

**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: 3.1. 638-4/19 KP

U skladu s člankom 7. Pravilnika o postupku i načinu rješavanja reklamacija, direktor Društva uz suglasnost Nadzornog odbora TEKIJA d.o.o dana 02. siječnja 2020.g. 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 TEKIJA d.o.o.

Korisnik je dužan prilikom korištenja vodnih usluga postupati po načelu savjesnosti i dobrog gospodara te je obvezan 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 oslobođiti obveze plaćanja.

2. Korisnicima/potrošačima u smislu ove Odluke smatraju se korisnici- fizičke osobe koje se u evidencijama TEKIJA d.o.o. sukladno Općim i tehničkim uvjetima isporuke vodnih usluga vode pod kategorijom potrošača: *stambeni prostor u obiteljskim kućama* odnosno kojima se količina isporučene vodne usluge obračunava najviše dva puta godišnje (šestomjesečno obračunsko razdoblje).

Odredbe ove Odluke ne odnose se na kategorije potrošača: *poslovni prostor i poslovni i stambeni prostor u višestambenim zgradama*, kojima se isporučena vodna usluga očitava i obračunava svaki mjesec u godini.

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, a izračun koji se vrši uvidom u evidenciju očitanja korisnikove potrošnje u periodu od 12 mjeseci prije datuma početnog stanja na izdanom računu na kojem je evidentirana potrošnja uslijed kvara (dva prethodna šestomjesečna obračunska razdoblja) na način da se ukupna potrošnja u tom periodu dijeli sa 2 (dva).

Ukoliko u navedenom periodu nije bilo dva očitanja ili realne potrošnje iz nekog objektivnog razloga (korisnik vodnih usluga je priključen na sustav vodoopskrbe u vremenu kraćem od 12 mjeseci, 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 utvrđi da takav izračun ne odražava realno stanje, za izračun će se uzeti prosječna potrošnja od  $5m^3$  po članu kućanstva.

## **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

---

Do saznanja o broju članova kućanstva TEKIJA d.o.o. može doći ili vlastitim radnjama preko svojih službi ili temeljem pisane Izjave korisnika/potrošača.

4. Povećana potrošnja vodne usluge na koju se primjenjuju odredbe ove Odluke o otpisu dijela potrošnje, definira se kao potrošnja vode u peterostruko 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 s opisom nastalog štetnog događaja (kvara), dostavljene najkasnije do datuma dospijeća plaćanja računa na kojem je evidentirana potrošnja uslijed kvara.

Iznimno, rješavati će se i zamolbe potrošača zaprimljene i nakon roka dospijeća računa, ako potrošač nije račun dobio do dana dospijeća zbog krivnje TEKIJA 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.

Zamolbe za otpis povećane potrošnje evidentirane u obračunskom šestomjesečnom razdoblju koje je prethodilo šestomjesečnom obračunskom razdoblju tijekom kojega je donesena ova Odluka zaprimati će se zakљučno sa 15. siječnja 2020.godine.

Kao prilog zamolbi, korisnik/potrošač je dužan dostaviti račun ili izjavu izvođača koji je izvršio sanaciju datiranog do datuma podnošenja zamolbe, zapisnik o intervenciji djelatnika TEKIJA d.o.o., fotografiju ili neki drugi dokaz da je povećana potrošnja nastala uslijed kvara na vodovodnim instalacijama te da je kvar otklonjen od strane stručne osobe.

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 TEKIJA d.o.o. raspoređeni u Odjel komercijalnih poslova, Odjel vodoopskrbe i Odjel općih, pravnih i kadrovskih poslova (u dalnjem 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. Zadača 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 sukladno odredbama ove Odluke koji može prouzročiti istjecanje vode u prekomjernim količinama te po provedenom postupku Upravi Društva dostaviti mišljenje i prijedlog Odluke o odbijanju ili usvajanju pristigle zamolbe.

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 dalnjih 15 dana ukoliko postoji opravdani razlog.

U dalnjem roku od 8 dana a po donošenju Odluke direktora Društva, Povjerenstvo će Korisniku/potrošaču koji je podnio zamolbu, u pisanim obliku dostaviti odgovor o usvajanju ili odbijanju podnesene 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

---

Povjerenstvo će rješavati zamolbe 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 TEKIJA d.o.o. i/ili da protiv potrošača nije pokrenut ovršni postupak zbog nepodmirenih računa za vodne usluge.

9. Ukoliko su ispunjeni uvjeti određeni ovom Odlukom otpis dijela potrošene vode bez koristi izračunava se na način da se:
  - umanji stavka računa korisnika: "Varijabilni dio cijene vodoopskrbe-domaćinstva" 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 20%**. Navedeno umanjenje otpisuje se na teret Društva.
  - umanji stavka računa korisnika: „varijabilni dio cijene odvodnje otpadnih voda-domaćinstva“ 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.
  - umanji stavka računa korisnika: „varijabilni dio cijene pročišćavanja otpadnih voda-domaćinstva“ 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 dio cijene odvodnje otpadnih voda- domaćinstva“ i/ili „varijabilni dio cijene pročišćavanja otpadnih voda- domaćinstva“ iz razloga što korisnik ne koristi predmetne vodne usluge, otpis dijela potrošene vode izvršiti će se samo po stavci računa „varijabilni dio cijene vodoopskrbe- domaćinstvo“ u visini određenoj ovom Odlukom.

Ostale stavke računa se ne umanjuju i potrošač/korisnik ih je dužan platiti u iznosu navedenom u ispostavljenom računu.

10. O svakom pojedinom rješavanju zamolbe potrošača/korisnika, Povjerenstvo sastavlja zapisnik, u kojemu mora biti navedeno :
  - ime i prezime potrošača, adresa i šifra potrošača,
  - izračunata prosječna potrošnja potrošača u prethodnom razdoblju,
  - novčani iznos i potrošnja u m<sup>3</sup> po spornom računu iznad prosječne potrošnje,
  - dokazi o nekontroliranom istjecanju vode,
  - kako je zamolba riješena, a ako je odbijena, kratko obrazloženje zašto je odbijena.

11. 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 mjesечnim obrocima i to do 12 mjesечnih obroka uz uvjet da mjeseci obrok ne može biti u iznosu manjem od 200,00 kn.

O izvršenom otpisu i eventualnim dalnjim 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 mjesечnih obroka potrošača dovelo u tešku materijalnu situaciju i zbog kojih ne bi mogao redovno podmirivati

**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

---

daljnje redovne račune za isporučenu vodnu uslugu, može mu se odobriti plaćanje duga i do 24 mjeseca obroka. Odluku o odobravanju donosi Direktor Društva.  
U slučaju da korisnik/potrošač prihvati ponudu o plaćanju duga kroz mjesecne obroke, obvezan je u Odjelu računovodstva dati pisani Izjavu o načinu isplate dugovanja.

12. 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.
13. Odredbe ove Odluke o mjerilima, kriterijima i postupku za smanjenje obračunate isporučene vodne usluge potrošačima zbog nekontroliranog istjecanja vode, primjenjuju se za potrošenu vodu počev od obračunskog šestomjesečnog razdoblja koje je prethodilo šestomjesečnom obračunskom razdoblju tijekom kojega je donesena ova Odluka.

Direktor:

Anto Bekić, dipl.ing.

*Anto Bekić*

