

**ПРАВИЛНИК  
О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА КОРИСНИКА  
КОМУНАЛНИХ УСЛУГА  
ЈПКП „ЛАЗАРЕВАЦ“ ЛАЗАРЕВАЦ**

Јануар 2026.год.

## САДРЖАЈ

I	ОПШТЕ ОДРЕДБЕ.....	стр.3.
II	ПОДНОШЕЊЕ И ПРИЈЕМ РЕКЛАМАЦИЈА .....	стр.3.
III	ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА .....	стр.5.
IV	РОК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ.....	стр.5.
V	ОБРАДА И РЕШАВАЊЕ ПРИМЉЕНИХ РЕКЛАМАЦИЈА .....	стр.5.
VI	КОМИСИЈА ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА .....	стр.6.
VII	РЕШАВАЊЕ ПРИМЉЕНИХ РЕКЛАМАЦИЈА.....	стр.7.
	1.Рекламација на комуналне услуге испоруке воде за пиће и одвођење искоришћених вода (канализација).....	стр.7.
	2.Рекламације на комуналне услуге изношења смећа.....	стр.9.
	3.Рекламације на обрачун цене за пружене комуналне услуге .....	стр.12.
	4.Решавање по приговору застарелости потраживања.....	стр.13.
	5. Отпис потраживања.....	стр.14.
VIII	ПОСТУПАЊЕ ПО ОДЛУКАМА КОМИСИЈЕ.....	стр.14.
IX	НАКНАДНИ ПРИГОВОРИ.....	стр.16.
X	ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ.....	стр.16.

На основу члана 39. Статута ЈП за комуналну привреду „Лазаревац“ Лазаревац, и члана 55., 82.-92. Закона о заштити потрошача („Сл.гл.РС“ бр.88/2021 од 11.09.2021.год.),и чланова 13.-16.,19.и 26.-28. Закона о комуналним делатностима, Надзорни одбор ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац, на седници одржаној дана 30.01.2026.год., доноси

**ПРАВИЛНИК  
О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА КОРИСНИКА  
КОМУНАЛНИХ УСЛУГА**

**I ОПШТЕ ОДРЕДБЕ**

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламација (у даљем тексту: рекламација) потрошача као корисника услуга (у даљем тексту: корисник), које пружа ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац са седиштем у Лазаревцу ул. Николе Вујачића бр.28.(у даљем тексту: комунално предузеће).

Члан 2.

**Комуналне услуге** у смислу овог правилника су све комуналне услуге за које је ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац регистровано у АПР.

**Корисник комуналних услуга** је физичко лице, правно лице, предузетник или други облик организовања који користе комуналне услуге.

**II ПОДНОШЕЊЕ И ПРИЈЕМ РЕКЛАМАЦИЈА**

Члан 3.

Рекламације на рачуне комуналног предузећа могу да поднесу само корисници комуналних услуга.

Лице које није регистровано у матичној евиденцији предузећа, пре подношења рекламације дужно је да се региструје као корисник комуналних услуга и то:

Достављањем доказа о стицању права својине или права коришћења, права закупа или државине на предмету поводом којег се врши наплата комуналних услуга (стамбене и друге зграде, станови и други посебни делови зграде, пословни простори, земљиште и др.) и то: Уговор о купопродаји, Уговор о закупу, други правни акт или правни посао на основу којег се стиче право својине, право закупа или право коришћења (уговор о купопродају, уговор о замени непокретности, решење о наслеђивању, решење о административном преносу, уговор о закупу или други правни акт надлежних државних органа или правни посао којим се преноси право својине, коришћења или државине).

- достављањем доказа о идентитету будућег корисника (Извод из регистра Агенције за привредне регистре, порески идентификациони број (ПИБ) за правна лица, акт локалне самоуправе о упису стамбене заједнице у регистар стамбених заједница и копија личне карте или пасоша за физичка лица или извод из матичних књига рођених за малолетна лица).

-достављањем овлашћења од стране корисника комуналних услуга овереног код јавног бележника, уколико се регистравање корисника врши преко пуномоћника или другог овлашћеног лица (овлашћење није потребно за законског заступника правног лица или малолетног лица, али је потребан доказ о том својству).

Уколико подносилац рекламације не испуњава услове из става 2.овог члана, исти се одбацује без разматрања основаности рекламације, а подносилац се писаним путем обавештава о томе.

Након испуњења прописаних услова, корисник може поднети нову рекламацију или захтев а најкасније у року од 30 дана од дана издавања рачуна који је предмет рекламације.

#### Члан 4.

Корисник комуналних услуга има право на подношење рекламације рачуна за извршене услуге у складу са Законом о комуналним делатностима, Законом о заштити потрошача и подзаконским актима наведеним у овом Правилнику, на:

- количину утрошене воде и канализације
- цену воде и канализације
- техничку неисправност водомера
- тачност регистроване потрошње на водомеру
- изношење смећа
- и друго.

#### Члан 5.

Рекламација се може поднети усмено на шалтеру рекламација предузећа попуњавањем и потписивањем прописаног обрасца, телефоном, писаним путем и електронским путем.

Дужност предузећа је да кориснику услуга на поднету рекламацију изда број под којим је рекламација заведена у евиденцију примљених рекламација, лично, телефонски или електронски.

#### Члан 6.

Корисник комуналне услуге може рекламацију да упути писаним путем – поштом и то препорученом пошиљком. Писана рекламација се доставља путем деловодника предузећа, Одељењу за рекламације.Рекламација се сматра поднетом оног дана када је рекламација примљена у ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац.

### III ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

#### Члан 7.

Референти Одељења за рекламације РЈ „Техничка припрема“, дужни су да воде евиденцију примљених рекламација корисника.

Евиденција примљених рекламација се врши:

- уносом података у укоричене књиге,
- уносом података у електронском облику у базу података.

Евиденција садржи податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, кратком опису садржине рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуку по основу рекламације, датуму достављања одлуке и информације о евентуалном продужавању рока за решавање рекламације а у складу са законом, податак о решеним рекламацијама и начину на који је решена рекламација.

Примљену и заведену рекламацију, референти за рекламације прослеђују је на обраду надлежним службама ради њиховог решавања.

### IV РОК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

#### Члан 8.

Референти Одељења за рекламације РЈ „Техничка припрема“ дужни су да у року од 8 дана од дана пријема рекламације у Предузећу сачине писани одговор и доставе га подносиоцу препорученом пошиљком са повратницом или мејлом.

Писани одговор садржи обавештење о прихватању или одбијању рекламације, подносиоца и рок за решавање рекламације.

Уколико је због природе делатности Предузећа, или самог захтева корисника, рекламацију немогуће решити у року од 8 дана, јер је за решавање исте потребно утврђивање чињеничног стања на терену од надлежних служби предузећа преко референта Одељење за рекламације је дужно да подносиоца рекламације обавести о продужењу рока за решавање рекламације пре истека рока од 8 дана, уз обавезу да исту реши у року који не може бити дужи од 15 дана од дана подношења.

Одељење АОП-а и књиговодства ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац дужни су да у року који не може бити дужи од 5 дана од дана пријема захтева за корекцију рачуна сачини писани одговор и достави га Одељењу за рекламације.

Писани одговор садржи Одлуку Комисије о прихватању или одбијању захтева разлоге за такву одлуку.

### V ОБРАДА И РЕШАВАЊЕ ПРИМЉЕНИХ РЕКЛАМАЦИЈА

#### Члан 9.

Обрада и решавање рекламација врши се на основу постојеће базе података Предузећа, утврђивања чињеница на терену, у складу са одредбама, Закона о комуналним делатностима (члан 55.82.до 92. Закона о заштити потрошача), Одлуке о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда, Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде, Одлуке о одржавању чистоће на територији града Београда, Одлуке о управљању, инертним и неопасним отпадом, Одлуке о начину обрачуна и наплате основних комуналних услуга- испорука воде за пиће и одвођење искоришћених вода (канализација) на територији ГО Лазаревац, Одлуке о уређивању обављања појединих послова у

комуналној делатности одржавања чистоће на територији ГО Лазаревац и других подзаконских аката и општинских аката ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац .

Обраду рекламација за даље решавање врше следеће службе:

- Одељење контроле комуналних услуга – испорука воде, РЈ „Техничка припрема“,
- Одељење контроле комуналне делатности изношења смећа, РЈ „Комунална делатност“,
- РЈ „Водовод и канализација“ и РЈ „Комунална делатност“

Решавање рекламација на основу прикупљених података са терена, врши Одељење АОП-а и решене рекламације доставља Одељењу за рекламације.

#### Члан 10.

Рекламације које нису решене у редовној процедури, Одељење АОП-а враћа Одељењу за рекламације, које их прослеђује Комисији за решавање рекламација, спорних и застарелих потраживања на решавање.

### VI КОМИСИЈА ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

#### Члан 11.

На основу одредабама члана 82. став 5. Закона о заштити потрошача („Сл.гл.РС“ бр.88/2021) Директор Предузећа решењем именује Комисију за решавање рекламација потрошача.

Комисију чине 5(пет) чланова, од којих су: један председник Комисије и три члана из редова запослених у ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац и један представник из евидентираних удружења и савеза потрошача у складу са одредбама члана 82.став 5. Закона о заштити потрошача.

Решење о образовању Комисије за решавање рекламација потрошача објавиће се у „Сл.лист града Београда“ сагласно одредбама члана 82. став 8. Закона о заштити потрошача.

Председник Комисије је известилац пред Комисијом, о свим поднетим рекламацијама пре доношења одлуке Комисије.

За решавање рекламације у складу са одредбама овог Правилника одговорна је Комисија.

#### Члан 12.

Комисија се састаје најмање једном недељно, у зависности од броја и динамике пристиглих захтева.

Председник Комисије доставља позив представнику удружења и савеза потрошача за учешће у раду Комисије, електронским путем најмање један дан раније.

О раду и одлукама Комисије води се записник који потписују сви чланови Комисије. Записник се заводи на деловоднику Предузећа.

Комисија је дужна да поступа у складу са одредбама: Закона о заштити потрошача („Сл.гл.РС“ бр. 88/2021), Закона о мерама и драгоценим металима („Сл.гл.РС“ бр. 3/2018), Закона о комуналним делатностима; Одлуке о начину плаћања комуналних услуга на

територији града Београда, Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде на територији града Београда; Одлуке о одвођењу и пречишћавању атмосферских и отпадних вода на територији града Београда; Одлуке о начину обрачуна и наплате основних комуналних услуга – воде за пиће и одвођење искоришћених вода (канализација) на територији града Лазаревац; Правилника о начину примене обавеза корисника обавеза испоручене воде за пиће и одвођење искоришћених вода у стамбеном и пословном простору ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац бр. XXXVII под 28.04.2024.год., Одлуке о одржавању чистоће на територији града Београда; Одлуке о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда; Одлуке о управљању комуналним, инертним и неопасним отпадом; Одлуке о уређивању обављања појединих послова у комуналним делатности одржавања чистоће на територији ГО Лазаревац и других општинских аката и процедура ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац.

О поднетим рекламацијама Комисија одлучује већином гласова и у случају одсутности овлашћеног представника удружења и савеза потрошача.

Одлука комисије је коначна у Предузећу (члан 17. став 9. Одлуке о начину обрачуна и наплате основних комуналних услуга – воде за пиће и одвођење искоришћених вода (канализација) на територији града Лазаревац- „Сл. лист града Београда“ бр. 58/15 и 5/17).

Одлука из претходних ставова, сагласно одредбама члана 55. став 12. Закона о заштити потрошача, садржи и поуку подносиоцу рекламације, да се предметни потрошачки спор може решити вансудским путем пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова, сходно одредбама члана 149. став 1. и 2. наведеног закона, подношењем Предлога за покретање вансудског решавања спора, који се доставља Министарству трговине, непосредно, преко поште или електронским путем, које Министарство ће предлог проследити телу које је по месту обављања вансудског решавања потрошачког спора најближи месту пребивалишта потрошача, сходно члану 159. истог закона.

## VII РЕШАВАЊЕ ПРИМЉЕНИХ РЕКЛАМАЦИЈА

### **1. Рекламације на комуналне услуге испоруке воде за пиће и одвођење искоришћених вода (канализација)**

#### Члан 13.

Комунално предузеће утврђује начин решавања рекламација на пружене услуге испоруке воде за пиће у следећим случајевима:

1. Уколико корисник комуналних услуга поднесе захтев за ванредни преглед водомера у употреби, вршилац комуналне делатности га упућује на Дирекцију за мере и драгоцене метале, која је према Закону о метрологији надлежна за утврђивање исправности мерних инструмената.

Рекламације на утрошке воде и исправност водомера се прихватају само након што Дирекција за мере и драгоцене метале достави писани извештај којим се утврђује неисправност мерног инструмента.

Уколико је водомер неисправан трошкове ванредног преледа водомера сноси вршилац комуналне делатности, док у случају кад је водомер исправан све трошкове сноси корисник услуга.

У случају да Дирекција у писаном извештају утврди да је водомер неисправан, кориснику комуналних услуга се за месец за који је поднета рекламација обрачунава просечна потрошња на предметном обрачунском месту, за последњих годину дана пре месеца за који је поднета рекламација.

2. Рекламација корисника комуналних услуга које се односе на смрзнуте, истопљене или механички оштећене водомере се не прихватају.

Ова оштећења водомера настају као последица

-небриге корисника комуналних услуга односно неадекватно заштићених, изграђених и неодржаваних водомерних склоништа (отпад, земља, остаци грађевинског материјала, термоизолационе заштите – слама, лишће картони, стиропор, стаклена вуна, присуство отпадне воде)

-неодговарајућих тј. импровизованих поклопаца (нпр. бетонске плоче, дрвена или метална врата, даске и сл.)

-немогућности приступа водомерног склоништа услед затрпавања грађевинским отпадом, огревним материјалом, паркирањем возила итд.

Трошкове замене таквог водомера сноси корисник комуналних услуга.

3. Рекламације које се односе на увећано стање на мерном инструменту – водомеру, које је настало услед цурења и пуцања на кућној водоводној инсталацији ( водоводне инсталације и уређаји корисника иза одводног вентила на водомеру у водоводном прикључку а завршавају се точећим местима) не прихватају се.

Рекламације које се односе на цурења или оштећења настала због неовлашћене интервенције корисника комуналних услуга ( дотезање холендера или вентила, замена холендера или вентила, замена гумица) не прихватају се.

Оправданост ових рекламација утврђује се увидом у радне налоге надлежне службе РЈ „Водовод и канализација“.

У случају оправдане рекламације, количина испоручене воде обрачунава се на основу просечне количине испоручене воде из претходне године (члан 12. став 4. Одлуке о начину обрачуна и наплате основних комуналних услуга- испорука воде за пиће и одвођење искоришћених вода (канализација) на територији Градске општине Лазаревац („Сл. лист града Београда“ бр. 58/2015 и 5/17), а ако не постоје поуздани подаци у просечној количини испоручене воде из прошле године, количина воде за месечни обрачун, утврђује се према члану 11. став 2. исте одлуке односно као паушална потрошња воде која је дефинисана на месечном нивоу као специфична потрошња воде у количини од 5м<sup>3</sup> по једном члану домаћинства.

У случају када из налога није могуће утврдити оправданост рекламације, стручно мишљење даје надлежна служба у предузећу- РЈ „Техничка припрема“.

Рекламације које се односе на обрачун утрошене воде на основу просечне потрошње корисника комуналних услуга, који је урађен због недоступности водомера: пас у дворишту, закључано двориште или водомерно склониште, не прихватају се.

4. Рекламације због нестанка мерног инструмента, водомера, по било ком основу, се не прихватају.

Трошкове уградње новог водомера сноси корисник комуналних услуга.

5. Измене броја чланова домаћинства за кориснике у категорији домаћинства без и са евидентираним индивидуалним водомером у породичним стамбеним зградама, признају се само ако су достављене до последњег дана у месецу за текући месец, од стране Управника стамбене заједнице стамбене зграде односно евидентираног корисника у индивидуалним стамбеним објектима.

6. Рекламације корисника комуналних услуга које се односе на издати рачун због евентуално погрешно очитаног стања на водомеру се прослеђују Одељењу контроле комуналних услуга на проверу стања водомера потрошача.

Уколико се провером утврди да је рачун за испоручену услугу издат на основу погрешно утврђеног стања на водомеру, рекламација се прихвата.

#### Члан 14.

Комунално предузеће може искључити корисника комуналних услуга за јавног водовода односно може ускратити пружање комуналне услуге, ако корисник комуналних услуга не измирује своје обавезе за пружене услуге непрекидно у року од 60 дана почев од дана доспелости првог неплаћеног потраживања.

Комунално предузеће је дужно да пре искључења у смислу ства 1. овог члана, корисника комуналних услуга у писаном или електронском облику:

1. упозори на обавезу испуњења обавезе по основу пружених услуга од општег економског интереса, уз упозорење да ће у случају неизмирења доспелих обавеза из опомене, извршити искључење корисника са јавног водовода;

2. обавести да обавезе из тачке 1. става 2. овог члана, може испунити у року од највише 30 дана од дана достављања упозорења (члан 85. став 2. Закона о заштити потрошача и члан 19. став 4. Закона о комуналним делатностима („Сл.гл.РС“ бр.88/2011, 104/2016, 95/2018 и 94/2024).

Уколико корисник комуналних услуга оспори постојање или висину обавеза из става 1. овог члана и настави да уплаћује рачуне за пружене комуналне услуге- текуће обавезе, комунално предузеће не може искључити корисника комуналних услуга са јавног водовода и ускратити му пружање комуналне услуге до окончања судског поступка чији је предмет оспоравана обавеза, покренутог по захтеву овог комуналног предузећа (члан 85. став 3. Закона о заштити потрошача).

У случају обуставе пружање услуге, комунално предузеће је дужно да настави са пружањем услуга кориснику, најкасније у року од два дана од дана пријема уплате за заостали дуг (члан 85. став 4. Закона о заштити потрошача).

#### **2. Рекламације на комуналне услуге изношења смећа**

#### Члан 15.

Одредбама члана 6. Одлуке о управљању комуналним, инертним и неопасним отпадом ( „Сл.лист града Београда“ бр.71/2019, 78/2019 и 26/2021), дефинисан је корисник комуналне услуге изношења кућног смећа.

#### Члан 16.

Комунално предузеће утврђује начин решавање рекламација на пружене услуге изношења кућног смећа у случајевима утврђеним члановима 17. до 27. овог Правилника .

## Члан 17.

За пружање комуналних услуга изношења кућног смећа задужују се сви грађани на целом подручју Градске општине Лазаревац без обавезе закључивања посебних уговора (члан 1.а став 3. Одлуке о уређивању обављања појединих послова у комуналној делатности одржавања чистоће на територији ГО Лазаревац донете од Скупштине Градске општине Лазаревац („Сл.лист града Београда“ бр.27/2005, 4/2006.и 12/2015), а грађани су обавезни да поседују одговарајућу посуду за сакупљање отпада (члан 11.а став 2. исте одлуке). Грађани су обавезни да кућно смеће из индивидуалних објеката одлажу у пластичне канте (члан 6.в став 1. исте одлуке), које су канте дужни да набаве преко комуналног предузећа о свом трошку (члан 6.в став 4.исте одлуке) или на други начин ако их комунално предузеће не поседује.

Уколико грађани одбију да набаве пластичне канте, директор овог комуналног предузећа, на предлог управника РЈ „Комунална делатност“, поднеће пријаву Комуналној инспекцији ГО Лазаревац, ради издавања налога грађанима за набавку истих преко овог комуналног предузећа или на други начин, ради одлагања кућног смећа.

## Члан 18.

Сходно одредбама члана 41. Одлуке о управљању комуналним, инертним и неопасним отпадом („Сл.лист града Београда“ бр.71/2019, 78/2019 и 26/21), корисник комуналних услуга као физичко лице, дужан је да овом комуналном предузећу, пријави почетак коришћења комуналне услуге у року од 8 дана од дана започињања коришћења комуналне услуге и да у истом року пријави сваку промену у вези са коришћењем ове услуге.

Уколико корисник комуналне услуге не поступи по обавези из става 1.овог члана, ово предузеће задржава право да на основу података којим располаже, у складу са Законом о заштити података о личности, евидентира корисника из става 1.овог члана и започне наплату вршења услуга.

## Члан 19.

За кориснике комуналне услуге као правног лица односно друге привредне субјекте, цена услуге за сакупљање, транспорт и одлагање комуналног отпада, обрачунава се по квадратном метру пословног простора и отвореног пословног простора који је у функцији обављања пословне делатности а за отворени пословни простор који није у функцији обављања пословне делатности обрачунава се по контејнеру и плаћа се месечно (члан 38. Одлуке о управљању комуналним, инертним и неопасним отпадом – „Сл.лист града Београда“ бр.71/2019, 78/2019 и 26/2021) .Почетак коришћења пословног простора, вршилац комуналне услуге је дужан да пријави одмах по отпочињању обављању делатности у том пословном простору а у супротном ово комунално предузеће задржава право да поднесе пријаву Комуналној инспекцији ГО Лазаревац, ради утврђивања привредног субјекта који користи пословни простор и датума почетка коришћења пословног простора (члан 40.исте одлуке).

## Члан 20.

Сходно одредбама члана 42. Одлуке о управљању комуналним, инертним и неопасним отпадом, корисник комуналне услуге као правно лице односно предузетник, има право да привремено откаже коришћења комуналне услуге сакупљања и одвожења комуналног отпада, под условом да докаже да у пословном простору неће обављати делатност месец дана и дуже и о томе писмено обавести ово комунално предузеће, најкасније 15 дана пре престанка коришћења услуге и достави акт правног лица односно предузетника (решења АПР односно другог надлежног органа и провером на терену) којим се прекида процес рада у правном лицу и да наведе обрачунски период у коме неће користити комуналне услуге.

## Члан 21.

Корисник комуналне услуге је дужан да овом комуналном предузећу омогући вршење комуналне услуге сакупљања и одвожења комуналног отпада у складу са одредбама члана 43. Одлуке о управљању комуналним, инертним и неопасним отпадом, а у супротном чини прекршај из члана 51. став 1. тачка 8. у вези са ставом 2., 3. и 4. ове одлуке.

## Члан 22.

Рекламације физичког односно правног лица и предузетника, да услуге изношења кућног смећа нису пружене и вршене због непоседовања адекватне посуде за одлагање кућног смећа, су неосноване, јер је одредбама Закона о комуналним услугама, Одлуке о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда, Одлуке о одржавању чистоће на територији Града Београда, Одлуке о управљању комуналним, инертним и неопасним отпадом, Одлуке о начину плаћања комуналних услуга на територији Града Београд и Одлуке о уређивању обављања појединих послова у комуналној делатности одржавања чистоће на територији ГО Лазаревац донете од Скупштине Градске општине Лазаревац, прописана обавеза свих ових лица, да користе комуналне услуге изношења смећа од стране комуналног предузећа, с обзиром да се комунално (кућно) смеће може одлагати само у посуде за одлагање комуналног отпада (контејнери, пластичне канте и биоразградиве вреће) и одвозити од стране комуналног предузећа, а свако друго одлагање ван ових посуда, представља прекршај за које ће ово комунално предузеће подносити пријаве комуналном инспектору.

## Члан 23.

Физичко лице може овом комуналном предузећу одјавити комуналне услуге изношења комуналног (кућног смећа) отпада из домаћинства, (члан 3. став 1. Одлуке о управљању комуналним, инертним и неопасним отпадом), само из разлога: некоришћења стамбеног објекта (не станује нико), што се доказује провером на терену, изводом Електродистрибуције о потрошњи електричне енергије, достављањем одјаве боравка односно пребивалишта, Уговором о продаји или другим уговором којим се врши отуђење предмета, уговор о раскиду уговора о закупу.

#### Члан 24.

Правна лица односно предузетници који обављају делатност у пословном простору, обавезни су да плаћају комуналне услуге изношења кућног односно комуналног отпада, без обзира да ли су регистровани за обављање делатности у АПР уколико су провером на терену затечени у обављању делатности.

Уколико лица из претходног става овог члана, оспоравају обавезу плаћања наведених услуга, ово комунално предузеће поднеће прекршајне пријаве комуналном и тржишном инспектору, ради утврђивања њихове обавезе на плаћање комуналних услуга и извршења других обавеза према државним органима.

#### Члан 25.

Обрачун цена услуге за сакупљање, транспорт и одлагање комуналног и комерцијаног отпада за кориснике комуналних услуга као правна лица односно друге привредне субјекте врши се применом одредаба чланова 36.и 38. Одлуке о управљању комуналним, инертним и неопасним отпадом („Сл.лист града Београда“ бр.71/2019 и 26/2021)и члана 13.тачка 13.а. Одлуке о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда („Сл.лист града Београда“ бр.24/2003,...и 101/2021).

#### Члан 26.

Правна лица и предузетници који обављају делатност у делу пословног простора у коме се производи комунални отпад и делу у коме се не производи комунални отпад (машинско прерађивачке, дрвно прерађивачке делатности, стоваришта грађевинског материјала, аутомеханичарске радње, теретане и сл.) задужују се само за површину пословног простора у коме се производи комунални отпад и наплаћује се по м<sup>2</sup>.

#### Члан 27.

Ако је у стану у једној соби или у једном идеалном делу те собе пословни простор, задуживаће се корисник према површини идеалног дела пословног простора или површини целе просторије ако се у истој обавља пословна делатност.

Ако у једном стамбеном објекту постоје два посебна улаза у посебне стамбене целине у којима живе посебна домаћинства, задужиће се пластичним кантама за смеће оба домаћинства.

### **3. Рекламације на обрачун цене за пружене комуналне услуге**

#### Члан 28.

Обрачун цене за пружене комуналне услуге, врши се на основу важећих одлука Надзорног одбора ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац,о ценама комуналних услуга, на које даје сагласност оснивач.

Нове цене за услуге од општег економског интереса, могу се примењивати по протеку 30 дана од дана објављивања одлуке о новим ценама у („Сл.листу града Београда“) , сагласно одредбама члана 87.став 3. Закона о заштити потрошача за услуге.

#### Члан 29.

На рекламације о обрачунатој камати, доставља се одговор, уз приложен обрачун камате.

#### Члан 30.

Корисници комуналних услуга који не добију рачун за комуналне услуге до 15-ог текућег месеца за претходни месец, дужни су да у Одељењу АОП-а овог комуналног предузећа прибаве рачун за комуналне услуге и да примљене рачуне за комуналне услуге могу рекламирати најкасније у року од 8 дана од дана достављања рачуна овог предузећа (члан 15.став 2.и и члан 16.став 4.Одлуке о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда („Сл. лист града Београда“ бр.24/2009,...и 101/21)

#### Члан 31.

По поднетој рекламацији на задужења за пословни простор који није у функцији или на утврђеној квадратури, надлежне службе у РЈ овог предузећа, извршиће проверу на лицу места ради утврђивања квадратуре односно утврђивања да ли је пословни простор у функцији, које правно лице или предузетник га користи и период коришћења и у присуству власника односно корисника пословног простора о томе сачинити записник, које ће потписати овлашћена лица овог предузећа и власник односно закупац пословног простора.

Уколико власник односно закупац пословног простора не дозволи приступ у пословни простор или не дозволи проверу рада и површине пословног простора, овлашћено лице овог комуналног предузећа затражиће правну помоћ од комуналног инспектора.

### **4.Решавање по приговору застарелости потраживања**

#### Члан 32.

О застарелости потраживања у ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац, не одлучује се по службеној дужности, већ само ако се сходно одредбама члана 360.став 3.Закона о облигационим односима, на застарелост позива дужник, јер је застарелост природна облигација и постоји обавеза потраживања од стране повериоца, све док дужник не истакне приговор застарелости.

Уколико је дужник платио део застарелог дуга, застарелост се прекида и почиње изнова да тече, па је битна чињеница за застарелост да ли је дужник назначио у уплатници, за који период врши уплату, јер ако то није назначио, књижиће се уплата за најстарије потраживање.

Ако је уплата извршена у банци, а у изводу банке се не налази податак за који обрачунски период је извршено плаћање, а корисник по испостављеној опомени за плаћање поднесе приговор о извршеном плаћању, позваће се корисник писменим позивом да у року од 8 дана од дана пријема позива, достави копију уплатнице са оригиналом на увид, као доказ за који обрачунски период је извршено плаћање, па ако у остављеном року не достави тражено, књижиће се уплата за најстарије потраживање.

## Члан 33.

Одељење АОП-а и Одељење књиговодства ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац благовремено ће а најкасније два месеца пре истека рока застарелости потраживања, достављати правној служби овог предузећа, комплетну документацију за покретање извршног поступка ради наплате потраживања од корисника комуналних услуга.

Застарелост потраживања наступа кад истекне последњи датум рока за уплату доспелог потраживања, одвојено за сваку извршену услугу, рад или испоруку робе и износи: једна година за комуналне услуге пружене домаћинствима, три године за комуналне услуге пружене правним лицима и десет година за комуналне услуге пружене предузетницима.

## 5. Отпис потраживања

### Члан 34.

Отпис потраживања од корисника комуналних услуга врши се на основу правоснажних и извршних пресуда надлежног суда и решења надлежног суда или поступајућег јавног извршитеља о обустављању односно стављање ван снаге решења суда или решење јавног извршитеља.

### Члан 35.

Одељење АОП-а и Одељење књиговодства ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац, врши отпис потраживања, на основу:

1. Правоснажне и извршне пресуде надлежног суда, којим је одбијен тужбени захтев или део тужбеног захтева ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац, за наплату потраживања, због истакнутог приговора застарелости потраживања од стране дужника или због непостојања основа потраживања.

2. Стављања ван снаге Решења о извршењу надлежног суда или поступајућег јавног извршитеља.

3. Решења јавног извршитеља о обустављању извршног поступка на основу одредаба члана 129. Закона о извршењу и обезбеђењу, због постојања разлога из става 1. тачка 1. до тачке 7. овог члана.

Надзорни одбор ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац доноси одлуку о отпису потраживање, на образложени предлог одлуке Комисије за решавање потраживања, на основу:

1. Писаног приговора комуналних услуга о застарелости потраживања, поднетим: у рекламацији, приговору, на достављени рачун односно обрачун, опомену за плаћање дуга.

2. Неутврђеног основа задужења за комуналне услуге у предметном пословном простору, као на пример: није утврђено које правно лице односно предузетник користи пословни простор, у ком периоду се обавља делатност и друге одлучне чињенице којима се доказује обављање делатности, у ком периоду и од ког правног лица односно предузетника; непостојећег основа потраживања и др.

На образложену одлуку Надзорног одбора о отпису потраживања, даје сагласност надлежни орган оснивача.

## VIII ПОСТУПАЊЕ ПО ОДЛУКАМА КОМИСИЈЕ

### Члан 36.

Одлука Комисије на рекламације доставља се референту за рекламације РЈ „Техничка припрема“ који је обрадио рекламацију и припремио предлог Комисији. Референт за рекламације РЈ „Техничка припрема“ одговоран је за доставу Одлуке Комисије кориснику комуналне услуге који је уложио рекламацију.

Одлука Комисије по захтеву за умањење рачуна по основу хаваријске потрошње доставља се руководиоцу службе обрачуна и наплате који је обрадио захтев и припремио предлог Комисији. Референт за рекламације РЈ „Техничка припрема“ доставља Одлуке Комисије кориснику комуналне услуге који је уложио захтев.

#### Члан 37.

Обрачун и Одлука Комисије којом се прихвата рекламација или захтев и обрачун корекције, доставља се референту за контролу фактурисања и праћење фактуре у Одељењу АОП-а и Одељењу Службе књиговодства и референту Одељења за рекламације РЈ „Техничка припрема“

По достављеној документацији руководилац службе АОП-а и руководилац службе књиговодства спроводи сторнирање и издавање новог рачуна или умањење рачуна и одговарајућа књижења у пословним књигама.

#### Члан 38.

Запослени који је обрадио рекламацију дужан је да здружи у предмет: извод из пословних књига, аналитичку картицу корисника комуналне услуге након спроведених одговарајућих књижења и евидентира у књизи рекламација и електронској евиденцији као доказ да је предмет завршен и архивира.

Контролу формираних предмета по рекламацијама и захтевима, пре архивирања врши руководилац РЈ „Техничка припрема“ или лице које он овласти.

#### Члан 39.

Одлуке Комисије по рекламацијама корисника, референт за рекламације РЈ „Техничка припрема“ доставља Одељењу АОП-а и Књиговодства за њихову реализацију и један примерак подносиоцу рекламације.

#### Члан 40.

Референти Одељења за рекламације РЈ „Техничка припрема“ достављају недељне извештаје руководиоцу РЈ „Техничка припрема“ са спецификацијом свих промена у својим пословним књигама извршених по основу примљених Одлука о прихваћеним рекламацијама (матични број потрошача, број и датум рекламације, износ финансијских корекција, аналитичку картицу након корекције).

Прихваћене рекламације по којима су евидентирани корекције преузимају шеф Одељења АОП-а и шеф Одељења обрачуна и наплате и исте достављају запосленима који су вршили обраду рекламације ради провере усаглашености корекције са Одлуком Комисије.

Након извршене провере, рекламације са одговорима придружује се предмету.

Недељни извештаји се достављају руководиоцу РЈ „Техничка припрема“ и исти се са решеним рекламацијама архивирају у посебном регистатору евиденције корисника информација и рекламација.

## IX НАКНАДНИ ПРИГОВОРИ

### Члан 41.

Накнадни приговори по основу исте рекламације не представљају основ за промену одлуке, уколико се провером утврди да су правилно примењене одредбе овог Правилника и других позитивних прописа.

Накнадни приговори који садрже нове чињенице које нису биле доступне или сагледане, а постајале су у моменту одлучивања по приговору или захтеву, могу бити основ за промену одлуке уколико би њихово прихватање проузроковало другачију одлуку.

Рок за подношење накнадног приговора је 8 дана од дана пријема Одлуке.

Накнадни приговори поднети по истеку рока из претходног става овог члана се одбацује без разматрања основаности.

По накнадним приговорима Предузеће доставља нову Одлуку подносиоцу.

## X ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

### Члан 42.

Сви остали случајеви који нису обухваћени овим Правилником решаваће се на начин утврђен одредбама: Закона о заштити потрошача; **Закона о комуналним делатностима** („Сл.гл. РС“ бр.88/2011, 104/2016, 95/2018 и **94/2024**); Закона о мерама и драгоценим металима („Сл.лист РС“ бр.3/2018) Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде („Сл. лист града Београда“ бр.23/2005,2/2011,29/2014,19/2017,74/2019,...); Одлуке о одвођењу и пречишћавању атмосферских и отпадних вода на територији града Београда („Сл. лист града Београда“ бр.6/2010,29/2014,29/2015,19/2017,85/2019,...); Одлуке о начину обрачуна и наплате основних комуналних услуга- испорука воде за пиће и одвођење искоришћених вода (канализација) на територији ГО Лазаревац („Сл.лист града Београда“ бр.58/2015 и 5/2017); Правилника о начину примене обавеза корисника услуга испоручене воде за пиће и одвођења искоришћених вода у стамбеном и пословном простору Надзорног одбора ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац бр. XXXVII од 28.04.2024.год.; и Одлуке о одржавању чистоће на територији града Београда („Сл. лист града Београда“ бр. 27/2002, 11/2005, 6/2010, 2/2011, 10/2011, 42/2012, 31/2013, 44/2014, 79/2015, 19/2017 и 71/2019); чланом 13.а и других одредби Одлуке о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда („Сл. лист града Београда“ бр. 24/2003,11/2005, 2/2011, 34/2014, 19/2017, 85/2019 и 38/2021); Одлуке о управљању комуналним, инертним и неопасним отпадом („Сл. лист града Београда“ бр. 71/2019.) Одлуке о уређивању обављања појединих послова у комуналној делатности одржавања чистоће на територији Градске општине Лазаревац донете од Скупштине градске општине Лазаревац („Сл. лист града Београда“ бр. 32/2005, 4/2006.и 12/2015) и других општих аката и процедура ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац.

### Члан 43.

Измене и допуне овог Правилника вршиће се на начин како исти и донет.

Члан 44.

Овај Правилник ступа на снагу 8-ог дана од дана објављивања на огласној табли и инернет страници овог предузећа, по претходно прибављеној сагласности оснивача на исти.

Члан 45.

Ступањем на снагу овог Правилника, Правилник ће бити објављен у „Службени листу града Београда“.

НАДЗОРНИ ОДБОР ЈПКП „ЛАЗАРЕВАЦ“ ЛАЗАРЕВАЦ

Бр. I 01.01.-LIX/26 од 30.01.2026.год.

Председник Надзорног одбора

Немања Катић