



JKP «Водовод и канализација» Суботица  
JKP «Vodovod i kanalizacija» Subotica  
Vízművek és Csatornázási Kommunális Közvéllalat Szabadka

24000 Subotica • Trg Lazara Nešića 9/a  
Tel.: (024) 55-77-11 • Fax: (024) 55-77-00 • e-mail: uprava@vodovodsu.co.yu

Na osnovu člana 35. i 46. Statuta JKP «Vodovod i kanalizacija» Subotica, a u skladu sa članom 34. stav 5. Zakona o zaštiti potrošača («Sl. Glasnik RS broj 79/05»), donosim:

## PRAVILNIK O NAČINU REŠAVANJU PRIGOVORA POTROŠAČA

### Član 1.

Ovim Pravilnikom (u daljem tekstu: Pravilnik) bliže se utvrđuju način i uslovi rešavanja Prigovora od strane potrošača.

### Član 2.

Potrošač ima pravo Prigovora na pruženu uslugu ili kupljeni proizvod, za koje se izdaje garantni list, zbog nedostataka koji su nastali u roku od 6 meseci od dana kupovine, odnosno izvršene usluge.

Uz Prigovor iz stava 1. ovog člana podnosi se **RAČUN** o kupljenom proizvodu, odnosno izvršenoj usluzi.

### Član 3.

Prigovor se podnosi isključivo **PISMENIM** putem u prostorijama Davaoca usluge lično, na šalteru reklamacija (šalter broj 3. i 4.) ili putem pošte.

### Član 4.

Ovlašćeno lice Davaoca usluge će o Prigovoru iz člana 3. ovog Pravilnika odlučiti u roku od 8 dana od dana prijema Prigovora, pismenim putem i o tome obavestiti potrošača.

### Član 5.

Davaoc usluga utvrđuje način i uslove podnošenja i rešavanja prigovora, i to:

- ukoliko potrošač podnese Zahtev za ispitivanje vodomera, mora izvršiti 100% avansnu uplatu od ukupno 3.945, 92 dinara. Ispitivanje vrši Zavod za mere i kontrolu vodomera, te nakon izvršenog ispitivanja, ukoliko je vodomer bio NEISPRAVAN troškove snosi Davaoc usluge, a uplaćeni avans vraća potrošaču, dok u slučaju kada je vodomer ISPRAVAN, sve troškove snosi potrošač.
- ukoliko dođe do kvara na internim instalacijama potrošača, potrebno je dostaviti račun o izvršenoj popravci od ovlašćenog lica, u tom slučaju Davaoc usluge može da odobri otpis dela duga zaračunat na ime odvođenja i prečišćavanja otpadnih voda,
- ako se vodomer nije mogao očitavati u predhodnom periodu, a najviše do godinu dana unazad, iz opravdanih razloga (odsutnost, bolest itd.), Davaoc usluge će izvršiti korekciju izdatih obračuna u tom periodu po važećim cenama za taj period,

- u slučaju curenja vode na drugom ventilu Davaoc usluga će umanjiti račun za period u mesecu kada je potrošač kvar prijavio, tada će mu se umanjiti račun za taj mesec u visini do 10% od ukupnog utroška,
- Prigovor potrošača koji se odnosi na puknuto staklo na vodomeru je neosnovan jer ovo ne izaziva povećanu potrošnju,
- Prigovor potrošača koji se odnosi na smrznut, istopljen ili oštećen na bilo koji drugi način je neosnovan jer kvarovi ovog tipa se javljaju zbog nebrige potrošača, te troškove zamene takvog vodomera snosi potrošač,
- Prigovor potrošača koji se odnosi na evidentirano stanje vodomera prilikom demontiranja (zamene) se neprihvata ako je potrošač potpisao potvrdu o zameni vodomera sa očitanim stanjem,
- Prigovor potrošača na ranije izdate obračune se neprihvataju ukoliko isti ne bude dostavljen u roku od 5 dana po prijemu istog, odnosno ako potrošač ne postupi u skladu sa uputstvom koje se nalazi na poleđini obračuna,
- u slučajevima kada su dva ili više domaćinstva priključena na jedan vodomer, a zbog limitirane potrošnje od 25m<sup>3</sup>, mesečno, izvršiće se ispravka izdatog obračuna (razlika u ceni) ukoliko potrošač dostavi dokaz o prebivalištu na toj adresi,
- kod izmene broja članova domaćinstva u kućnim savetima iste se priznaju samo ako su dostavljene u roku, do zadnjeg dana u mesecu za tekući mesec, od strane predsednika skupštine stanara, a ako kućni savet nema predsednika izmena se vrši lično uz pismenu izjavu i fotokopiju lične karte.

#### Član 6.

Sve ostale slučajeve koji nisu obuhvaćeni ovim Pravilnikom će Davaoc usluge rešavati u konkretnom slučaju na način utvrđen Zakonom o zaštiti potrošača, Odlukama o javnom vodovodu i javnoj kanalizaciji SO Subotica i drugim pozitivnim zakonskim propisima.

#### Član 7.

Izmene i dopune ovog Pravilnika će se vršiti na način kako je isti i donet.  
Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom potpisivanja.

JKP "Vodovod i kanalizacija"  
D I R E K T O R:

-----  
ČEKE IMRE ing.grad.