

Na osnovu Rješenja Gradskog vijeća grada Bihaća, broj: GV-02-8776/16 od dana 27.12.2016. godine i člana 28. i 139. Statuta JP "Vodovod" d.o.o. Bihać – prečišćeni tekst (Službeni glasnik Grada Bihaća broj 7/15) Skupštine JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać na svojoj 4/19 održanoj dana 20.11.2019.godine sjednici donosi sljedeći;

P R A V I L N I K
o radu Komisije za reklamacije
JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać

I Opće odredbe

Član 1.

Ovim Pravilnikom reguliše se način imenovanja i sastav, način rada, nadležnosti, ovlaštenja i način odlučivanja, razlozi za reklamaciju od strane korisnika za usluge isporuke vode i odvodnje kanalizacije, prioriteta u radu, te način obavještanja korisnika o odlukama, koordinacija sa ostalim službama Preduzeća, te arhiviranje dokumenata Komisije za reklamacije JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać (u daljem tekstu Komisija).

Član 2.

Korisnik usluga je fizička i pravna osoba (usluga distribucije vode za piće, kao i odvodnje i pročišćavanje otpadnih voda) koji su vlasnici, stanari, zakupci ili su korisnici nekretnina po drugoj osnovi, priključenih sa javnu vodovodnu i/ili javnu kanizacionu mrežu, u nadležnosti JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać.

Član 3.

Ovim pravilnikom se uređuje

- Imenovanje i sastav Komisije
- Način podnošenja zahtjeva za reklamacije
- Način rada, nadležnosti, ovlaštenja i odlučivanje
- Djelokrug rada komisije
- Način odlučivanja
- Zapisnik komisije
- Prava i obaveze članova komisije
- Arhiviranje dokumentacije
- Ostale odredbe

II Imenovanje i sastav Komisije

Član 4.

(1) Komisija za reklamacije JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać ima 5 članova, od kojih je jedan predsjednik, a jedan sekretar Komisije.

(2) Referent za informacije i obradu zahtjeva je stalni član Komisije.

Član 5.

(1) Imenovanje Komisije (predsjednika, članova i sekretara Komisije) vrši Uprava Preduzeća svojim rješenjem.

(2) Rješenje o imenovanju Komisije sadrži i period na koji se Komisija imenuje, a koji ne može biti duži od jedne godine, s mogućnošću ponovnog izbora.

(3) Predsjednik Komisije organizuje i rukovodi radom Komisije za reklamacije.

(4) Predsjednik Komisije ne može ponovno biti imenovan za predsjednika, u periodu od jedne godine.

Član 6.

Članovi Komisije su zaposlenici pojedinih Službi Preduzeća i to Službe održavanja vodovodne mreže, kanalizacione mreže i osnovnih sredstava, Službe za finansije i računovodstvo, Službe za opće i pravne poslove, Službe za odnose sa korisnicima i Službe tehničke pripreme i razvoja.

Član 7.

Ukoliko se za to ukaže potreba Komisija može zahtijevati prisustvo na sastanku i drugog zaposlenika Preduzeća koji posjeduje potrebne informacije koje bi bile od značaja za pravilno odlučivanje o konkretnom zahtjevu za reklamacije.

III Način podnošenja zahtjeva za reklamacije

Član 8.

(1) Zahtjev za reklamaciju može podnijeti samo korisnik komunalnih usluga.

(2) Prijem Zahtjeva za reklamaciju vrši se u pravilu na protokolu Preduzeća ili naplatnom mjestu (blagajna Harmani) u ul. ZAVNOBiH-a kod Referenta za informacije i prijem zahtjeva, odakle se putem internog protokola dostavlja u Službu za odnose sa korisnicima i to radniku koji obavlja poslove radnog mjesta Referent za informacije i obradu zahtjeva ili drugom radniku kojeg odredi Uprava rješenjem, a koji će zaprimljene zahtjeve pripremiti u suradnji sa ostalim službama Preduzeća, a u smislu prikupljanja potrebne dokumentacije i informacija za rješavanje svakog pojedinog zahtjeva.

(3) Korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za reklamaciju u roku od 60 dana od dana prijema računa.

(4) Nakon isteka roka od 60 dana korisnik gubi pravo na podnošenje reklamacije, a ukoliko podnese reklamaciju nakon 60 dana ista će biti odbijena.

(5) Ukoliko se radi o kolektivnom stanovanju (kućnom savjetu) gdje se obračun potrošnje vrši na osnovu kolektivnog mjernog uređaja, zahtjev za reklamaciju može podnijeti predstavnik suvlasnika u ime svih korisnika te stambene jedinice. Ako zahtjev za reklamaciju bude opravdan, umanjene će se izvršiti svim korisnicima u toj stambenoj jedinici.

IV Način rada, nadležnosti, ovlaštenja i odlučivanje

Član 9.

(1) Zaprimljene Zahtjeve Komisija razmatra i o istima odlučuje na zatvorenim sastancima Komisije i to najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema Zahtjeva.

Član 10

Sastanci Komisije za reklamacije se održavaju jednom mjesečno, ali ukoliko to obim i organizacija poslova zahtjeva, predsjednik Komisije može sazvati sastanak Komisije i ranije.

Član 11.

- (1) Sastancima prisustvuju svi članovi Komisije.
- (2) Sastanak će se održati i u slučaju da jedan od članova Komisije iz opravdanih razloga ne može prisustvovati sastanku.
- (3) Na sastancima Komisije moraju biti prisutna najmanje četiri člana, s tim da je obavezno prisustvo predstavnika Službe za odnose sa korisnicima.
- (4) Ako je predsjednik Komisije spriječen da prisustvuje radu komisije, (zbog bolovanja, korištenja godišnjeg odmora, ili je odsutan sa posla iz drugih opravdanih razloga) isti može pismeno ovlastiti jednog od članova komisije da vodi sastanak Komisije za reklamacije.

V Djelokrug rada komisije

Član 12.

Reklamacijom u smislu odredaba ovog Pravilnika smatra se:

- a. Reklamacija računa zbog kvara na instalacijama korisnika;
- b. Reklamacija računa zbog pogrešno očitano stanja na mjernom uređaju ili nepravilno izvršenog obračuna;
- c. Reklamacija zbog nepravilnog rada i očitavanja mjernog uređaja;
- d. Reklamacija zbog razlike stanja potrošnje na mjernom uređaju u odnosu na račun, (u mjesecima kad se korisnicima potrošnja obračunava po prosjeku);
- e. Reklamacija za uslugu koja se korisniku ne isporučuje .

Član 13.

a. Reklamacija računa zbog kvara na instalacijama korisnika

- (1) Korisnik koji reklamira račun zbog kvara na svojim instalacijama koji se desio u periodu između dva očitavanja, a koji nije na vidljivom mjestu i nije lako uočljiv, a odnosi se na kvar instalacijama između mjernog uređaja i objekta, dužan je u zahtjevu za reklamaciju navesti podatke o tome kad je došlo do kvara na njegovim instalacijama kao i o poduzetim mjerama.
- (2) Da bi Komisija razmatrala zahtjev potrebno je dokumentovati da je kvar otklonjen.
- (3) Konstataciju da je kvar otklonjen vrši ovlašteni radnik JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać Referent za isključenje, Inkasator ili Glavni inkasator, svojim zapisnikom, koji treba da sadrži: ime i prezime korisnika i šifru datum, stanje na mjernom instrumentu, potpis od strane ovlaštenog radnika i korisnika (ukoliko korisnik odbija potpisati isto evidentirati).
- (4) Zapisnik i sva ostala dokumentacija dostavlja se Komisiji za rješavanje reklamacija koja donosi odluku o zahtjevu korisnika.

b. Reklamacija računa zbog pogrešno očitano stanja na mjernom uređaju ili nepravilno izvršenog obračuna;

(1) Korisnik koji reklamira račun zbog nepravilno očitano stanja na mjernom uređaju ili nepravilno izvršenog obračuna (netačan broj stanara, unešeno stanje sa drugog mjernog uređaja i sl.) dužan je dostaviti svoje očitano stanje kao i račun koji reklamira.

(2) Kod izmjena broja članova domaćinstva u kućnim savjetima iste se priznaju samo ako su dostavljene do 25-tog. u mjesecu za tekući mjesec od strane predstavnika suvlasnika, a ako kućni savjet nema predstavnika suvlasnika izmjenu može izvršiti lično korisnik uz pismenu izjavu tri svjedoka iz različitih domaćinstava iste stambene zgrade i kućnu listu.

(3) Provjeru stanja na mjernom uređaju Korisnika vrši ovlašteni radnik JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać, Referent za isključenje, Inkasator, ili Glavni inkasator, svojim zapisnikom, koji treba da sadrži: ime i prezime korisnika i šifru datum, stanje na mjernom instrumentu, potpis od strane ovlaštenog radnika i korisnika (ukoliko korisnik odbija potpisati isto evidentirati).

(4) Zapisnik i sva ostala dokumentacija dostavlja se Komisiji za reklamacija koja donosi odluku o zahtjevu korisnika.

(5) Ukoliko rezultati ispitivanja utvrde da je demontirani mjerni uređaj ne radi i ne obračunava potrošnju vode na ispravan način, tad će se JP „Vodovod“ Bihać korisnik usluga uputiti na komisiju za reklamacije, te takav zahtjev prihvatiti kao osnovan.

c. Reklamacija nepravilnog rada i obračuna mjernog uređaja;

(1) Korisnik koji reklamira rad i obračun mjernog uređaja dužan je da podnese zahtjev u JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać za utvrđivanje ispravnosti mjernog uređaja i izvrši uplatu u skladu sa važećim cjenovnikom.

(2) Ovlašteni radnik JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać i će izvršiti demontažu mjernog uređaja Korisnika. Prilikom demontaže/montaže mjernog uređaja ovlašteni radnik će pored opštih podataka o korisniku upisati broj i stanje mjernog uređaja.

(3) Ukoliko prije početka demontaže mjernog uređaja ustanovi da je isti smrznut, istopljen ili na bilo koji drugi način oštećen ili promijenjen ovlašteni radnik će isto konstatirati, a Komisija za reklamacije će zahtjev korisnika odbiti.

(4) Ukoliko provjera ispravnosti mjernog uređaja pokaže da mjerni uređaj korisnika radi i obračunava potrošnju vode na ispravan način tad će JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać o rezultatima ispitivanja obavijestiti korisnika.

d. Reklamacija zbog razlike stanja mjernog uređaja, (u mjesecima kad se korisnicima fakturiše potrošnja po prosjeku);

(1) Kada se na osnovu odluke Uprave Društva o obračun potrošnje vrši po prosjeku (u zimskom periodu i drugim objektivnim okolnostima), korisnika, dođe do evidentne razlike stanja mjernog uređaja sa stanjem na računu, korisnik će podnijeti zahtjev za reklamaciju na stanje mjernog uređaja.

(2) Komisija će takve zahtjeve uzeti u razmatranje te u informacionom sistemu izvršiti korekciju obračunatog prosjeka potrošnje.

e. Reklamacija za uslugu koja se korisniku ne isporučuje

(1) Ukoliko se korisniku greškom na računu uvrsti usluga koju on ne koristi, korisnik će podnijeti zahtjev za reklamaciju, a Služba za odnose sa korisnicima će svojim zapisnikom, koji treba da

sadrži: ime i prezime korisnika i šifru datum, stanje na mjernom instrumentu, potpis od strane ovlaštenog radnika i korisnika (ukoliko korisnik odbija potpisati isto evidentirati) izvršit će provjeru navoda iz reklamacije, te isto konstatirati.

(2) Zapisnik zahtjev i sva ostala dokumentacija dostavlja se Komisiji za rješavanje reklamacija koja donosi odluku o zahtjevu korisnika.

VI Način odlučivanja

Član 14.

(1) Kada je Zahtjev za reklamaciju osnovan, Komisija je ovlaštena izvršiti korekciju računakoji se reklamira najviše za 50% od iznosa računa.

(2) U slučajevima kada se radi o iznimno velikoj potrošnji u periodu koji je obuhvaćen zahtjevom, Komisija može račun korisnika svesti na iznos prosječne potrošnje istog korisnika u zadnjih 6-12 mjeseci.

(3) Komisija za reklamacije u skladu sa članom 13. tačkom d. stav 2. može izvršiti umanjenje stanja mjernog uređaja tj. korekciju stanja mjernog uređaja.

(4) Korekcija se vrši kroz poslovno informacijski sistem JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać.

Član 15.

Komisija neće uvažiti Zahtjev za reklamaciju u sljedećim slučajevima:

- ukoliko korisnik ne plaća redovno račune za komunalne usluge;
- ukoliko je korisnik upozoren od strane ovlaštenog radnika na uvećanu potrošnju vode, a po istoj obavijesti u roku od 30 dana nije poduzeo nikakve radnje;
- ukoliko je samovoljno vršio bilo koju nedozvoljenu radnju koja navodi na manipulaciju potrošnje vode za piće;
- ukoliko korisnik ne dozvoljava pristup mjernom uređaju ili iz bilo kojeg drugog razloga onemogućuje da se pristupi mjernom uređaju radi očitavanja mjernog uređaja zaposlenicima nadležne službe Preduzeća;
- ukoliko se Zahtjev odnosi na predmet za čije rješavanje Komisija nije nadležna.

Član 16.

(1) Komisija odluke donosi većinom glasova prisutnih članova.

(2) Odluke se donose u vidu Zaključaka na zapisnik sa sastanka Komisije za reklamacije sa obrazloženjem.

(3) Zaključci Komisije su konačnog karaktera, i dostavljaju se podnosiocu zahtjeva poštom u roku od 15 dana od dana njezinog donošenja.

(4) Zaključci Komisije dostavljaju se Službi za odnose sa korisnicima i Službe za finansije i računovodstvo najkasnije do 25-tog u mjesecu.

Član 17.

(1) Izvještaj o razmatranim zahtjevima se dostavlja Upravi Društva.

(2) Komisija sačinjava Izvještaj o razmatranim zahtjevima sa sastanka koji sadrži podatke o podnosiocu zahtjeva, razloge podnošenja zahtjeva te odluku Komisije, sa kratkim obrazloženjem.

VII Zapisnik komisije

Član 18.

(1) Zapisnik komisije vodi sekretar Komisije koji je za tu svrhu imenovan Rješenjem o imenovanju komisije, Uprave Društva.

(2) Sekretar Komisije iz prethodnog stava vodi zapisnik i zadužen je za čuvanje i arhiviranje dokumentacije vezane za rad Komisije, i to u periodu svog mandata u Komisiji. Nakon isteka mandata u Komisiji dokumentaciju predaje na protokol Preduzeća radi konačnog arhiviranja.

(3) Zapisnik sa sastanka Komisije, Odgovor na zahtjev za reklamaciju i Izvještaj o razmatranim zahtjevima sa sastanka potpisuje predsjednik i sekretar Komisije.

Član 19.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, a obavežno;

- redni broj sjednice Komisije
- datum i mjesto održavanja sjednice
- imena i prezimena prisutnih i odsutnih članova sa sjednice
- vrijeme početka i završetka sjednice
- utvrđeni dnevni red
- sadržaj rasprave
- odluke donesene po svakoj tački dnevnog reda sa rezultatima glasovanja

VIII Prava i obaveze članova komisije

Član 20.

(1) Članovima komisije nije dozvoljeno iznositi u javnost odluke Komisije, komentirati zahtjeve potrošača, rad Komisije i donešene odluke.

(2) U slučaju spriječenosti, član Komisije dužan je izvijestiti predsjednika Komisije najkasnije jedan dan prije održavanja sjednice.

Član 21.

Komisija za svoj rad odgovara Upravi Društva.

IX Arhiviranje dokumentacije

Član 22.

(1) Arhiviranje i čuvanje dokumentacije (Zahtjeva za reklamaciju, Obavijesti korisniku i druga prikupljena dokumentacija) vrši Služba za odnose sa korisnicima.

(2) Na kraju perioda na koji je imenovana, Komisija za reklamacije Upravi Preduzeća dostavlja zbirni Godišnji izvještaj o razmatranim zahtjevima za reklamacije.

Sekretar Komisije je zadužen da priprema odluke i druga akta u vezi s postupkom u tim predmetima.

X Ostale odredbe

Član 23.

U svom radu Komisija za reklamacije će se rukovoditi odredbama Zakona o komunalnim djelatnostima USK-a, Odluke o snabdijevanju pitkom vodom na području općine Bihać, Odluke o

odvodnji i prečišćavanju otpadnih voda na području općine Bihać, Odluke o uslovima o načinu priključenja građevina na objekte i uređaje komunalne infrastrukture na području općine Bihać, te Pravilnika o uslovima i načinu obavljanja djelatnosti snabdijevanja pitkom vodom JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać, Pravilnika o uslovima i načinu obavljanja djelatnosti odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać i Pravilnika o uslovima i načinu priključenja građevina na objekte i uređaje komunalne infrastrukture JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać, kao i drugim relevantnim zakonskim, podzakonskim i drugim važećim propisima.

Član 24.

Izmjene i dopune Pravilnika o radu Komisije za reklamacije JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać vrše se na isti način kao i donošenje istog.

Član 25.

Pravilnik stupa na snagu 8 dana od dana objavljivanja na oglasnoj ploči Preduzeća.

Predsjednik Skupštine
JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać
Štrkljević Emina, dipl. ecc.

Broj : 01-3136-3-1/19

Datum : 20.11.2019.godine