



Јавно комунално предузеће
ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА
ИНЂИЈА ЈП, ИНЂИЈА

🏠 Војводе Степе 48
22320, Инђија
Република Србија
ПИБ: 101437361
Матични број: 08584885

ℹ Текући рачуни:
200-2636840102996-45
105-86056-75
325-9500600018528-47
160-283326-12
Шифра делатности: 3600

☎ тел: +381 22 560 842

✉ vik@indjija.rs ; www.vodovodindjija.co.rs

“ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА” ј.п.
ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ

23. 06. 2025

Број: 038-5/2025-4
Инђија, Војводе Степе 48

П Р А В И Л Н И К
О НАЧИНУ, УСЛОВИМА И ПОСТУПКУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА
КОРИСНИКА НА УСЛУГЕ ЈАВНО КОМУНАЛНОГ ПРЕДУЗЕЋА „ВОДОВОД И
КАНАЛИЗАЦИЈА“ ИНЂИЈА ЈП, ИНЂИЈА

Јун, 2025. године

На основу члана 54. Статута Јавног комуналног предузећа „Водовод и канализација“ Инђија ЈП број 1167 од 18.06.2013. године, број 180 од 31.01.2014. године, број 688 од 12.03.2015. године и број 3239 од 30.09.2016. године, у складу са Одлуком Надзорног одбора број 038-5/2025-3 донетој на седници одржаној дана 23.06.2025. године а све у складу са одредбама Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“, број 88/2021), В.д.директора ЈКП „Водовод и канализација“ Инђија ЈП, Инђија, доноси дана 23.06.2025. године:

П Р А В И Л Н И К

О НАЧИНУ, УСЛОВИМА И ПОСТУПКУ РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА-РЕКЛАМАЦИЈА КОРИСНИКА НА УСЛУГЕ ЈАВНОГ КОМУНАЛНОГ ПРЕДУЗЕЋА „ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА“ ИНЂИЈА ЈП, ИНЂИЈА

I ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником ближе се уређује начин, услови и поступак решавања рекламација поднетих од стране Корисника на услуге Јавно комуналног предузећа „Водовод и канализација“ Инђија ЈП, Инђија (у даљем тексту: Предузеће)

Члан 2.

Корисник услуга јавног водовода су физичка лица, правна лица и предузетници, који су власници непокретности чије су унутрашње водоводне инсталације прикључене на јавни водовод и на тај начин из јавног водовода користе воду.

Корисник услуга јавне канализације су физичка и правна лица која испуштају отпадне воде у систем јавне канализације преко прикључка.

Корисник из става 1. овог члана може бити и купац односно Корисник по другом основу непокретности, а о чему одлучује Предузеће на основу достављеног Уговора о закупу односно Уговора о коришћењу непокретности.

II ПРАВА КОРИСНИКА

Члан 3.

Корисник услуга предузећа има право на подношење рекламација на испостављен рачун за услуге испоруке воде и услуге одвођења и пречишћавања отпадних вода, односно извршену услугу, у року од 8 дана од дана достављања рачуна.

Истеком рока из става 1. овог члана Корисник губи право на подношење рекламација.

Члан 4.

Изузетно, Корисник може поднети рекламацију и у дужем року од предвиђеног у члану 3. овог Правилника, али за то мора имати писмено оправдање, о чијој оправданости и валидности одлучује Комисија за решавање рекламација и Саветодавно тело Јавно комуналног предузећа „Водовод и канализација“ Инђија ЈП.

III НАЧИН ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 5.

Рекламације се подnose писменим путем (попуњавањем Захтева за решавање рекламација) и предају Одсеку за рекламације и принудну наплату (на шалтеру), сваког радног дана у времену од 07-15 часова, путем поште на адресу ЈКП „Водовод и канализација“ Инђија ЈП, Инђија, ул. Војводе Степе број 48, са назнаком да је пошиљка за „Одсек за рекламације и принудну наплату“, усмено (на шалтеру или телефонским путем на број телефона 022/560-842 или бесплатна телефонска линија 0800 102 033) или путем мејла на адресу vik@indjija.rs, у року предвиђеном у члану 3. овог Правилника.

Члан 6.

Захтев за решавање рекламација треба да садржи:

1. **Име, презиме, адресу и контакт телефон подносиоца Захтева**
2. **Разлоге због којих се рекламација улаже**
3. **Приложену документацију (рачун или други документ релевантан за одлучивање по поднетом Захтеву)**
4. **Фотокопију личне карте**
5. **Својеручан потпис**

IV НАЧИН ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 7.

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

Лица овлашћена за пријем рекламација су **Радник на евиденцијама и рекламацијама и Сарадник на рекламацијама и принудној наплати.**

Члан 8.

Овлашћено лице одмах по пријему писане рекламације исту заводи кроз електронски деловодник, и то на начин да прво ставља пријемни печат на који се уписује деловодни број и датум пријема, а онда се и Кориснику (уколико лично предаје) издаје потврда о пријему рекламације или даје копирани примерак за примљене рекламације.

Након евиденције у електронски деловодник, овлашћено лице заведену рекламацију уноси, скенира и качи у комуналну картицу Корисника.

Члан 9.

Након пријема, рекламација се доставља Комисији за решавање рекламација и Саветодавном телу Јавно комуналног предузећа „Водовод и канализација“Инђија ЈП.

V КОМИСИЈА ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА И САВЕТОДАВНО ТЕЛО

Члан 10.

Комисију за решавање рекламација и Саветодавно тело образује директор Решењем о именовану Комисије за решавање рекламација и Саветодавно тело Јавно комуналног предузећа „Водовод и канализација“Инђија ЈП.

Комисија се састоји од председника Комисије, и то два члана из реда запослених и један члан као овлашћени представник Савеза или Удружења потрошача.

Директор именује и разрешава чланове Комисије и има право да у сваком тренутку разреши члана/чланове Комисије без навођења разлога и именује нове чланове Комисије.

Члан 11.

Рок за доношење Одлуке по поднетој рекламацији износи 8 (осам) дана од дана пријема рекламације.

У случају да рекламације не може да се реши у року предвиђеном у ставу 1. овог члана, подносилац рекламације ће бити обавештен о продужењу рока.

Одлука се доноси већином гласова.

Члан 12.

Уколико је Одлука о решавању рекламације одбијајућа, Корисник има могућност решавања спора вансудским путем пред надлежним телима за вансудско решавање спорова уписаним на Листу тела за вансудско решавање спорова коју води Министарство унутрашње и спољне трговине. Више информација на следећем линку:
<https://vansudsko.must.gov.rs/>

VI НАЧИН РЕШАВАЊА

VI.1 НЕОЧИТАНИ ВОДОМЕРИ

Члан 13.

Уколико је водомер неочитан до годину дана или дуже, рекламација се решава на тај начин што се утврђивањем утрошка за претходни период, утврђена количина потрошене воде помножи са тренутном ценом и фактурише.

VI.2 ХАВАРИЈСКЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 14.

Уколико Корисник (власник куће или викенд куће, купац, овлашћено лице, предузетник или привредно друштво) пријави хаварију на својој водоводној мрежи после првог издатог (очитаног) рачуна, на којем је исказан хаваријски утрошак, исти се обрачунава као просечна потршња из претходног периода од три месеца по редовној цени (вода и канализација, ако је корисник прикључен на канализацију), остатак хаваријски истекле воде се обрачунава 50% по редовној цени воде.

Остатак канализације се не обрачунава јер хаваријски истекла вода није пуштена у канализациону мрежу.

Уколико Корисник пријави хаварију после добијеног другог, трећег или неког следећег рачуна, рекламацију признати само за количине приказане на првом рачуну после хаварије.

Изузетно, ако Корисник докаже да је у то време био спречен да поднесе рекламацију, због болести или неког другог оправданог разлога, и наредни рачуни се могу узети у обзир за прерачун.

Уколико је хаварија била на видном месту, те је Корисник могао одмах да реагује, и пре достављања првог рачуна за воду, Корисник је дужан да у целости плати добијени рачун.

Када се деси цурење на кућној инсталацији у кући или викенд кући која је неусељена или напуштена, рекламацију одбити јер је Корисник објекта који је неусељен дужан да исти обезбеди, тако што ће испустити воду из своје инсталације и вода ће бити затворена на уп вентилу или вентилу у водоводном шахту.

Уколико дође до пуцања инсталација у стамбеној згради и неконтролисаног цурења, с тим да се цурење односи на заједничке инсталације и подједнако се односи на све Кориснике, исправка рачуна ће се извршити тако што ће се сваком Кориснику обрачунати месечни утрошак и доставити редован рачун, а потом доставити и рекламацијски рачун у ком је исказан обрачун за количину воде настале због хаварије. Обрачун хаваријски истекле воде се обрачунава 50% по редовној цени воде.

Количина исказана на рекламацијском рачуну се дели једнако на све Кориснике.

Уколико дође до пуцања инсталација у стамбеној згради и неконтролисаног цурења, а исто се односи на један стан или локал у згради који нема мерење утрошка воде преко помоћних водомера, исправка рачуна се може извршити на тај начин да председник скупштине станара или управник зграде идентификује и писменим путем достави предузећу податке о стану у ком се десило цурење, те се свим другим Корисницима код којих није било цурење фактурише се редовна потрошња а Кориснику код ког је било цурење фактурише се разлика. Обрачун хаваријски истекле воде се обрачунава 50% по редовној цени воде.

VI.3 НЕИСПРАВНОСТ ВОДОМЕРА

Члан 15.

Ако је водомер млађи од пет година а Корисник сматра да водомер није исправн и да показује увећану потрошњу, такав водомер на захтев Корисника се шаље на контролно баждарење у Институт за драгоцене и пламените метале, где ће се извршити контрола исправности.

Уколико је водомер неисправан, рачун ће се исправити тако што ће количину испоручене воде за спорни период обрачунати по просечној потрошњи исказаног стања на новом водомеру за период од три месеца.

Трошкове ванредне контроле сноси предузеће, а уколико се покаже да је водомер исправан све трошкове сноси Корисник.

Ако је водомер старији од пет година, извршити замену старог водомера, а рачун ће се исправити тако што ће количину испоручене воде за спорни период обрачунати по просечној потрошњи исказаног стања на новом водомеру за период од три месеца.

Уколико је водомер стао и не региструје потрошњу, за спорни период обрачунати потрошњу по новом, замењеном водомеру, добијену количину помножити са бројем месеци за спорни период и тако добијену количину фактурисати по текућој цени.

Уколико Корисник пријави или инкасатнт утврди на терену постојање водоводног прикључка који није у евиденцији и Корисник успе да докаже да је прикључак легалан, исти увести у евиденцију потрошача, те укупно потрошену количину воде фактурисати по тренутној цени.

Уколико Корисник пријави или инкасатнт утврди на терену постојање водоводног прикључка који није у евиденцији и не постоји доказ о његовој легалности, водоводни прикључак искључити са водоводне мреже и случај предати Правној служби на даље решавање, односно покретање одговарајућих судских поступака.

Уколико постоји рекламација која се односи на то да је водомер услед смрзавања, високе температуре воде или на било који други начин оштећен, је неоснована јер се кварови овог типа јављају због небриге Корисника, те трошкове замене таквог водомера сноси Корисник по важећем Ценовнику.

Уколико постоји цурење на другој спојници или испусном вентилу, утрошак се обрачунава као просек утрошене воде из претходна три узастопна читавања водомера.

VI.4 ПРОМЕНА ВЛАСНИКА НА МЕРНОМ МЕСТУ

Члан 16.

Приликом промене података у бази података Предузећа, а која се односе на власништво на мерном месту потребно је следеће:

- Предати Захтев о промени власништва,
- Прегледати износ редовног дуга и ако постоји дуг по тужби, о томе обавестити новог власника,
- Запримити сву документацију коју Корисник доставља уз Захтев,
- По потреби, тражити накнадно достављање документације,
- Власништво на мерном месту променити на основу Захтева, потписа овлашћеног лица и целокупне документације која доказује промену власништва.

Члан 17.

Све остале случајеве који нису обухваћени овим Правилником, Комисија за решавање рекламација и Саветодавно тело Јавно комуналног предузећа „Водовод и канализација“ Инђија ЈП ће решавати у конкретном случају на начин утврђен Законом о заштити потрошача, Одлуком о јавном водоводу, Одлуком о јавној канализацији и другом позитивним законским прописима.

Члан 18.

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

Члан 19.

Правилник ступа на снагу даном доношења.
Правилник се објављује на огласној табли ЈКП „Водовод и канализација“ Инђија ЈП и интернет страници www.vodovodindjija.co.rs.

Члан 20.

Ступањем на снагу овог Правилника, престаје да важи Правилник о начину, условима и поступку решавања приговора-рекламација Корисника на услуге Јавног комуналног предузећа „Водовод и канализација“ Инђија ЈП, Инђија број 038-2/2021-5 од 25.2.2021. године.

Члан 21.

Саставни део овог Правилника је Одлука Надзорног одбора ЈКП „Водовод и канализација“ Инђија ЈП, број 038-5/2025-3 од 23.6.2025. године.

Вршилац дужности директора


Драган Сурла, дипл.инж.менеджмента

