

KJKP „Vodovod i kanalizacija“ d.o.o. Sarajevo
-Uprava Preduzeća-
Broj: 13-05/22
Sarajevo, 09.11.2022. godine

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), člana 43. stav (1) tačka c) Statuta KJKP „Vodovod i kanalizacija“ d.o.o. Sarajevo broj: 2317/22, člana 14. Poslovnika o radu Uprave preduzeća broj: 01-01/19 od 27.06.2019. godine, Uprava Preduzeća na **13. sjednici održanoj 09.11.2022. godine**, donijela je:

O D L U K U

o donošenju Uputstva o uslovima i načinu korekcije računa za utrošenu vodu i odvođenje otpadnih voda KJKP „Vodovod i kanalizacija“ d.o.o. Sarajevo

I

Ovom Odlukom se donosi Uputstvo o uslovima i načinu korekcije računa za utrošenu vodu i odvođenje otpadnih voda KJKP „Vodovod i kanalizacija“ d.o.o. Sarajevo.

II

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja, a primjenjivat će se danom objavljivanja na intranetu Preduzeća.

III

Prilog ove Odluke je Uputstvo o uslovima i načinu korekcije računa za utrošenu vodu i odvođenje otpadnih voda KJKP „Vodovod i kanalizacija“ d.o.o. Sarajevo.

Dostavljeno:

- 1. Uz Uputstvo,**
- 2. Komisiji,**
- 3. Intranet i internet,**
- 4. a/a**



Direktor

MA Rusmir Salić

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

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“), člana 43. stav (1) tačka c) Statuta KJKP „Vodovod i kanalizacija“ d.o.o. Sarajevo broj 2317/22 od 18.04.2022. godine, Uprava KJKP „Vodovod i kanalizacija“ d.o.o. Sarajevo, na 13. sjednici održanoj dana 09.11.2022. godine, donijela je:

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

Član 2.

Do korekcije računa za vodu i odvođenje otpadnih voda dolazi u slučajevima:

- (1) umanjenja akontacije nakon stvarno utvrđenog utroška vode,
- (2) prečitanja ili potčitanja ili zamjene mehaničkih i elektronskih vodomjera,
- (3) promjene obračunske tarife,
- (4) pogrešno dostavljenih spiskova stanara ili duplih prijava u zgradama, koji su posljedica dostavljene neažurne evidencije od strane ovlaštenih lica,
- (5) vremenskog razgraničenja utroška vode u slučajevima ispostavljanja računa za duži vremenski period (npr. izmjena cijene usluge vodosnabdijevanja i odvodnje),
- (6) povrat u posjed nekretnine na osnovu akta nadležnog organa, kao i kupoprodaja nekretnine,
- (7) sudske presude,
- (8) greške u prenosu očitavanja kod vodomjera s daljinskim očitanjem,
- (9) usaglašavanja potraživanja po osnovu ispostavljenih računa za vodu do 1,00 KM,
- (10) korekcija računa u skladu s odlukom Nadzornog odbora i Uprave preduzeća,
- (11) kvar-curenje koje nastane na drugom ventilu, a nakon zamjene vodomjera od strane Preduzeća, kao i kvar na vodomjeru sa spojnim elementom, a koji može prouzrokovati povećanu potrošnju,
- (12) kvar na unutrašnjoj instalaciji od šahta do objekta, kao ostali slučajevi nevidljivih kvarova na unutrašnjoj instalaciji (osim u slučaju kvara na vodovodnim istočistima),
- (13) kvar na vodomjeru (puklo staklo ili curenje na spojnom elementu vodomjera, a koji utiče na potrošnju vode) usljed vremenskih neprilika, osim u slučaju oštećenja PKP plombe što ukazuje na manipulaciju vodomjera,

(14) istek verifikacionog roka vodomjera.

Član 3.

- (1) Korisnik usluge ima pravo reklamacije na ispostavljeni račun, a sama reklamacija ne mijenja rok za plaćanje računa.
- (2) Reklamacija na ispostavljeni račun podnosi se najkasnije u roku od 30 dana od dana dostavljanja računa, izuzev u slučajevima nemogućnosti redovnog očitavanja utroška vode u posljednja četiri mjeseca.
- (3) Davalac usluge je dužan u roku od 30 dana od dana prijema reklamacije ispitati njenu osnovanost i korisniku usluge dostaviti pismeni odgovor.

Član 4.

- (1) Korisnici usluge reklamaciju dostavljaju na jedan od sljedećih načina:
 - a) pismenim putem, putem protokola preduzeća u Centru za potrošače u ul. Jaroslava Černija broj 8 ili putem pošte,
 - b) putem fax-a,
 - c) putem e-mail-a,
 - d) putem Internet stranice preduzeća.
- (2) Referent za informacije i reklamacije dostavlja zahtjeve korisnika usluga nadležnom referentu u Službi naplate i obračuna utroška vode. Nadležni referent Službe naplate i obračuna utroška vode nakon utvrđivanja osnova iz člana 2. ovoga Uputstva vrši korekciju računa ili formira predmet nakon čega isti dostavlja Komisiji za rješavanje zahtjeva za korekciju računa za utrošenu vodu i odvođenje otpadnih voda (u daljem tekstu: Komisija) na dalje postupanje.

Član 5.

U nadležnosti Službe naplate i obračuna utroška vode su slučajevi navedeni u članu 2. od stava (1) do stava (11), a u nadležnosti Komisije su slučajevi navedeni u članu 2. od stava (12) do stava (14) ovoga Uputstva .

II- REKLAMACIJA KORISNIKA USLUGE NA ISPOSTAVLJENE RAČUNE KOJI SU U NADLEŽNOSTI SLUŽBE NAPLATE I OBRAČUNA UTROŠKA VODE

Član 6.

- (1) Za slučajeve iz člana 2. stav (1), (2) i (8), potrebno je putem kontrole očitavanja utvrditi stvarno stanje na vodomjeru, na osnove čega se daje prijedlog za korekciju računa na obrascu koji odobrava Šef Odjeljenja za obračun utroška vode i Rukovodilac Službe naplate i obračuna utroška vode, a koji se dostavlja referentu koji vrši knjiženje na dalje postupanje.
- (2) Za slučajeve iz člana 2. stav (3), (4), (5) i (9), referent naplate obrađuje predmet i daje prijedlog korekcije računa na propisanom obrascu. Prijedlog odobrava šef Odjeljenja naplate i

rukovodilac Službe naplate i obračuna utroška vode, te se isti nakon toga dostavlja radniku koji vrši knjiženje na dalje postupanje. Za slučaj iz člana 2. stav (11) referent naplate predlaže da se povećani račun svede na prosječnu potrošnju korisnika prije kvara.

(3) Za slučaj iz člana 2. stav (6), korisnik usluge dostavlja jedan od sljedećih dokumenata: ugovor o kupoprodaji nekretnine, ugovor o zamjeni nekretnine, ugovor o zakupu, zapisnik o ulasku u posjed stana ili 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.

(4) Za slučaj iz člana 2. stav (7), Služba za pravne poslove i upravljanje ljudskim resursima, na osnovu pravosnažne i izvršne odluke Suda, dostavlja pismenu obavijest o korekciji računa za vodu i odvođenje otpadnih voda Službi naplate i obračuna utroška vode, radi postupanja.

(5) Za slučaj iz člana 2. stav (10), referent naplate obrađuje predmet i daje prijedlog korekcije zateznih kamata u skladu sa zaključenim Anexom ugovora ili daje prijedlog korekcije računa potrošača u skladu s Odlukom Nadzornog odbora ili Uprave preduzeća. Prijedlog korekcije odobrava Šef Odjeljenja naplate i Rukovodilac Službe naplate i obračuna utroška vode i isti se dostavlja referentu na dalje postupanje.

III-SASTAV I OVLAŠTENJA KOMISIJE ZA RJEŠAVANJE ZAHTJEVA ZA KOREKCIJU RAČUNA ZA UTROŠENU VODU I ODVOĐENJE OTPADNIH VODA KJKP "VODOVOD I KANALIZACIJA" D.O.O. SARAJEVO

Član 7.

(1) Komisiju za rješavanje zahtjeva za korekciju računa za utrošenu vodu i odvođenje otpadnih voda, Odlukom imenuje Direktor preduzeća.

(2) Komisija se sastoji od tri (3) redovna člana i tri (3) zamjenska člana.

(3) Imenovanim članovima Komisije mandat traje dvije (2) godine, uz mogućnost produženja istog jednim mandatom.

Član 8.

(1) Komisija je ovlaštena da na osnovu zahtjeva korisnika, te zapisnika s terena sačinjenog od strane ovlaštenih lica o postojanju i opravci kvara uz mogući foto ili video zapis, ocjenjuje opravdanost zahtjeva korisnika.

(2) Komisija će odbaciti zahtjev u sljedećim slučajevima:

a) ako zahtjev nije podnesen u roku od 30 dana od dana dostavljanja računa, izuzev u slučajevima nemogućnosti redovnog očitavanja utroška vode u posljednja četiri mjeseca,

b) ako na osnovu izvještaja Odjeljenja za obračun utroška vode nisu ispunjeni uslovi iz člana 2. stav (12), (13) i (14) Uputstva o uslovima i načinu korekcije računa za utrošenu vodu i odvođenje otpadnih voda,

c) ako je isti ranije razmatran od strane Komisije, a u međuvremenu nije došlo do promijenjenih okolnosti odnosno dostavljanja dodatnih dokaza od strane korisnika.

Član 9.

- (1) Komisija će smatrati opravdanim zahtjev korisnika za reklamaciju računa ako je na osnovu izvještaja Odjeljenja za obračun utroška vode vidljivo da su ispunjeni uslovi iz člana 2. stav (12), (13) i (14) ovoga Uputstva.
- (2) Komisija može dati prijedlog za umanjeње najviše dva računa korisnicima (fizičkim i pravnim licima) koji imaju individualno mjerenje utroška vode, dok će se korisnicima –fizičkim licima u zgradama, korekcija računa vršiti za maksimalno tri posljednja računa.
- (3) U slučaju kvara iz člana 2. stav (13) i (14), Komisija će predložiti korekciju računa na prosječnu potrošnju korisnika.
- (4) U slučaju kvara iz člana 2. stav (12) ovoga Uputstva, Komisija će predložiti korekciju računa u dijelu cijene koja se odnosi na naknadu po osnovu obračuna za odvodnju otpadnih voda i naknadu po osnovu prečišćavanja otpadnih voda.
- (5) Kada je u pitanju rješavanje zahtjeva korisnika za reklamaciju računa koji imaju status socijalne potrebe (ova lica moraju priložiti dokument nadležne ustanove kojim dokazuju ovaj status), Komisija će nakon utvrđivanja opravdanosti reklamacije predložiti korekciju računa na način što će predložiti da se svedu na nivo prosječne potrošnje.

IV-DONOŠENJE ODLUKE O KOREKCIJI RAČUNA I ČUVANJE DOKUMENTACIJE

Član 10.

- (1) Referent za reklamacije na osnovu dostavljenih obrazaca Službe naplate i obračuna utroška vode i zapisnika Komisije, priprema odluku o umanjeњу u kojoj navodi predložene korekcije računa. Ovu odluku potpisuje Direktor preduzeća.
- (2) Referent za reklamacije korekciju računa vrši nakon što mu se dostavi potpisana odluka.

V- ZAVRŠNE ODREDBE

Član 11.

Ovo Uputstvo stupa na snagu danom donošenja, a primjenjuje se od dana objavljivanja na intranetu preduzeća kada prestaje da važi Uputstvo o uslovima i načinu korekcije računa za utrošenu vodu i odvođenje otpadnih voda KJKP „Vodovod i kanalizacija“ d.o.o. Sarajevo broj: 10-03/22 od 25.04.2022. godine.

Prilog: slika vodomjera sa spojnim elementima, prvim i drugim ventilom

Sarajevo, 09.11.2022. godine
Broj:13-05/22



Direktor
[Signature]
MA Rusmir Salić

