

Broj: 31.-54/12/26 KP

U skladu s člankom 7. Pravilnika o postupku i načinu rješavanja reklamacija, direktor Društva uz suglasnost Nadzornog odbora TEKIIJA d.o.o. dana 22.07. 2026. godine donosi sljedeću

ODLUKU O KRITERIJIMA ZA OTPIS ISPORUČENE VODNE USLUGE

1. Ovom Odlukom uređuju se način, kriteriji i postupanje prilikom otpisa dijela potrošene vode bez koristi odnosno obračunate povećane količine isporučene vodne usluge korisnicima uslijed utvrđenog kvara na internoj vodovodnoj instalaciji korisnika.

Interna vodovodna instalacija definirana je Općim i tehničkim uvjetima isporuke vodnih usluga TEKIIJA 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 osloboditi obveze plaćanja.

2. Korisnicima u smislu ove Odluke smatraju se svi zakoniti korisnici vodnih usluga neovisno u koju kategoriju korisnika su svrstani sukladno Općim i tehničkim uvjetima isporuke vodnih usluga TEKIIJE d.o.o. i drugim aktima kojima se uređuju kategorije korisnika vodnih usluga.

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 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 četveromjesečnim obračunskim razdobljem- za period od 12 (dvanaest) mjeseci prije datuma početnog stanja na izdanom računu na kojem je evidentirana potrošnja uslijed kvara (tri prethodna četveromjesečna obračunska razdoblja/računa) na način da se ukupna potrošnja u tom periodu dijeli sa 3 (tri),

- 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),

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, i sl.) za izračun se uzimaju dostupni podaci o potrošnji korisnika iz kojih bi se mogla izračunati realna prosječna potrošnja.

TEKIJA d.o.o. za obavljanje vodnih usluga

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

4. Povećana potrošnja vodne usluge na koju se primjenjuju odredbe ove Odluke definira se kao potrošnja vode u trostruko većoj količini od prosječne potrošnje korisnika utvrđene točkom 3. ove Odluke.
Da bi izdani račun bi podoban i ispunjavao uvjete za otpis vodne usluge po ovoj Odluci, iznos računa mora biti najmanje u protuvrijednosti trostruke prosječne mjesečne potrošnje vodne usluge u kategoriji korisnika za koju se račun ispostavlja.
Prosječnu mjesečnu potrošnju za pojedine kategorije korisnika utvrđuje TEKIJIA d.o.o. temeljem svojih evidencija.
5. Otpis dijela potrošnje uslijed kvara iz čl. 1. ove Odluke odobrava se temeljem pisane zamolbe korisnika dostavljene najkasnije **do datuma dospijeca plaćanja računa na kojem je evidentirana potrošnja uslijed kvara.**
Iznimno, rješavati će se i zamolbe korisnika zaprimljene i nakon roka dospijeca računa, ako korisnik nije račun dobio do dana dospijeca zbog krivnje TEKIJIA d.o.o. ili zbog odsutnosti korisnika (liječenje i sl.) te u drugim opravdanim slučajevima zbog kojih korisnik nije na vrijeme podnio prigovor na račun i zamolbu za smanjenje duga odnosno otpisom dijela potrošnje.
6. Zamolbe korisnika vodnih usluga za otpisom dijela povećane potrošnje zbog nekontroliranog istjecanja vode rješava Povjerenstvo, koje se sastoji od 3 člana a čine ga radnici TEKIJIA d.o.o. raspoređeni u Odjel za korisnike, 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 korisnika 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.
8. Povjerenstvo rješava zamolbe korisnika po hitnom postupku te je dužno riješiti predmetnu zamolbu i očitovati se, odnosno u pisanom obliku donijeti odluku o usvajanju ili odbijanju podnesene zamolbe u roku od 30 dana od zaprimanja iste.
9. Povjerenstvo će usvojiti zamolbu korisnika ukoliko su ispunjeni svi uvjeti utvrđeni ovom Odlukom i pod uvjetom da je korisnik uredno podmirivao prethodne račune za vodne usluge odnosno da korisnik nema dospjelih a neplaćenih dugovanja prema TEKIJIA d.o.o. i/ili da protiv korisnika nije pokrenut ovršni postupak zbog nepodmirenih računa za vodne usluge za predmetno mjesto.
U slučaju da nije bilo redovnih očitavanja isporučene vodne usluge kod korisnika zbog nedostupnosti vodomjera (a korisnik nije dojavljivao stanje vodomjera u roku) ili korisnik nije dozvoljavao pristup vodomjeru radnicima TEKIJIE d.o.o. te u drugim slučajevima u kojima zbog krivnje korisnika nije bilo moguće očitavati vodomjer najmanje u razdoblju koji obuhvaća obračunska razdoblja koja se uzimaju za utvrđivanje prosjeka sukladno ovoj Odluci, Korisnik nema pravo na otpis isporučene vodne usluge sukladno odredbama ove Odluke.
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 dio 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 50%**. Navedeno umanjénje otpisuje se na teret Društva.
- umanjí stavka računa korisnika: „varijabilni dio 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 dio 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 je nekontrolirano istjecanje vode zapisnički utvrđeno na terenu od strane nadležnih službi TEKIJÉ d.o.o. i korisniku je o istome ostavljena obavijest, stavka računa koja se umanjuje obračunavati će se sukladno očitanoj stanju vodomjera iskazanom u zapisniku.

Ukoliko račun korisnika ne sadrži stavke računa „varijabilni dio cijene odvodnje otpadnih voda-“ i/ili „varijabilni dio 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 dio cijene vodoopskrbe-“ u visini određenoj ovom Odlukom.

Ostale stavke računa se ne umanjuju i korisnik ih je dužan platiti u iznosu navedenom u ispostavljenom računu. Korisnik je dužan platiti i eventualno nastale zatezne kamate.

11. O svakom pojedinom rješavanju zamolbe korisnika, Povjerenstvo sastavlja zapisnik, u kojemu mora biti navedeno :
 - ime i prezime korisnika, adresa i šifra korisnika,
 - izračunata prosječna potrošnja korisnika u 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.
12. 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 50,00 eura.

O izvršenom otpisu i eventualnim daljnjim postupanjima 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 korisnika dovelo u tešku materijalnu situaciju i zbog kojih ne bi mogao redovno podmirivati 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 prihvati ponudu o plaćanju duga kroz mjesečne obroke, obvezan je u Odjelu za korisnike 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

TEKIJA d.o.o. za obavljanje vodnih usluga

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

povećana potrošnja, na ponovni otpis vodne usluge za predmetno mjerno mjesto temeljem ove Odluke, unatoč evidentiranoj povećanoj potrošnji vode.

14. Odredbe ove Odluke se primjenjuju:

- za korisnike u kategoriji „kućanstvo“- počev od obračunskog razdoblja za vrijeme kojeg je donesena ova Odluka, uključujući i to razdoblje,
- za korisnike u kategoriji „poslovni korisnici“ te svi drugi korisnici sa mjesečnim obračunskim 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 srpanj 2026.g. čije plaćanje dospijeva u mjesecu kolovozu 2026.g.).

15. Ova Odluka stupa na snagu **dana 01. kolovoza 2026. godine**, a stupanjem na snagu iste prestaje važiti Odluka o mjerilima, kriterijima i postupku za otpis dijela isporučene i obračunate vodne usluge korisnicima zbog nekontroliranog istjecanja vode, br. 3.1. 638-7/19 KP, od 31. prosinca 2020.godine i Odluka br. 3.1. 638-8/19 KP o izmjeni Odluke o mjerilima, kriterijima i postupku za otpis dijela isporučene i obračunate vodne usluge korisnicima zbog nekontroliranog istjecanja vode, br. 3.1. 638-7/19 KP od dana 30.12.2022.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 korisnicima zbog nekontroliranog istjecanja vode, br. 3.1. 638-7/19 KP, od 31. prosinca 2020.g i Odluke br. 3.1. 638-8/19 KP o izmjeni Odluke o mjerilima, kriterijima i postupku za otpis dijela isporučene i obračunate vodne usluge korisnicima zbog nekontroliranog istjecanja vode, br. 3.1. 638-7/19 KP od dana 30.12.2022.godine.

Direktor

TEKIJA d.o.o.
POŽEGA, Vodovodna 1

Anto Bekić, dipl. ing.