

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača ("Sl.Glasnik RS" br. 62/2014, 6/16 (dr.Zakon) i 44/2018 (dr Zakon)) i na osnovu člana 36. stav 1. tačka 23. Osnivačkog akta POTISKI VODOVODI – TISZA MENTI VIZMUVEK DOO HORGOS, Nadzorni odbor POTISKI VODOVODI – TISZA MENTI VIZMUVEK DOO Horgoš , dana 30.10.2019. godine donosi:

**PRAVILNIK O NAČINU REŠAVANJA PRIGOVORA POTROŠAČA U POTISKI
VODOVODI – TISZA MENTI VIZMUVEK DOO HORGOS**

POTISKI VODOVODI – TISZA MENTI VIZMUVEK DOO HORGOS

Broj: 417 - 0001

Datum: 30.10.2019. god.

Horgoš

Ovim pravilnikom uređuju se način i postupak rešavanja reklamacija potrošača na nedostatke usluge vodosnabdevanja, sakupljanja, odvođenja i prečišćavanja otpadnih voda.

POTISKI VODOVODI – TISZA MENTI VIZMUVEK doo Horgoš (u daljem tekstu Preduzeće) pruža uslugu vodosnabdevanja, sakupljanja, odvođenja i prečišćavanja otpadnih voda na teritoriji opštine Kanjiža, (osim u naselju Adorjan) na osnovu:

- OSNIVAČKOG AKTA PRIVREDNOG DRUŠTVA „POTISKI VODOVODI – TISZA MENTI VIZMUVEK DOO, HORGOS“ (prečišćen tekst) – donetog od strane Opštine Kanjiža 10.07.2017. godine,
- Odluke o dodeljivanju isključivog prava PRIVREDNOM DRUŠTVU „POTISKI VODOVODI – TISZA MENTI VIZMUVEK DOO, HORGOS“ donete od strane Opštine Kanjiža 28.06.2017. godine,
- Odluke o načinu obavljanja komunalnih delatnosti snabdevanja vodom za piće i prečišćavanja i odvođenja atmosferskih i otpadnih voda na teritoriji opštine Kanjiža od 21.07.2015. godine,
- Odluke o izmenama i dopunama Odluke o načinu obavljanja komunalnih delatnosti snabdevanja vodom za piće i prečišćavanja i odvođenja atmosferskih i otpadnih voda na teritoriji opštine Kanjiža od 28. juna 2017 godine,

Ovim pravilnikom se određuju mesta prijema reklamacije :

MESTA PRIJEMA REKLAMACIJA:

1. Horgoš, Želežnička 22. od 7,00 do 15,00 sati svakim radnim danom
2. Kanjiža, Glavna 3. od 7,00 do 15,00 sati svakim radnim danom

OVLAŠĆENA LICA ZA OBRADU REKLAMACIJA:

1. Rukovodilac službe za odnos sa potrošačima
2. Referent naplate vode za Kanjižu

OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Preduzeće koje nudi ili oglašava vršenje usluga potrošačima mora da vodi računa o zaštiti prava potrošača i da prodaju obezbedi pod jednakim uslovima na tržištu za sve potrošače.

Član 2.

Preduzeće prilikom pružanja usluge ne sme vršiti diskriminaciju potrošača na neki od načina predviđenih odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA

Član 3.

Potrošač kao korisnik usluga vodosnabdevanja koje pruža Preduzeće, ima pravo na bezbednost; pravo na pravnu sigurnost i zaštitu, pravo na obaveštenost – raspolažanje tačnim podacima koji su neophodni za razuman obračun utrošene vode, odvođenje i prečišćavanje otpadnih voda i takse za zamenu vodomera.

Član 4.

Potrošač ima obavezu da fakturisane usluge vodosnabdevanja (utrošak vode, odvođenje otpadne vode, takse na vodomjer) izmiri do 28-og u tekućem mesecu za period iz prethodnog meseca.

Član 5.

Potrošač ima pravo na reklamaciju na način regulisan odredbama ovog Pravilnika u skladu sa zakonskim propisima.

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da dostavi na uvid račun ili obračun utrošene vode.

OBAVEZE PREDUZEĆA

Član 6.

Obaveza Preduzeća je da potrošaču za izvršenu uslugu izda račun ili obračun za utrošenu vodu sa svim propisanim elementima

Član 7.

Preduzeće vrši prodaju robe poštujući odredbe zakonskih propisa koje se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnost potrošača, kao i da vrši prodaju na način da se zaštite ekonomski interesi potrošača.

Član 8.

Preduzeće ne sme obmanjivati potrošače na način da daje netačne, nepotpune, neosnovane, nejasne ili dvostrukosne informacije ili prečutkivati podatke o stvarnim svojstvima, kvalitetu izvršene usluge, parametrima kvaliteta pijaće vode i dr.

POSTUPAK REKLAMACIJE

Član 9.

Potrošač reklamaciju može izvršiti usmeno na svim mestima za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem uz dostavu računa na uvid o obračunu utrošene vode, ili molbom u pisanoj formi ukoliko je došlo do istakanja pijaće vode nastale kvarom na kućnoj vodovodnoj instalaciji.

Preduzeće je dužno da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača. Preduzeće sve podatke o prispevima reklamacijama, kao i način njihovog razrešenja unosi u Knjigu evidencije reklamacija kupaca, koja se može voditi i u ukoričenoj knjizi ili elektronski.

Preduzeće je dužno da potrošaču izda pisani potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Preduzeće o reklamaciji odlučuje odmah, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije, pisanim putem ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor Preduzeća na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretni predlog i rok za rešavanje reklamacije koji ne može biti duži od 15 dana.

Ukoliko Preduzeće iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u navedenom roku, dužno je da o produženju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciju primljenih reklamacija. Producđavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Član 10.

Preduzeće prilikom prijema reklamacije od strane potrošača u evidenciji o primljenim reklamacijama unosi sledeće podatke i izdaje reklamacioni list potrošaču sa sledećim podacima:

- O podnosiocu i datumu prijema reklamacije;
- Podatke o vrsta reklamacije;
- Kratak opis zahteva iz reklamacije;
- Datum izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, broj prijema reklamacije;

Reklamacioni list se popunjava u 3 (tri) primerka, i to 1 (jedan) primerak ovlašćenom licu za obradu reklamacije, 1 (jedan) primerak za potrošača, i 1 (jedan) primerak za Komisiju za rešavanje reklamacija potrošača POTISKI VODOVODI-TISZA MENTI VIZMUVEK doo Horgoš. Overava se potpisom ovlašćenog lica za obradu reklamacije.

Član 11.

O odluci o reklamaciji Preduzeće obaveštava potrošača pisanim putem, slanjem obaveštenja preporučenom poštom ili elektronskim putem.

Član 12.

Svi troškovi koji nastanu po osnovi reklamacije padaju na teret Preduzeća.

Član 13.

Po reklamaciji potrošača može se doneti odluka:

1. Ukoliko potrošač podnese zahtev za vanredni pregled vodomera u upotrebi, Preduzeće ga upućuje na Direkciju za mere i dragocene matale koja je u skladu sa Zakonom o metrologiji nadležna za rešavanje ove vrste prigovora. Ukoliko je vodomer neispravan troškove snosi Preduzeće, dok u slučaju kad je vodomer ispravan, sve troškove snosi potrošač.
2. Ukoliko dođe do kvara na internim instalacijama potrošač kod kojih se obračunava isporučena voda i odvođenje i prečišćavanje otpadnih voda, a koji kvar nije na vidljivom mestu i uočljiv, potrebno je dostaviti račun o izvršenoj popravci od ovlašćenog lica – vodoinstalatera sa registrovanom firmom, koji mora da sadrži opis radova - i u tom slučaju Preduzeće može da odobri otpis dela duga. Čista voda se obračunava bez blok tarife, a usluge odvođenja i prečišćavanja obračunavaju se u visini potrošnje u istom periodu prethodne godine.
3. U slučaju kvara na internim instalacijama kad potrošač ne dostavi račun o izvršenoj popravci od ovlašćenog lica – vodoinstalatera sa registrovanom firmom, koji mora da sadrži opis radova - u tom slučaju Zahtev za reklamaciju potrošača se odbija.
4. Ako se vodomer nije mogao očitavati u prethodnom periodu, a najviše do godinu dana unazad, iz opravdanih razloga (odsutnost, bolest, itd.), Preduzeće će izvršiti korekciju izdatih obračuna u tom periodu po važećim cenama za taj period.
5. Potrošač ima obavezu da u slučaju kada uoči curenje na vodomenu ili bilo kakvo oštećenje vodomera, to odmah prijavi Preduzeću, koje je dužno da taj vodomer zameni o svom trošku, ako oštećenje nije izazvano nebrigom potrošača.
6. Prigovor potrošača koji se odnosi na smrznut, istopljen ili na bilo koji drugi način oštećen vodomer je neosnovan, jer se kvarovi ovog tipa javljaju zbog nebrige potrošača, te troškove zamene takvog vodomera snosi potrošač i čista voda se obračunava bez blok tarife, a usluge odvođenja i prečišćavanja obračunavaju se u visini potrošnje u istom periodu prethodne godine.
7. Prigovor potrošača koji se odnosi na evidentirano stanje vodomera prilikom demontiranja (zamene) se ne prihvata ako je potrošač potpisao potvrdu o zameni vodomera sa očitanim stanjem.
8. Prigovor potrošača koji se odnosi na evidentirano stanje vodomera prilikom demontiranja (zamene) se ne prihvata u slučajevima kada korisnik komunalnih usluga nije prisustvovao zameni vodomera, a uredno je obavešten o tome.
9. Prigovor potrošača na ranije izdate obračune se ne prihvata ukoliko isti ne bude dostavljen u roku od 10 dana po prijemu istog, odnosno ako potrošač ne postupi u skladu sa uputstvom koje se nalazi na računu.
10. Prigovor potrošača na očitano stanje ili prigovor koji se odnosi na neslaganje uplata u našoj evidenciji i evidenciji potrošača, prolongira valutu plaćanja ukoliko se premaši valuta naznačena na obračunu. Valuta plaćanja se u ovom slučaju računa 8 dana od dana prijema odgovora na prigovor.

11. U slučajevima kada su dva ili više domaćinstva priključena na jedan vodomer ili zbog većeg broja članova (6 i više) a zbog limitirane potrošnje od 25 m³ mesečno, izvršiće se ispravka izdatog računa (razlika u ceni) ukoliko potrošač dostavi dokaz o prebivalištu na toj adresi za sve članove domaćinstva.
12. Kod izmene broja članova domaćinstva iste se priznaju samo ako su dostavljene u roku, do zadnjeg dana u mesecu za tekući mesec, od strane upravnika zgrade.
13. U slučaju curenja ili oštećenja na drugoj spojnici (holanderu) potrošaču se za utrošak obračunava prosek utrošene vode iz prethodna tri uzastopna očitavanja brojila vodomera.
14. Prigovor na ukradeni vodomer se ne prihvata, troškove za novi vodomer snosi korisnik usluge.
15. U slučaju kada se od strane ovlašćenog lica Preduzeća, pregledom vodomerne šahte kod potrošača, u cilju provere i opravdanosti reklamacije, vodomer u celini ili neki njegov deo, fizički nasilno oštećen ili promenjen, a time i onemogućeno ispravno merenje potrošnje i vizuelno očitavanje brojčanika vodomera, kao i pružanje usluge potrošača, Zahtev za reklamaciju potrošača se odbije.

OSTALE ODREDBE

Član 14.

Ovlašćeno lice je dužno da vodi evidenciju za svaku reklamaciju po svim elementima.

1. Knjiga evidencije reklamacija kupaca,
2. Zapisnik o razrešenju reklamacije,
3. Evidenciju o reklamacijama i broju naloga u kom su obrađena,
4. Mesečni izveštaj reklamacija (štampa storno naloga).

Član 15.

Rešene reklamacije, izmenjen obračun utrošene pijače vode dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima sektoru Finansija.

PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 16.

Potrošač ima pravo da u skladu sa odredbama Zakona o opštem upravnom postupku („Sl.glasnik RS br.18/2016 i 95/2018) nakon dobijanja odgovora podnese žalbu drugostepenom organu.

Član 17.

Sve ostale slučajeve koji nisu obuhvaćeni ovim pravilnikom Preduzeće će rešavati u konkretnom slučaju na način utvrđen Zakonom o zaštiti potrošača i drugih relevantnih propisa važećih u Republici Srbiji. .

Član 18.

Stupanjem na snagu ovog pravilnika prestaje da važi Pravilnik o zaštiti potrošača i načinu i postupku rešavanja reklamacija br.48-0015-2 od 22.09.2014. godine.

Član 19.

Izmene i dopune ovog pravilnika će se vršiti na način kako je isti i donet.

Član 20.

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglašnim tablama kod Preduzeća.

Pravilnik će biti objavljen na internet stranici Preduzeća.



Zakona:



Preuzeto iz elektronske pravne baze Paragraf Lex

izvor: www.paragraf.rs

Informacije o izmenama, dopunama, važenju, prethodnim verzijama ili napomenama propisa, kao i o drugim dokumentima koji su relacijski povezani sa propisom možete saznati na linku OVDE.

ZAKON

O METROLOGIJI

("Sl. glasnik RS", br. 15/2016)

I OSNOVNE ODREDBE

Predmet

Član 1

Ovim zakonom uređuje se organizacija poslova metrologije, zakonske mernе jedinice i etaloni Republike Srbije, stavljanje na tržište, odnosno isporučivanje na tržište, kao i upotreba merila, ocenjivanje usaglašenosti merila sa propisanim zahtevima, prethodno upakovani proizvodi, važenje inostranih znakova i dokumenata, nadzor, kao i druga pitanja od značaja za metrologiju.

Cilj

Član 2

Cilj ovog zakona je da obezbedi:

- 1) upotrebu mernih jedinica usklađenih sa Međunarodnim sistemom jedinica;
- 2) jedinstveno merenje u Republici Srbiji i poverenje u rezultate merenja sprovedenih radi zaštite potrošača, života i zdravlja ljudi i životinja, zaštite životne sredine, opšte bezbednosti i zaštite prirodnih resursa;
- 3) sledivost etalona Republike Srbije do međunarodnih etalona ili nacionalnih etalona drugih država;
- 4) slobodnu trgovinu i spreći nepotrebne prepreke u trgovini;
- 5) podršku i razvoj odgovarajuće metrološke infrastrukture koja obezbeđuje sledivost mernih rezultata;
- 6) usmeravanje i finansiranje metroloških istraživačkih i razvojnih aktivnosti;

- 2) na merilu izvršena prepravka, odnosno popravka koja može uticati na njegove metrološke karakteristike;
- 3) merilo oštećeno na takav način da je moglo izgubiti neko svojstvo bitno za overavanje;
- 4) žig uništen, uklonjen, promenjen ili na bilo koji drugi način oštećen;
- 5) merilo promenom mesta ugradnje izgubilo svoje metrološke karakteristike.

Merilo čiji je žig odnosno uverenje o overavanju merila prestao da važi ne sme se upotrebljavati.

Etaloni i referentni materijali

Član 31

Za overavanje merila upotrebljavaju se etaloni, odnosno referentni materijali za koje je obezbeđena metrološka sledivost na odgovarajući način.

Vanredni pregled merila u upotrebi

Član 32

U slučaju sumnje u ispravnost merila, zainteresovano lice može tražiti od Direkcije vanredni pregled merila i izdavanje izveštaja o pregledu.

Troškove vanrednog pregleda merila snosi podnositelj zahteva, ako overeno merilo sa važećim žigom zadovoljava propisane metrološke zahteve.

Troškove vanrednog pregleda merila snosi lice koje je odgovorno za redovno overavanje merila, ako merilo ne zadovoljava propisane metrološke zahteve.

Ministar propisuje način vanrednog pregleda merila, sadržaj i rok čuvanja izveštaja o pregledu.

XI METROLOŠKA EKSPERTIZA

Član 33

Metrološku ekspertizu sprovodi Direkcija, nakon čega izdaje izveštaj o izvršenom pregledu.

Troškove metrološke ekspertize snosi podnositelj zahteva.

Ministar bliže propisuje sadržaj i postupak sprovođenja metrološke ekspertize.

XII PRETHODNO UPAKOVANI PROIZVODI

Član 34

Prethodno upakovani proizvodi mogu se staviti na tržište ili skladištiti sa namerom stavljanja na tržište samo ako ispunjavaju propisane metrološke zahteve.