

TEKIJA d.o.o. za obavljanje vodnih usluga

34000 Požega, Vodovodna 1, Tel: 034-312-450, Fax: 034-312-480
OIB 57790565988, IBAN: HR9023860021120011090, MB:3322157

Broj: 3.A-G 38-7/19.KP

U skladu s člankom 7. Pravilnika o postupku i načinu rješavanja reklamacija, direktor Društva uz suglasnost Nadzornog odbora TEKIJIA d.o.o dana 31.12.2020. godine utvrđuje i donosi sljedeću

ODLUKU

**O MJERILIMA, KRITERIJIMA I POSTUPKU ZA OTPIS DIJELA ISPORUČENE I OBRAČUNATE
VODNE USLUGE POTROŠAČIMA ZBOG NEKONTROLIRANOG ISTJECANJA VODE**

1. Ovom Odlukom uređuju se način, kriteriji i postupanje prilikom otpisa dijela potrošene vode bez koristi odnosno obračunate povećane količine isporučene vodne usluge korisnicima/potrošačima uslijed utvrđenog kvara na internoj vodovodnoj instalaciji korisnika. Interna vodovodna instalacija definirana je Općim i tehničkim uvjetima isporuke vodnih usluga TEKIJIA d.o.o.
Korisnik je dužan prilikom korištenja vodnih usluga postupati po načelu savjesnosti i dobrog gospodara te je obavezan održavati interne vodovodne instalacije u ispravnom stanju i pravovremeno reagirati i intervenirati u slučajevima puknuća cijevi ili ostalih kvarova koji mogu uzrokovati istjecanje vode u većim količinama.
Povećana potrošnja vode uslijed kvara na internoj vodovodnoj instalaciji korisnika nastalog zbog neodržavanja ili nepravilno izvedenih internih instalacija kao i zbog smrzavanja dijela instalacija ili vodomjera, korisnik je dužan platiti i Društvo ga neće osloboditi obveze plaćanja.
2. Korisnicima/potrošačima u smislu ove Odluke smatraju se svi zakoniti korisnici vodnih usluga neovisno u koju kategoriju potrošača su svrstani sukladno Općim i tehničkim uvjetima isporuke vodnih usluga (*stambeni prostor u obiteljskim kućama* -šestomjesečno obračunsko razdoblje odnosno poslovni prostor te poslovni i stambeni prostor u višestambenim zgradama -mjesečno obračunsko razdoblje).
3. Pod otpisom dijela potrošnje iz članka 1. ove Odluke smatra se povećana potrošnja uslijed kvara na internim vodovodnim instalacijama koja odstupa od prosječne potrošnje korisnika/potrošača u obračunskom razdoblju u količini određenoj točkom 4. ove Odluke. Izračun prosječne potrošnje vrši se uvidom u evidenciju očitavanja korisnikove potrošnje i ispostavljenih računa i to:
 - za korisnike sa šestomjesečnim obračunskim razdobljem- za period od 12 (dvanaest) mjeseci prije datuma početnog stanja na izdanom računu na kojem je evidentirana potrošnja uslijed kvara (dva prethodna šestomjesečna obračunska razdoblja/računa) na način da se ukupna potrošnja u tom periodu dijeli sa 2 (dva),
 - za korisnike sa mjesečnim obračunski razdobljem- za period od 3 (tri) mjeseca prije datuma početnog stanja na izdanom računu na kojem je evidentirana potrošnja uslijed kvara (tri prethodna mjesečna obračunska razdoblja/računa) na način da se ukupna potrošnja u tom periodu dijeli sa 3 (tri),

TEKIJA d.o.o. za obavljanje vodnih usluga

34000 Požega, Vodovodna 1, Tel: 034-312-450, Fax: 034-312-480
OIB 57790565988, IBAN: HR9023860021120011090, MB:3322157

Ukoliko u navedenom periodu nije bilo potrebnog broja očitavanja/izdanih računa ili realne potrošnje iz nekog objektivnog razloga (korisnik vodnih usluga je priključen na sustav vodoopskrbe u vremenu kraćem od potrebnog da bi se izračunala prosječna potrošnja sukladno ovoj Odluci, nije bilo potrošnje tijekom prethodnog razdoblja koji se uzima za prosjek, nedostupan vodomjer, stanje na vodomjeru se nije moglo očitati i sl.) za izračun se uzimaju dostupni podaci o potrošnji korisnika iz kojih bi se mogla izračunati realna prosječna potrošnja a ukoliko ni to nije moguće ili Povjerenstvo utvrdi da takav izračun ne odražava realno stanje, za izračun će se uzeti prosječna potrošnja od 5m³ mjesečno po članu kućanstva ili osobi koja obavlja poslovne aktivnosti u poslovnom prostoru gdje je kvar nastao.

Do saznanja o broju članova kućanstva/osoba koje obavljaju poslovne aktivnosti u poslovnom prostoru, TEKIIJA d.o.o. može doći ili vlastitim radnjama/saznanjima preko svojih službi, uvidom u primjenjive evidencije ili temeljem pisane Izjave korisnika/potrošača koju TEKIIJA d.o.o. prihvati kao vjerodostojnu.

4. Povećana potrošnja vodne usluge na koju se primjenjuju odredbe ove Odluke o otpisu dijela potrošnje, definira se kao potrošnja vode u trostruko većoj količini od prosječne potrošnje korisnika utvrđene točkom 3. ove Odluke.
5. Otpis dijela potrošnje uslijed kvara iz čl. 1. ove Odluke odobrava se temeljem pisane zamolbe korisnika/potrošača dostavljene najkasnije **do datuma dospijeca plaćanja računa na kojem je evidentirana potrošnja uslijed kvara.**
Iznimno, rješavati će se i zamolbe potrošača zaprimljene i nakon roka dospijeca računa, ako potrošač nije račun dobio do dana dospijeca zbog krivnje TEKIIJA d.o.o. ili zbog odsutnosti potrošača (liječenje i sl.) te u drugim opravdanim slučajevima zbog kojih potrošač nije na vrijeme podnio prigovor na račun i zamolbu za smanjenje duga odnosno otpisom dijela potrošnje.
6. Zamolbe potrošača/korisnika vodnih usluga za otpisom dijela povećane potrošnje zbog nekontroliranog istjecanja vode rješava Povjerenstvo, koje se sastoji od 3 člana a čine ga radnici TEKIIJA d.o.o. raspoređeni u Odjel komercijalnih poslova, Odjel vodoopskrbe i Odjel općih, pravnih i kadrovskih poslova (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).
Članove Povjerenstva iz prethodne točke imenovati će direktor Društva posebnom Odlukom a istom će odrediti koji od imenovanih članova nastupa kao predsjednik Povjerenstva dok su ostali članovi Povjerenstva.
7. Zadaća Povjerenstva je ispitati osnovanost zamolbe potrošača za otpisom dijela povećane potrošnje uslijed nekontroliranog istjecanja vode došlo zbog puknuća cijevi, kvara na vodomjeru ili drugog kvara na internim vodovodnim instalacijama te da li su ispunjeni uvjeti za otpisom dijela isporučene i obračunate vodne usluge korisniku sukladno odredbama ove Odluke te po provedenom postupku Upravi Društva dostaviti mišljenje i prijedlog Odluke o odbijanju ili usvajanju pristigle zamolbe.

TEKIJA d.o.o. za obavljanje vodnih usluga

34000 Požega, Vodovodna 1, Tel: 034-312-450, Fax: 034-312-480
OIB 57790565988, IBAN: HR9023860021120011090, MB:3322157

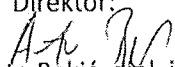
8. Povjerenstvo rješava zamolbe potrošača po hitnom postupku, a najkasnije u roku 15 dana od zaprimljene zamolbe.
Rok iz prethodnog stavka može se produžiti za daljnjih 15 dana.
U daljnjem roku od 8 dana a po donošenju Odluke direktora Društva, Povjerenstvo će Korisniku/potrošaču koji je podnio zamolbu, u pisanom obliku dostaviti odgovor o usvajanju ili odbijanju podnesene zamolbe.
9. Povjerenstvo će usvojiti zamolbu potrošača ukoliko su ispunjeni svi uvjeti utvrđeni ovom Odlukom i pod uvjetom da je potrošač uredno podmirivao prethodne račune za vodne usluge odnosno da potrošač nema dospjelih a neplaćenih dugovanja prema TEKIJIA d.o.o. i/ili da protiv potrošača nije pokrenut ovršni postupak zbog nepodmirenih računa za vodne usluge.
10. Ukoliko su ispunjeni uvjeti određeni ovom Odlukom otpis dijela potrošene vode bez koristi izračunava se na način da se:
- umanjí stavka računa korisnika: „Varijabilni dío cijene vodoopskrbe-“ na način da se od ukupne potrošnje po navedenoj stavci u predmetnom računu na kojem je evidentirana potrošnja uslijed kvara oduzme prosječna potrošnja po istoj stavci utvrđena sukladno točki 3. ove Odluke, a **potom se dobivena količina umanjuje za 30%**. Navedeno umanjíenje otpisuje se na teret Društva.
 - umanjí stavka računa korisnika: „varijabilni dío cijene odvodnje otpadnih voda-“ na način da se od ukupne potrošnje po navedenoj stavci u predmetnom računu na kojem je evidentirana potrošnja uslijed kvara oduzme prosječna potrošnja po istoj stavci utvrđena sukladno točki 3. ove Odluke, a **potom se dobivena količina otpisuje u cijelosti** na teret Društva.
 - umanjí stavka računa korisnika: „varijabilni dío cijene pročišćavanja otpadnih voda-“ na način da se od ukupne potrošnje po navedenoj stavci u predmetnom računu na kojem je evidentirana potrošnja uslijed kvara oduzme prosječna potrošnja po istoj stavci utvrđena sukladno točki 3. ove Odluke, a **potom se dobivena količina otpisuje u cijelosti** na teret Društva.
- Ukoliko račun korisnika ne sadrži stavke računa „varijabilni dío cijene odvodnje otpadnih voda-“ i/ili „varijabilni dío cijene pročišćavanja otpadnih voda-“ iz razloga što korisnik ne koristi predmetne vodne usluge, otpis dijela potrošene vode izvršiti će se samo po stavci računa „varijabilni dío cijene vodoopskrbe-“ u visini određenoj ovom Odlukom.
Ostale stavke računa se ne umanjuju i potrošač/korisnik ih je dužan platiti u iznosu navedenom u íspostavljenom računu.
11. O svakom pojedinom rješavanju zamolbe potrošača/korisnika, Povjerenstvo sastavlja zapisnik, u kojemu mora biti navedeno :
- ime i prezíme potrošača, adresa i šifra potrošača,
 - izračunata prosječna potrošnja potrošača u prethodna prethodnom razdoblju,
 - novčani iznos i potrošnja u m³ po spornom računu iznad prosječne potrošnje,
 - kako je zamolba riješena, a ako je odbijena, kratko obrazloženje zašto je odbijena.

TEKIJA d.o.o. za obavljanje vodnih usluga

34000 Požega, Vodovodna 1, Tel: 034-312-450, Fax: 034-312-480
OIB 57790565988, IBAN: HR9023860021120011090, MB:3322157

12. Potrošaču/korisniku kojemu je zamolba usvojena izvršiti će se otpis dijela potraživanja sukladno zaključku Povjerenstva i Odluci direktora a po potrebi omogućiti će mu se plaćanje računa u mjesečnim obrocima i to do 12 mjesečnih obroka uz uvjet da mjesečni obrok ne može biti u iznosu manjem od 200,00 kn.
O izvršenom otpisu i eventualnim daljnjim postupanjima potrošač/korisnik će se pisano obavijestiti sukladno točki 8 ove Odluke.
U slučaju iznimno visokog iznosa računa, odnosno ukoliko bi plaćanje i u 12 mjesečnih obroka potrošača dovelo u tešku materijalnu situaciju i zbog kojih ne bi mogao redovno podmiriti daljnje redovne račune za isporučenu vodnu uslugu, može mu se odobriti plaćanje duga i do 24 mjesečna obroka. Odluku o odobravanju donosi Direktor Društva ili osoba koju on ovlasti. U slučaju da korisnik/potrošač prihvati ponudu o plaćanju duga kroz mjesečne obroke, obvezan je u Odjelu računovodstva i financija dati pisanu Izjavu o načinu isplate dugovanja.
13. Korisnici kojima je otpisan dio povećane potrošnje prema uvjetima iz ove Odluke, nemaju pravo u sljedećih 5 (pet) godina od dana isteka obračunskog razdoblja u kojem je evidentirana povećana potrošnja, na otpis temeljem ove Odluke unatoč evidentiranoj povećanoj potrošnji vode.
14. Odredbe ove Odluke o mjerilima, kriterijima i postupku za smanjenje obračunate isporučene vodne usluge potrošačima zbog nekontroliranog istjecanja vode se primjenjuju:
- za korisnike sa šestomjesečnim obračunskim razdobljem- počev od obračunskog razdoblja za vrijeme kojeg je donesena ova Odluka, uključujući i to razdoblje,
- za korisnike sa mjesečnim obračunski razdobljem- počev od obračunskog razdoblja koje je prethodilo obračunskom razdoblju tijekom kojega je donesena ova Odluka a za koje dospijeće plaćanja računa nastupa nakon donošenja ove Odluke (računi za mjesec prosinac 2020.g. čije plaćanje dospijeva u mjesecu siječnju 2021.g.).
15. Ova Odluka stupa na snagu dana **01. siječnja 2021.godine**, a stupanjem na snagu iste prestaje važiti Odluka o mjerilima, kriterijima i postupku za otpis dijela isporučene i obračunate vodne usluge potrošačima zbog nekontroliranog istjecanja vode, br. 3.1. 638-4/19 KP, od 02. siječnja 2020.godine.
16. Postupci pred Povjerenstvom koji su započeli prije donošenja ova Odluke odnosno koji se odnose na prethodna obračunska razdoblja koja nisu obuhvaćena ovom Odlukom, provoditi će se po odredbama Odluke o mjerilima, kriterijima i postupku za otpis dijela isporučene i obračunate vodne usluge potrošačima zbog nekontroliranog istjecanja vode, br. 3.1. 638-4/19 KP, od 02. siječnja 2020.g.

TEKIJA d.o.o.
POŽEGA, Vodovodna 1

Direktor:

Anto Bekić, dipl. ing.