

На основу члана 55. Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“ број 62/2014 и 6/2016 – др.закон) и члана 44. Статута ЈКП “Стандард” Љубовија, Надзорни одбор предузећа, на седници одржаној 06. марта 2026. године, донео је:

## **ПРАВИЛНИК О НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПО РАЧУНИМА ЗА УТРОШЕНУ ВОДУ, УСЛУГЕ КАНАЛИЗАЦИЈЕ И ДРУГЕ КОМУНАЛНЕ УСЛУГЕ ЈКП “СТАНДАРД” ЉУБОВИЈА**

### **ОПШТЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 1.**

Овим Правилником уређују се услови, начин подношења и начин решавања рекламација корисника услуга по рачунима за утрошену воду, услуге канализације и друге комуналне услуге које пружа ЈКП „Стандард“ Љубовија (у даљем тексту: Предузеће), изузев услуга паркирања.

#### **Члан 2.**

Корисник услуге је физичко и правно лице, предузетници који су власници, закупци или корисници некретнина које су прикључене на јавни водовод и/или јавну канализацију, који користе комуналне услуге или остале услуге које пружа ЈКП “Стандард” Љубовија.

#### **Члан 3.**

Корисник услуга (у даљем тексту: Подносилац рекламације) може да изјави рекламацију (приговор) на рачун за утрошену воду и друге услуге које пружа ЈКП „Стандард“ Љубовија. Рекламацију може поднети и друго лице које овереним писаним овлашћењем овласти корисник услуга.

Рекламација се може поднети писаним путем у просторијама Предузећа, поштом на адресу: улица Карађорђева бр.10, 15320 Љубовија или електронском поштом на адресу [reklamacije.jkpstandard1@gmail.com](mailto:reklamacije.jkpstandard1@gmail.com) на обрасцу који је саставни део овог Правилника.

Рекламација не мора бити поднета на обрасцу, али мора садржати све податке релевантне за поступање по рекламацији.

Рекламација се може поднети у року од 30 дана од доспећа рачуна, односно извршене услуге.

Рекламација треба да садржи:

1. име, презиме, односно назив или пословно име и адресу и контакт телефон подносиоца,

4. доказе или друге неопходне податке за решавање по рекламацији,
5. конкретан предлог решавања насталог проблема.

## КОМИСИЈА ЗА РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА

### Члан 4.

О поднетим рекламацијама (приговорима) одлучује стална Комисија за решавање приговора, коју чине председник и два члана, а коју својим решењем одређује директор предузећа, с тим да је један од чланова именован на предлог удружења потрошача евидентираног код надлежног министарства у складу са Законом о заштити потрошача.

Мандат председника и чланова Комисије траје две године, с тим што иста лица могу бити поново именована за председника и чланове Комисије.

Мандат председника и чланова Комисије престаје истеком, разрешењем или оставком.

О разрешењу председника и чланова Комисије одлучује директор на своју иницијативу или иницијативу Надзорног одбора ЈКП "Стандард" Љубовија.

Комисија доноси пословник о свом раду у складу са Законом и овим правилником.

## ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

### Члан 5.

За решавање рекламација одговорна је Комисија из члана 4. овог Правилника, која је дужна да, по пријему рекламације, утврди да ли је иста поднета у року прописаном чланом 3. овог Правилника, као и да ли садржи све елементе који су потребни да би се по њој могло поступати.

Рекламацију која није поднета у прописаном року Комисија је дужна да одбаци као неблагоприятну, осим ако подносилац не наведе оправдане разлоге због којих рекламацију није поднео у прописаном року и не достави одговарајуће доказе за то. Оправданост разлога кашњења цени Комисија.

Уколико за решавање захтева из рекламације није надлежна Комисија већ други орган, комисија, служба или запослено лице код даваоца услуга, Комисија ће захтев проследити том органу, комисији, служби или запосленом лицу и о томе обавестити подносиоца.

Уколико Комисија утврди да поднета рекламација не садржи све елементе који су потребни да би се по њему могло поступати дужна је да о томе обавести подносиоца и да му остави рок од три дана да приговор уреди у смислу члана 3. став 5. овог Правилника. Уколико подносилац у остављеном року не уреди рекламацију (приговор) сматраће се да је подносилац од њега одустао.

#### **Члан 6.**

О поднетим рекламацијама води се посебна евиденција у облику укоричене књиге и садржи податке о подносиоцу рекламације, заводном броју и датуму пријема рекламације, као и информације о евентуалном продужавању рока за решавање исте.

Подносилац рекламације све потребне информације о начину и пријему рекламација добија у просторијама предузећа, телефонским путем позивом на бесплатни број 0800/001-015, поштом или електронском поштом од запослених у предузећу које одреди директор.

Писарница предузећа подносиоцу рекламације издаје потврду, односно деловодни број под којим је рекламација заведен у евиденцији примљених рекламација са датумом пријема.

#### **Члан 7.**

Предузеће је дужно да у року од 8 дана од дана пријема рекламације одлучи по истој и путем поште или електронским путем одлуку отпреми подносиоцу рекламације.

Уколико је због природе проблема или самог захтева подносиоца рекламације немогуће решити у року од 8 дана предузеће је дужно да подносиоца рекламације обавести о продужењу рока од 8 дана за решавање рекламације или за одлучивање по другом захтеву корисника уз обавезу да исти реши у року који не може бити дужи од 15 дана од дана подношења рекламације. Уколико предузеће није у могућности из објективних разлога да рекламацију реши и у овом року обавезно је да о томе обавести подносиоца о року у којем ће рекламација бити решена, као и разлоге због којих није могла бити решена у прописаном року.

#### **Члан 8.**

Решавајући по рекламацији корисника услуга Комисија доноси одлуку којом се рекламација одбија или усваја.

Комисија одлуку доноси већином гласова присутних чланова.

Одлуку о рекламацији потписује председник Комисије и доставља је подносиоцу, архиви и обрачунској служби.

Против Одлуке Комисије може се изјавити жалба Општинском већу Општине Љубовија, а преко ЈКП "Стандард" Љубовија, у року од 15 дана од дана пријема одлуке.

## ОДЛУЧИВАЊЕ КОМИСИЈЕ У ПОЈЕДИНАЧНИМ СЛУЧАЈЕВИМА

### 1. УМАЊЕЊЕ РАЧУНА ЗА ВОДУ И УСЛУГЕ КАНАЛИЗАЦИЈЕ

#### Члан 9.

Кориснику се по рекламацији на рачун за утрошену воду и одвођење отпадних вода може умањити рачун под следећим условима:

- да је корисник поднео рекламацију- приговор са детаљним образложењем проблема;
- да је испоштовао рок из члана 3. овог Правилника,
- да нема неизмирених обавеза према Предузећу;

Рекламација се може поднети у следећим случајевима:

- да је од стране Дирекције за мере и драгоцене метале утврђена неисправност мерног уређаја (водомера);
- да је дошло до квара на самом мерном уређају који није изазван намером или крајњом непажњом корисника;
- да је рачун за услуге које пружа Предузеће увећан грешком радника Предузећа;
- да је погрешно утврђено стање на мерном инструменту;
- да је рачун за услуге које пружа Предузеће увећан због грешке у обрачуну према броју чланова домаћинства у случајевима када се на овај начин врши обрачун потрошње;
- у случајевима из члана 10. овог Правилника.

Рачун за утрошену воду и одвођење отпадних вода ће се у случајевима из става 2. тачка 1. и 2. и 5. овог члана кориговати у складу са чланом 40. Одлуке о водоводу и канализацији број 06-117/21-04 од 28.04.2021.године. Број чланова домаћинства се утврђује на основу потврде председника Стамбене заједнице или на основу писане изјаве корисника.

Рачун за услуге које пружа Предузеће се може у случајевима из става 2. тачка 3. и 5. кориговати на лицу места у просторијама Предузећа и на усмени захтев корисника. Корекцију рачуна извршава шеф рачуноводства Предузећа.

Рачун за утрошену воду и одвођење отпадних вода ће се у случајевима из става 2. тачка 3. и 4. кориговати на основу стварног стања на мерном инструменту.

Трошкове прегледа водомера од стране Дирекције за мере и драгоцене метале у случају да је водомер неисправан сноси ЈКП „Стандард“ Љубовија, а у случају да је водомер исправан трошкове сноси корисник.

### 2. ОДЛУЧИВАЊЕ КОМИСИЈЕ У СЛУЧАЈУ КВАРА НА УНУТРАШЊИМ ИНСТАЛАЦИЈАМА КОРИСНИКА УСЛУГА

#### Члан 10.

Подносилац рекламације који је имао квар на својим унутрашњим инсталацијама због којег су му рачуни за испоруку воде и услуге канализације увећани има право да му увећани рачуни буду умањени за износ од 20% укупног утрошка воде, али не испод потрошње у истом периоду претходне године, уколико су испуњени следећи услови:

- да је квар на унутрашњим инсталацијама корисника отклоњен, што корисник доказује доставом рачуна на његово име издатог од стране водоинсталатера (регистрованог у АПР-у) који је квар отклонио или радног налога ЈКП "Стандард" Љубовија на ком је констатовано отклањање квара;
- да је подносилац рекламације уредно плаћао рачуне за испоруку воде и услуге канализације – одвођења отпадних вода.

Уколико подносилац рекламације није уредно плаћао рачуне за испоруку воде и услуге канализације има право да му увећани рачуни буду умањени за износ канализације – одвођења отпадних вода, али не и за износ испоручене воде.

Уколико подносилац рекламације уз исту не достави доказ предвиђен у ставу 1. тачка 1. овог члана, Комисија доноси одлуку којом рекламацију одбија као неосновану.

### *3. ОДЛУЧИВАЊЕ КОМИСИЈЕ О ПРИГОВОРУ ПО РАЧУНИМА ЗА УСЛУГЕ ИЗНОШЕЊА СМЕЋА*

#### **Члан 11.**

Рекламација на услугу изношења смећа се под условима прописаним чланом 9. став 1. овог Правилника може поднети у следећим случајевима:

- да је рачун за услуге које пружа Предузеће увећан грешком радника Предузећа;
- да је рачун за услуге које пружа Предузеће увећан погрешном проценом квадратуре објекта за који се врши обрачун за извршене услуге;

Рачун подносиоца рекламације ће се у случајевима прописаним ставом 1. кориговати на лицу места у просторијама Предузећа и на усмени захтев подносиоца, од стране шефа рачуноводства, а у складу са стварним критеријумима за обрачун накнаде за извршену услугу изношења смећа.

### *4. РЕШАВАЊЕ КОМИСИЈЕ У ОСТАЛИМ СЛУЧАЈЕВИМА*

#### **Члан 12.**

Комисија ће у случајевима који нису прописани овим Правилником одлучивати у складу са Законом о заштити потрошача, Одлуком о водоводу и канализацији број 06-117/21-04 од 28.04.2021.године, Одлуком о комуналном уређењу број 06-435/2015-03 од 25.12.2015. године, другим одлукама Општине Љубовија као оснивача Предузећа, Статутом ЈКП "Стандард" Љубовија и другим општим актима Предузећа.

Комисија не решава по рекламацијама за извршене услуге паркирања које су уређене посебним правилником.

## ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

### Члан 13.

Рекламације које су поднете до дана ступања на снагу овог Правилника, а које нису решене, решаваће се по одредбама овог Правилника.

### Члан 14.

Даном ступања на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о решавању приговора по рачунима за утрошену воду, услуге канализације и друге комуналне услуге ЈКП "Стандард" Љубовија број 24/2024-03 од 20.8.2024. године.

Овај Правилник ступа на снагу 8. дана од дана објављивања на огласној табли ЈКП "Стандард" Љубовија.

Број: 5/2026-03

ЈКП "Стандард" Љубовија  
(председник НО - Петар Полић)  
  
