenje otpadnih voda na osnovu pismenih reklamacija-zahitjeva korisnika usluga i po službenoj dužnosti nadležne službe.

Član 2.

Komisiju za korekciju računa za utrošenu vodu i odvođenje otpadnih voda (u daljem tekstu: Komisija) imenuje Direktor preduzeća, a čine je stručna lica iz različitih organizacionih jedinica preduzeća.

Komisija se sastoji od pet (5) članova.

Imenovanim članovima Komisije mandat traje dvije (2) godine, uz mogućnost produženja istog još jedan mandat.

U radu Komisije obavezno, kao stručna lica, učestvuju predstavnici Službe naplate i Tehničke službe pogona Vodovod i pogona Kanalizacija.

II- REKLAMACIJA KORISNIKA USLUGE NA ISPOSTAVLJENE RAČUNE KOJI SU U NADLEŽNOSTI KOMISIJE

Član 3.

Korisnik usluge ima pravo reklamacija na ispostavljeni račun koji ne odgađa rok plaćanja računa.

Reklamacije na ispostavljene račune podnose se u roku od 15 dana od dana prijema računa. Istekom ovog roka korisnik gubi pravo na podnošenje reklamacije.

Davalac usluge dužan je u roku od 30 dana od dana prijema reklamacije ispitati njenu osnovanost i korisniku usluge dostaviti pismeni odgovor.

Ukoliko je reklamacija osnovana, davalac usluge će naknadno izvršiti korekciju zaduženja korisnika usluge.

Član 4.

Reklamacije korisnika se mogu podnijeti na slijedeći način:

- a) pismenim putem, sa ličnom dostavom ili dostavom putem pošte, u Centru za potrošače u ul. Jaroslava Černija broj 8,
- b) putem fax-a na broj: 239-992 ili 232-424,
- c) putem e-mail-a,
- d) putem Internet stranice preduzeća.

Član 5.

Predsjednik Komisije je dužan na osnovu podnešenih zahtjeva korisnika usluge obezbijedi rad Komisije jednom mjesečno.

Da bi Komisija mogla donositi važeće odluke potrebno je da sjednici prisustvuju tri (3) člana, od ukupno pet (5) članova.

Član 6.

Referent za informacije i reklamacije vrši selekciju predmeta koji se dostavljaju Komisiji za korekciju računa za vodu i odvođenje otpadnih voda.

Komisija uzima u razmatranje reklamacije - zahtjeve korisnika usluga po osnovu kvara na vodovodnim instalacijama, i to:

- (1) kvar - curenje koje nastane na drugom ventilu, a nakon zamjene vodomjera od strane naših zaposlenika,
- (2) kvar na vodomjeru sa spojnim elementima koji su u nadležnosti KJKP "Vodovod i kanalizacija" d.o.o Sarajevo, a koji može prouzrokovati povećanu potrošnju,
- (3) ostali zahtjevi korisnika usluga koji nisu u nadležnosti rješavanja Službe naplate,
- (4) rješava po prigovorima korisnika usluge koji se odnose na slučajeve navedene u članu 9. Pravilnika.

Član 7.

Komisija je ovlaštena da na osnovu odredaba Pravilnika, izvještaja o izvršenoj kontroli, mišljenja stručnih lica, te relevantne priložene dokumentacije uz zahtjev korisnika usluge, ocjeni da li je zahtjev korisnika opravdan ili ne.

Član 8.

Zapisnik o radu Komisije sadrži slijedeće podatke:

- broj razmatranih zahtjeva,
- broj opravdanih zahtjeva,
- broj neopravdanih zahtjeva,
- podatke o korisniku usluga,
- broj protokola,
- iznos i razlog korekcije.

Zapisnik o radu Komisije sačinjava referent zadužen za poslove korekcije računa za vodu i odvođenje otpadnih voda, a potpisuju članovi Komisije.

III- REKLAMACIJA KORISNIKA USLUGE NA ISPOSTAVLJENE RAČUNE KOJI SU U NADLEŽNOSTI SLUŽBE NAPLATE

Član 9.

Služba naplate uzima u razmatranje reklamacije korisnika usluga u slijedećim slučajevima:

- (1) Umanjenje akontacija nakon stvarno utvrđenog utroška vode,
- (2) Prečitanja ili podčitanja prilikom očitavanja ili zamjene mehaničkih i elektronskih vodomjera,
- (3) Promjene obračunske tarife,
- (4) Pogrešno dostavljenih spiskova stanara ili duplih prijava u objektima kolektivnog stanovanja koji su posljedica neažurne evidencije od strane ovlaštenih predstavnika stanara u zgradi,
- (5) Vremenskog razgraničenja utroška vode u slučajevima ispostavljanja računa za vodu za duži vremenski period (kod promjene cjenovnika).
- (6) Povrat u posjed stana ili kuće na osnovu akta nadležnog organa, kao i kupoprodaja stana ili privatne kuće,
- (7) Sudske presude,
- (8) Obračun odvodnje otpadnih i atmosferskih voda kada korisnik usluge ne posjeduje kanalizacioni priključak,
- (9) Greške u elektronskom prenosu očitavanja kod vodomjera sa daljinskim očitanjem,
- (10) Usaglašavanja potraživanja po osnovu ispostavljenih računa za vodu do 1,00 KM.

Član 10.

Za slučajeve iz člana 9. pod tačkama 1. 2. i 9, potrebno je putem kontrole očitavanja utvrditi stvarno stanje na vodomjeru, na osnovu čega se daje prijedlog za korekciju računa na obrascu, koji će odobriti Šef OJ Očitavanje i kontrola očitavanja i Rukovodilac Službe naplate, a koji se dostavlja referentu za reklamacije za vodu i odvođenje otpadnih voda.

Član 11.

Za slučajeve iz člana 9. tačke 3., 4., 5. i 10., referent naplate obrađuje predmet i daje prijedlog korekcije računa na obrascu, a koji odobrava Šef OJ Naplata i Rukovodilac Službe naplate, a koji se dostavlja referentu za reklamacije za vodu i odvođenje otpadnih voda.

Član 12.

Za slučaj iz člana 9. tačka 6. korisnik usluge dostavlja slijedeću dokumentaciju: ugovor o kupoprodaji, ugovor o zamjeni nekretnina, ugovor o zakupu, zapisnik o ulasku u posjed stana, te rješenje o dodjeli stana na korištenje. Na osnovu dostavljene dokumentacije, novom korisniku usluge se otvara posebna šifra, a eventualni dug po osnovu ispostavljenih računa za vodu i odvođenje otpadnih voda ostaje na šifri koja se vodi na prethodnom korisniku usluge.

Član 13.

Za slučaj iz člana 9. tačka 7., Pravna služba dostavlja pismenu obavjest o korekciji računa za vodu i odvođenje otpadnih voda, na osnovu pravosnažne i izvršne odluke Suda, referentu za reklamacije.

Član 14.

Za slučaj iz člana 9. tačka 8., Tehnička služba pogona Kanalizacije dostavlja informaciju o tehničkim karakteristikama priključenja za predmetni objekat, rukovodilac službe za održavanje kanalizacione mreže dostavlja informaciju o mogućnosti održavanja septičke jame sa prijedlogom za korekciju računa Komisiji za korekciju.

Tehnička služba pogona Kanalizacije o uočenim nepravilnostima pismenim putem obavještava nadležne inspekcije.

IV-DONOŠENJE ODLUKE O KOREKCIJI RAČUNA I ČUVANJE DOKUMENTACIJE

Član 15.

Referent za reklamacije na osnovu dostavljenih obrazaca i zapisnika Komisije za korekciju računa, priprema odluku o umanjnjima u kojoj navodi predložene korekcije računa, a koju potpisuje Direktor preduzeća.

Referent za reklamacije korekciju računa vrši nakon potpisane odluke.

Član 16.

Dokumentacija o reklamacijama i postupanjima po istim se čuva kod referenta zaduženog za reklamaciju računa za vodu i odvođenje otpadnih voda jednu godinu.

V- ZAVRŠNE ODREDBE

Član 17.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom objavljivanja na intranetu preduzeća.

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje da važi Pravilnik o uslovima i načinu umanjenja računa za utrošenu vodu i odvođenje otpadnih voda KJKP „Vodovod i kanalizacija“ d.o.o. Sarajevo od 01.04.2011.godine.

Broj:42-01/14

Sarajevo, 09.10.2014. god.

Direktor

mr.sc. Hasija Busuladžić, dipl.ing.građ.