



ЈКП „СТАНДАРД“ ЛЈУБОВИЈА

ПИБ: 101 301 758

МАТ.БРОЈ: 07169027

ЈКП "Стандард" Љубовија

Карађорђева 10

Број: 17/2026-03

Датум: 25.06.2026. године

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 **25. јуна 2026. године**, донео је:

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

ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин подношења и начин решавања рекламација корисника услуга (даље: корисник) 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.

ПРАВО КОРИСНИКА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Корисник има право на подношење рекламације на извршене услуге, или услуге које су требале бити извршене а нису, у складу са Законом о заштити потрошача и овим правилником.

Члан 4.

Корисник има право на рекламацију увек када сматра да услуга није одговарајућег квалитета, да није извршена на потребан начин, да није добро обрачуната цена, односно увек када сматра да је неосновано оштећен пруженом услугом у складу са Законом заштити потрошача.

НАЧИН ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 5.

Корисник може да изјави рекламацију усмено, да поднесе рекламацију писменим путем, телефонским путем или путем имејла.

Усменим путем рекламација се може изјавити у канцеларијама за пријем рекламација у ЈКП „Стандард” Љубовија, у ул. Карађорђева бр.10, 15320 Љубовија, сваким радним даном у току радног времена (07-15 часова).

Писаним путем рекламација се подноси преко поште на адресу ЈКП „Стандард” Љубовија, улица Карађорђева бр.10, 15320 Љубовија, са назнаком “Лицу за рекламације” или непосредном предајом поднеска — рекламације на пријемном шалтеру (писарници) на наведеној локацији.

Писана рекламација се одмах након завођења у писарници, доставља запосленом одређеном за пријем рекламација.

Рекламација може бити учињена и телефонским путем на бесплатни број за рекламације 0800/001-015.

Рекламација се може упутити и електронским путем на мејл адресу reklamacije.jkpstandard1@gmail.com, која ће одмах након пријема бити прослеђена лицу за пријем рекламација.

Члан 6.

Рекламација не мора бити поднета на посебном 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,
2. име, презиме и адресу корисника на кога се односи рекламација,
3. разлоге због којих се подноси рекламација,
4. доказе или друге неопходне податке за решавање по рекламацији,
5. потпис подносиоца.

АДМИНИСТРАТИВНИ ПОСТУПАК НАКОН ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 7.

Уколико рекламација има мањкавости и садржи неки формални недостатак (потпис, недостатак прилога, недостатак адресе и сл.), подносилац рекламације ће упозорити на недостатке и предочиће му се да ће рекламација бити одбачена уколико не исправи недостатке у року од 3 дана од дана обавештавања усменим или писаним путем.

Члан 8.

Лице за пријем рекламација је дужно да кориснику изда писану потврду о пријему рекламације, односно да електронским путем потврди пријем рекламације или да саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Члан 9.

Свака рекламација се заводи у књигу рекламација и додељује јој се посебан број.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге и садржи податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, податке о рекламираној роби/услугу, опис несаобразности робе/услуге, датум издавања потврде о пријему рекламације, одлуку, датум достављања одлуке, начину и датуму решавања рекламације, информације о продужавању рока за решавање рекламације и друге потребне податке.

Члан 10.

Евиденција примљених рекламација чува се најмање две године од дана подношења рекламације.

Члан 11.

Рекламација ће се сматрати валидном уколико је поднета лично од стране корисника који је евидентиран као корисник услуга, односно уколико је поднета од стране пуномоћника корисника који приложи оверену пуномоћ или од стране било ког пунолетног члана домаћинства којем је пружена услуга.

Уколико рекламацију изјављује правно лице, иста мора бити потписана од стране овлашћеног заступника правног лица и прописно оверена.

Члан 12.

Корисник је дужан да уз рекламацију приложи рачун који рекламира (оригинал или копију) односно другу потребну документацију којом доказује своје наводе.

Члан 13.

Поступак у првом степену спроводи лице овлашћено за пријем рекламација.

Лице овлашћено за пријем рекламација дужно је да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним путем или електронским путем одговори кориснику на изјављену рекламацију.

Одговор мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву корисника и конкретан предлог и рок за решавање рекламације.

Рок не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламације.

Уколико лице овлашћено за пријем рекламација одбије рекламацију, дужно је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

Члан 14.

Уколико лице за пријем рекламација из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у прописаном року, дужно је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација.

Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

Члан 15.

Уколико корисник, након пријема одговора на рекламацију и даље није задовољан одлуком, има право да у року од 5 дана од дана пријема одговора поднесе приговор на одлуку.

Приговор мора бити поднет у року, потписан од стране овлашћеног лица, и садржати све друге битне податке, а посебно садржати образложење који део одлуке се оспорава и из којих разлога.

Приговори који не буду имали све горе наведене елементе, биће одбачени.

Уколико приговор не буде одбачен, лице овлашћено за пријем рекламација, може приговор да усвоји као основан или да га у року од три дана од дана пријема проследи другостепеној комисији за решавање рекламација, на даљу надлежност.

ОДЛУЧИВАЊЕ ЛИЦА ЗА ПРИЈЕМ РЕКЛАМАЦИЈА У ПОЈЕДИНАЧНИМ СЛУЧАЈЕВИМА

1. УМАЊЕЊЕ РАЧУНА ЗА ВОДУ И УСЛУГЕ КАНАЛИЗАЦИЈЕ

Члан 16.

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

- да је корисник поднео рекламацију 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 обрачуна 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 У СЛУЧАЈУ КВАРА НА УНУТРАШЊИМ ИНСТАЛАЦИЈАМА КОРИСНИКА УСЛУГА

Члан 17.

Корисник 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 утrophка 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 корисник уредно плаћао рачуне за испоруку воде и услуге канализације – одвођења отпадних вода.

Уколико корисник 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 корисник уз исту не достави доказ предвиђен у ставу 1. тачка 1. овог члана, лице за пријем рекламација доноси одлуку којом рекламацију одбија као неосновану.

3. ОДЛУЧИВАЊЕ ПО РЕКЛАМАЦИЈИ НА РАЧУНИМЕ ЗА УСЛУГЕ ИЗНОШЕЊА СМЕЋА

Члан 18.

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;

ДРУГОСТЕПЕНИ ПОСТУПАК

Члан 19.

Другостепени поступак води Комисија за рекламације одређена решењем директора и састоји се од председника и два члана од којих су председник и један члан из реда запослених у ЈКП „Стандард“ Љубовија, а један члан је представник овлашћеног удружења за заштиту потрашача, у складу са Законом о заштити потрошача.

Комисију сазива неко од чланова из реда запослених најмање једном у три месеца, а по потреби и чешће.

Комисија у другом степену доноси одлуку о спорној рекламацији, одлука је коначна и против ње није дозвољена жалба.

Комисију сазива неко од чланова из реда запослених најмање једном у три месеца, а по потреби и чешће.

Комисија у другом степену доноси одлуку о спорној рекламацији, одлука је коначна и против ње није дозвољена жалба.

Одлуке се доносе већином гласова чланова комисије.

Комисија је дужна да одлуку о рекламацији достави кориснику у року од 8 дана од дана њеног доношења.

ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 20.

Све рекламације које се упуте ЈКП „Стандард“ Љубовија достављају се искључиво лицу овлашћеном за пријем рекламација, које даље поступа у складу са овим Правилником.

На све што није регулисано овим Правилником примењују се одредбе Закона о заштити потрошача, Одлуке о водоводу и канализацији број 06-117/21-04 од 28.04.2021.године, Одлуке о комуналном уређењу број 06-435/2015-03 од 25.12.2015. године, других одлука Општине Љубовија као оснивача Предузећа, Статута ЈКП “Стандард” Љубовија и других општих аката Предузећа.

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

Члан 21.

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

Члан 22.

Даном ступања на снагу овог правилника престају да важе сви ранији Правилници који уређују ову област.

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

ЈКП “Стандард” Љубовија
(председник НО - Петар Полић)

Petar Polić



Сјактено да синасу и адну ЈП „Стандард“ Београда
дана 26.6.2026. идуће



Принт

400-1000

100-1000

100