

Na osnovu člana 49 stav 1 tačka 4, a u vezi sa članom 43 Zakona o komunalnim djelatnostima („Službeni list CG“, broj 55/16) i člana 12 stav 2 tačka 1 Statuta Regulatorne agencije za energetiku („Službeni list CG“, broj 36/17) Odbor Agencije, na sjednici od 15. oktobra 2019. godine donio je

PRAVILA O MINIMUMU KVALITETA I OBIMA POSLOVA ZA OBAVLJANJE REGULISANIH KOMUNALNIH DJELATNOSTI

I. OSNOVNE ODREDBE

Predmet

Član 1

Ovim pravilima propisuje se minimum kvaliteta i obima poslova za obavljanje komunalnih djelatnosti javnog vodosnabdijevanja i upravljanja komunalnim otpadnim vodama (u daljem tekstu: regulisane komunalne djelatnosti).

Minimum kvaliteta i obima poslova

Član 2

Minimum kvaliteta i obima poslova za obavljanje regulisanih komunalnih djelatnosti, u smislu ovih pravila, obuhvata naročito zahtjeve u pogledu kvaliteta i kvantiteta komunalnog proizvoda koji se isporučuje korisniku, odnosno komunalne otpadne vode koja se ispušta u recipijent, kvaliteta i kontinuiteta usluge koja se pruža korisniku obavljanjem regulisane komunalne djelatnosti (u daljem tekstu: usluga).

Značenje izraza

Član 3

Izrazi upotrijebljeni u ovim pravilima imaju sljedeća značenja:

1) **korisnik** je fizičko i pravno lice, koje ima prebivalište ili boravi na području jedinice lokalne samouprave, odnosno vlasnik nepokretnosti (stambenog, poslovnog i/ili proizvodnog prostora), koji koristi uslugu koja se pruža obavljanjem regulisane komunalne djelatnosti;

2) **komunalna infrastruktura** su lokalna dobra u opštoj upotrebi i dobra od opšteg interesa, odnosno objekti, uređaji i instalacije, koji se koriste, odnosno koji su neophodni za obavljanje regulisane komunalne djelatnosti;

3) **komunalna oprema i sredstva** su pokretna oprema i sredstva koja koristi vršilac regulisane komunalne djelatnosti (u daljem tekstu: vršilac) radi obavljanja povjerenih poslova, odnosno poslova na osnovu dobijene koncesije;

4) **komunalni proizvod** je voda za piće koja ispunjava uslove o ispravnosti utvrđene zakonom (u daljem tekstu: voda za piće);

5) **javni vodovodni sistem** je sistem transportnih (magistralnih), transportno-distributivnih (glavnih) i distributivnih cjevovoda sa pratećim objektima i uređajima, kojima se voda od vodozahvata transportuje do mjernog instrumenta potrošača, uključujući i mjerni instrument;

6) **javni kanalizacioni sistem** je skup objekata, uređaja i instalacija koje služe za prihvatanje, odvođenje, prečišćavanje i ispuštanje komunalnih otpadnih voda u recipijent;

7) **recipijent** je prirodni i vještački vodotok, jezero, akumulacija, more i zemljište u koje se ispuštaju otpadne i atmosferske vode;

8) **objekat** je stambeni, poslovni i/ili proizvodni prostor ili druga nepokretnost korisnika čije su unutrašnje vodovodne i kanalizacione instalacije priključene na komunalnu infrastrukturu;

9) **unutrašnje vodovodne i kanalizacione instalacije** su cijevi, oprema i uređaji u objektu i/ili van objekta, koji služe za vodosnabdijevanje i prihvatanje i odvođenje otpadnih voda i koji nisu dio komunalne infrastrukture, ali su na nju priključeni;

10) **vodomjer** je mjerilo konstruisano za mjerenje, pamćenje i prikazivanje u mjernim uslovima, zapremine vode koja prolazi kroz mjerni pretvarač;

11) **glavni individualni vodomjer** je mjerilo koje se nalazi na kraju spojnog dijela priključnog cjevovoda i služi za mjerenje količine vode za piće koja se isporučuje za jedan objekat, odnosno jednog korisnika;

12) **glavni zajednički vodomjer** je mjerilo koje se nalazi na kraju spojnog dijela priključnog cjevovoda i služi za mjerenje količine vode za piće koja se isporučuje za više posebnih djelova objekta ili više objekata, odnosno više korisnika;

13) **interni (posebni) vodomjer** je mjerilo koje se nalazi iza glavnog zajedničkog vodomjera, na unutrašnjoj vodovodnoj instalaciji objekta i služi za mjerenje količine isporučene vode za piće u posebnom dijelu objekta, odnosno za jednog korisnika;

14) **sklonište za vodomjer** je podzemni objekat ili poseban dio u objektu korisnika u kojem su smješteni vodomjer i prateća armatura;

15) **reviziono okno** je objekat u javnom kanalizacionom sistemu koje služi za održavanje, pregled, odnosno popravku javnog kanalizacionog sistema;

16) **septička jama** je podzemni objekat bez ispusta i preliva, sa vodonepropusnim dnom i zidovima, koji služi za prihvatanje i privremeno skladištenje komunalnih otpadnih voda iz objekta korisnika na području pružanja usluge gdje ne postoji javni kanalizacioni sistem i nije dio javnog kanalizacionog sistema;

17) **područje pružanja usluge** je teritorija jedne ili više jedinica lokalne samouprave za koju se vršiocu povjevera obavljanje regulisanih komunalnih djelatnosti.

Rodno osjetljivi izrazi

Član 4

Izrazi koji se u ovim pravilima koriste za fizička lica u muškom rodu podrazumijevaju iste izraze u ženskom rodu.

II. MINIMUM KVALITETA I OBIMA POSLOVA

1. Kvalitet i kvantitet vode za piće, odnosno komunalne otpadne vode

Kvalitet vode za piće, odnosno komunalne otpadne vode

Član 5

(1) Vršilac isporučuje korisniku zdravstveno ispravnu i čistu vodu za piće koja ispunjava uslove utvrđene propisom kojim se uređuje obezbjeđivanje zdravstveno ispravne vode za ljudsku upotrebu.

(2) Vršilac ispušta u recipijent komunalnu otpadnu vodu koja zadovoljava uslove kvaliteta utvrđene propisom kojim se uređuje ispuštanje komunalnih otpadnih voda u recipijent.

Kvantitet vode za piće

Član 6

(1) Vršilac, u redovnim uslovima vodosnabdijevanja, obezbjeđuje isporuku vode za piće, u količini od najmanje 150 litara dnevno po osobi.

(2) Za vrijeme privremenog uskraćivanja isporuke vode za piće, vršilac obezbjeđuje isporuku vode za piće korisnicima u količini od 15 litara dnevno po osobi.

2. Pružanje usluge

Kontinuitet pružanja usluge

Član 7

Vršilac pruža uslugu javnog vodosnabdijevanja i uslugu upravljanja komunalnim otpadnim vodama bez prekida 24 sata dnevno, tokom cijele godine, svim korisnicima pod jednakim uslovima, u skladu sa Zakonom o komunalnim djelatnostima (u daljem tekstu: Zakon) i odredbama ovih pravila.

Usluge crpljenja septičke jame

Član 8

Vršilac se odaziva na poziv korisnika za crpljenje septičke jame u roku od 24 sata od prijema poziva.

Prekidi ili poremećaji u pružanju usluge

Član 9

(1) U slučaju smetnji, odnosno prekida ili poremećaja u pružanju usluge, vršilac postupa u skladu sa čl. 36 i 37 Zakona.

(2) Uzrok prekida ili poremećaja u pružanju usluge potrebno je otkloniti u što kraćem roku, kako bi se nastavilo sa pružanjem usluge.

(3) Kada se pružanje usluge prekida ili ograničava zbog planiranih radova, te radove je potrebno izvoditi u vrijeme kada uzrokuju najmanje neugodnosti za korisnika.

(4) Ako se prilikom utvrđivanja uzroka prekida, odnosno poremećaja u pružanju usluge, utvrdi da je prekid ili poremećaj u pružanju usluge nastao kao posljedica djelovanja korisnika ili trećih lica koje nije u skladu sa zakonom, vršilac o tome obavještava nadležni inspekcijski organ.

(5) Ako prekid javnog vodosnabdijevanja traje duže od 24 sata, vršilac je dužan da korisnicima obezbijedi snabdijevanje vodom za piće na drugi način.

Evidencija prekida ili poremećaja u pružanju usluge

Član 10

(1) Vršilac vodi evidenciju svih prekida ili poremećaja u pružanju usluge javnog vodosnabdijevanja dužih od 30 minuta po događaju i svih prekida ili poremećaja u pružanju usluge upravljanja komunalnim otpadnim vodama.

(2) Evidencija iz stava 1 ovog člana, vodi se posebno za uslugu javnog vodosnabdijevanja, a posebno za uslugu upravljanja komunalnim otpadnim vodama, na obrascima koji su dati u Prilogu 1 koji je sastavni dio ovih pravila.

(3) Vršilac čuva dokumentaciju koja se odnosi na prekide ili poremećaje iz stava 1 ovog člana (radni nalozi, izvještaji nadležnih organa, foto-elaborati i sl.) tri godine od dana nastanka prekida ili poremećaja.

(4) Vršilac dostavlja podatke iz evidencije iz stava 1 ovog člana Regulatornoj agenciji za energetiku (u daljem tekstu: Agencija), kvartalno, najkasnije 15 dana od isteka prethodnog kvartala.

Privremeno uskraćivanje usluge korisniku

Član 11

(1) U slučaju privremenog uskraćivanja usluge korisniku iz razloga utvrđenih članom 35 stav 1 Zakona, vršilac o tome obavještava korisnika dostavljanjem obavještenja, najmanje osam dana prije privremenog uskraćivanja usluge.

(2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana naročito sadrži:

- 1) podatke o vršiocu (naziv, adresa);
- 2) podatke o korisniku (ime i prezime, odnosno naziv, korisnički broj);
- 3) razlog privremenog uskraćivanja usluge;
- 4) mjere koje korisnik treba da preduzme radi otklanjanja razloga privremenog uskraćivanja usluge;
- 5) obavještenje o načinu, vremenu i mjestu podnošenja prigovora u slučaju privremenog uskraćivanja usluge.

3. Pritisak u javnom vodovodnom sistemu i povišenje pritiska

Pritisak u javnom vodovodnom sistemu

Član 12

(1) U redovnim uslovima vodosnabdijevanja, pritisak u javnom vodovodnom sistemu, ispred glavnog vodomjera, ne smije biti ispod 1,5 bar ni iznad 7 bara pri protoku nula.

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, pritisak u javnom vodovodnom sistemu ispred glavnog vodomjera može biti i manji u određenim slučajevima (požar, veliki kvarovi i sl.), do otklanjanja uzroka koji je doveo do smanjenja pritiska.

Uređaj za povišenje pritiska

Član 13

(1) Ako raspoloživi pritisak u javnom vodovodnom sistemu iz člana 12 stav 1 ovih pravila nije dovoljan za potrebe korisnika, vršilac nije dužan da ugradi uređaj za povišenje pritiska tom korisniku.

(2) Radi obezbjeđivanja potrebnog pritiska, korisnik može, uz saglasnost vršioca, da o svom trošku ugradi uređaj za povišenje pritiska.

(3) Uređaj za povišenje pritiska mora biti projektovan i izgrađen na način da ne utiče negativno na hidrauličke uslove u javnom vodovodnom sistemu.

4. Održavanje vodovodnog i kanalizacionog sistema i smjernice za korisnike

Održavanje vodovodnog i kanalizacionog sistema

Član 14

(1) Radi obezbjeđivanja kontinuirane i kvalitetne usluge, vršilac upravlja i održava javni vodovodni sistem i javni kanalizacioni sistem u skladu sa zakonom, smjericama, normativima, tehničkim pravilima i programom tekućeg održavanja komunalne infrastrukture, opreme i sredstava.

(2) Radi obezbjeđivanja uslova za nesmetano odvođenje otpadnih voda, vršilac sprovodi čišćenje i ispiranje javnog kanalizacionog sistema najmanje jednom u pet godina.

(3) Vršilac sprovodi pregled javnog kanalizacionog sistema najmanje jednom u tri godine.

(4) Radi obezbjeđivanja zdravstveno ispravne i čiste vode, vršilac sprovodi ispiranje javnog vodovodnog sistema najmanje jednom u tri godine.

(5) U slučaju oštećenja ili otuđenja vršilac vrši zamjenu poklopca revizionog okna bez odlaganja.

(6) Vršilac je dužan da nakon crpljenja septičke jame očisti, dezinfikuje i ostavi u ispravnom higijensko-sanitarnom stanju okruženje septičke jame.

(7) O izvršenim radnjama iz st. 2, 3 i 4 ovog člana, vršilac vodi evidenciju na obrascu iz Priloga 2 koji je sastavni dio ovih pravila.

Smjernice za korisnike

Član 15

(1) Vršilac na svojoj internet stranici objavljuje smjernice za korisnike kojima se bliže definiše način korišćenja i održavanja unutrašnje vodovodne i kanalizacione instalacije (zaštita vodomjera i unutrašnjih vodovodnih i kanalizacionih instalacija, zaštita i održavanje skloništa za vodomjer i septičke jame, materije koje se ne mogu odlagati, odnosno ispuštati u javni kanalizacioni sistem i sl.).

(2) Smjernice iz stava 1 ovog člana, sadrže šematski prikaz komunalne infrastrukture koju održava vršilac u skladu sa članom 14 stav 1 ovih pravila, odnosno šematski prikaz unutrašnje vodovodne i kanalizacione instalacije koju održava korisnik, sa jasno naznačenom granicom odgovornosti vršioca, odnosno korisnika.

(3) Prilikom zaključivanja ugovora iz člana 34 Zakona vršilac je dužan da upozna korisnika sa smjernicama iz stava 1 ovog člana.

Kvarovi na unutrašnjoj vodovodnoj i kanalizacionoj instalaciji

Član 16

(1) Ako vršilac uoči kvar na unutrašnjoj vodovodnoj ili kanalizacionoj instalaciji, o tome obavještava korisnika, bez odlaganja.

(2) Ukoliko kvar iz stava 1 ovog člana, ometa druge korisnike ili utiče na redovno obavljanje regulisane komunalne djelatnosti vršilac uz obavještenje korisniku dostavlja i uputstvo kako da otkloni kvar i rok za njegovo otklanjanje.

Informacioni sistem za upravljanje prostornim podacima

Član 17

(1) Vršilac treba da u obavljanju regulisanih komunalnih djelatnosti koristi informacioni sistem za upravljanje prostornim podacima, odnosno geografski informacioni sistem (u daljem tekstu: GIS).

(2) Vršilac u GIS-u objedinjuje, čuva i ažurira prostorne i numeričke podatke o komunalnoj infrastrukturi koju koristi za obavljanje regulisane komunalne djelatnosti.

5. Ugradnja i održavanje vodomjera

Lokacija i zaštita vodomjera

Član 18

(1) Lokacija za postavljanje vodomjera mora biti pristupačna za čišćenje, održavanje i očitavanje vodomjera.

(2) Sklonište za vodomjer mora biti izgrađeno na način da se spriječi fizičko oštećenje, negativni uticaji spoljašnje temperature i podzemnih voda na vodomjer.

Ugradnja i zamjena vodomjera

Član 19

(1) Vodomjer može da ugrađuje, mijenja, premješta ili uklanja samo vršilac ili drugo lice ovlašćeno od vršioca, u skladu sa procedurama i uputstvom iz člana 23 ovih pravila i pod nadzorom vršioca.

(2) Vodomjer iz stava 1 ovog člana mora biti ovjeren i označen propisanim oznakama u skladu sa propisima kojim se uređuje metrologija.

(3) Izuzetno od stava 1 ovog člana, vodomjer može da ugradi korisnik uz saglasnost vršioca, u skladu sa uputstvom iz člana 23 ovih pravila.

(4) Na zahtjev korisnika za ugradnju, zamjenu, premještanje ili uklanjanje vodomjera, vršilac će odgovoriti u roku od osam dana od dana prijema tog zahtjeva.

(5) U slučaju pozitivnog odgovora na zahtjev iz stava 4 ovog člana, vršilac će po zahtjevu postupiti u roku od 30 dana od dana prijema zahtjeva.

(6) Prilikom ugradnje, zamjene ili premještanja, prečnik vodomjera je potrebno utvrditi na način da se uzima u obzir optimalni opseg mjerenja kod vodomjera, u cilju smanjenja neprihodovane vode usljed neadekvatnog prečnika vodomjera.

(7) Vršilac može zamijeniti postojeći vodomjer efikasnijim ili ekonomičnijim vodomjerom.

(8) Vršilac blagovremeno obavještava korisnika o potrebi zamjene vodomjera.

Prsten za zaštitu vodomjera

Član 20

(1) Nakon ugradnje, zamjene ili premještanja vodomjera iz člana 19 st. 1 i 3 ovih pravila, vršilac ili lice ovlašteno od vršioca, ugrađuje prsten za zaštitu od neovlašćenog rukovanja vodomjerom.

(2) Prsten iz stava 1 ovog člana, ugrađuje se na način da se kida ili lomi prilikom skidanja sa vodomjera.

(3) Na prstenu iz stava 1 ovog člana, mora biti utisnut serijski broj i logo vršioca.

Kontrola skloništa za vodomjer i vodomjera

Član 21

(1) Vršilac sprovodi redovnu kontrolu skloništa za vodomjer i vodomjera, najmanje dva puta godišnje, u cilju održavanja uslova za pristupačnost vodomjera i tačnost mjerenja.

(2) Kontrola iz stava 1 ovog člana obuhvata ocjenu:

- 1) pristupačnosti skloništa za vodomjer;
- 2) stanja skloništa za vodomjer;
- 3) moguće neovlašćene prepravke ili manipulacije vodomjerom;
- 4) stanja žiga na vodomjeru.

(3) Ovlašćeno lice vršioca koje sprovodi kontrolu iz stava 1 ovog člana, sačinjava zapisnik o kontroli sa foto-elaboratom.

Održavanje vodomjera

Član 22

(1) Vodomjerom i armaturom ispred vodomjera može da rukuje samo vršilac ili lice ovlašteno od vršioca.

(2) Prije preduzimanja aktivnosti na održavanju vodomjera i prateće armature, vršilac o tome obavještava korisnika.

(3) U slučaju hitnih intervencija, vršilac naknadno obavještava korisnika o preduzetim aktivnostima.

Procedure i uputstvo za ugradnju i održavanje vodomjera

Član 23

(1) Vršilac donosi procedure kojima definiše bliži način ugradnje, zamjene, premještanja, uklanjanja i održavanja vodomjera i prateće armature.

(2) Sastavni dio procedure iz stava 1 ovog člana, je uputstvo za ugradnju vodomjera koje sadrži nacрте i ilustracije sa modelom, dizajnom i opisom vodomjera, način ugradnje pripadajuće armature, njihov raspored i razmak, vodeći računa o obezbjeđivanju najpovoljnijih hidrauličkih uslova za tačnost mjerenja.

(3) Procedure iz stava 1 i uputstvo iz stava 2 ovog člana, vršilac objavljuje na svojoj internet stranici.

Šteta na vodomjeru

Član 24

(1) Vršilac preduzima mjere na otklanjanju štete ili kvara na vodomjeru bez odlaganja, a najkasnije u roku od 24 sata od trenutka uočavanja ili prijave kvara.

- (2) Štetu ili kvar na vodomjeru, vršilac konstatuje zapisnički uz foto-elaborat.
- (3) Ukoliko vršilac utvrdi neovlašćeno rukovanje ili štetu na vodomjeru, odnosno žigu, vršilac prijavljuje korisnika nadležnom inspekcijskom organu.
- (4) Zapisnik iz stava 2 ovog člana vršilac dostavlja korisniku, a u slučaju iz stava 3 ovog člana i nadležnom inspekcijskom organu.

Evidencija vodomjera

Član 25

Vršilac vodi evidenciju vodomjera, koja naročito sadrži podatke o lokaciji vodomjera korisnika, kao i podatke o vodomjeru kao što su broj, model i prečnik vodomjera i početno stanje na vodomjeru.

6. Očitavanje vodomjera, obračunski period i utvrđivanje potrošnje

Očitavanje vodomjera

Član 26

- (1) Vršilac očitava vodomjer i izdaje račun na osnovu očitnog stanja na vodomjeru koji je ovjeren i označen propisanim oznakama u skladu sa propisima kojima se uređuje metrologija.
- (2) Vodomjere očitava lice ovlašćeno od vršioca.
- (3) U slučaju očitavanja vodomjera na licu mjesta, ovlašćeno lice iz stava 2 ovog člana identifikuje se korisniku službenom legitimacijom izdatom od vršioca.
- (4) Službena legitimacija iz stava 3 ovog člana, naročito sadrži logo vršioca, ime, prezime i fotografiju službenog lica, serijski broj, datum izdavanja i datum isteka važenja.
- (5) Vršilac je dužan da omogući korisniku da prisustvuje očitavanju vodomjera.
- (6) Očitavanje internih vodomjera vrši se istovremeno sa očitavanjem glavnog zajedničkog vodomjera.

Obračunski period

Član 27

- (1) Obračunski period je po pravilu vremenski interval od mjesec dana.
- (2) Vršilac može da odredi ili ugovori sa korisnikom kraći, odnosno duži obračunski period od obračunskog perioda iz stava 1 ovog člana.

Raspored očitavanja vodomjera

Član 28

- (1) Očitavanje vodomjera vršilac sprovodi prema rasporedu koji utvrđuje na osnovu godišnjeg plana očitavanja vodomjera.
- (2) Plan iz stava 1 ovog člana, vršilac donosi najkasnije do 15. decembra tekuće za narednu godinu.
- (3) Raspored iz stava 1 ovog člana, vršilac objavljuje na svojoj internet stranici i u prostorijama korisničkog servisa prije početka očitavanja.

Očitavanje vodomjera od strane korisnika

Član 29

- (1) Vršilac obezbjeđuje mogućnost očitavanja vodomjera od strane korisnika.

(2) Podatke o očitavanju vodomjera, korisnik dostavlja vršiocu u roku i na način koji odredi vršilac.

Vanredno očitavanje vodomjera

Član 30

(1) Izuzetno od člana 28 stav 1 ovih pravila, radi kontrole stanja na vodomjeru vršilac može obaviti očitavanje vodomjera u drugom vremenskom periodu, o čemu obavještava korisnika.

(2) Vršilac očitava vodomjere svih korisnika u obračunskom periodu koji prethodi početku primjene novih cijena usluge.

(3) U slučaju kada očitavanje vrši korisnik u skladu sa članom 29 ovih pravila, vršilac očitava vodomjere tih korisnika najmanje jednom godišnje, a obavezno prije početka primjene nove cijene usluge.

(4) Vršilac može da vrši vanredno očitavanje vodomjera i na pisani zahtjev korisnika.

Obavještenje za očitavanje vodomjera

Član 31

(1) U slučaju da krivicom korisnika nije moguće očitati vodomjer, vršilac korisniku dostavlja obavještenje, u roku od pet dana od dana na koji je očitavanje vodomjera bilo onemogućeno.

(2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana, sadrži razloge koji su onemogućili očitavanje vodomjera i planirano vrijeme novog očitavanja vodomjera.

(3) U slučaju da očitavanje vodomjera nije moguće izvršiti ni u vremenu iz stava 2 ovog člana, vršilac postupa u skladu sa procedurom iz člana 32 stav 3 ovih pravila.

Utvrđivanje količine isporučene vode za piće

Član 32

(1) Količina isporučene vode za piće po pravilu se utvrđuje prema razlici stanja brojanika na vodomjeru na kraju i početku obračunskog perioda.

(2) Količina isporučene vode za piće očitavanjem vodomjera utvrđuje se na način da se očitano stanje na vodomjeru zaokružuje na cio broj i izražava se u kubnim metrima (m³).

(3) Ako nije drugačije utvrđeno posebnim propisom, vršilac u skladu sa zakonom donosi procedure za utvrđivanje količine isporučene vode za piće u slučaju:

1) neispravnosti vodomjera korisnika;

2) mjerenja količine isporučene vode za piće putem glavnog zajedničkog vodomjera; i

3) u drugim slučajevima kada količinu isporučene vode za piće nije moguće utvrditi očitavanjem vodomjera.

(4) O procedurama iz stava 3 ovog člana, vršilac upoznaje korisnika prije zaključivanja ugovora iz člana 34 Zakona.

(5) Procedure iz stava 3 ovog člana, vršilac objavljuje na svojoj internet stranici i mora ih učiniti dostupnim korisnicima u prostorijama korisničkog servisa.

Utvrđivanje količine prihvaćene komunalne otpadne vode

Član 33

(1) Količina prihvaćene komunalne otpadne vode za korisnika koji je priključen na javni kanalizacioni sistem utvrđuje se očitavanjem mjernog uređaja za komunalne otpadne vode.

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, za korisnika koji nema mjerni uređaj za komunalne otpadne vode količina prihvaćene komunalne otpadne vode utvrđuje se prema količini isporučene vode za piće utvrđene u skladu sa članom 32 ovih pravila.

(3) Količina prihvaćene komunalne otpadne vode za korisnika koji je priključen na javni kanalizacioni sistem, a nije priključen na javni vodovodni sistem i nema mjerni uređaj za komunalne otpadne vode, utvrđuje se prema proceduri utvrđenoj u skladu sa članom 32 stav 3 ovih pravila.

7. Račun za uslugu i korisnički servis

Račun za uslugu

Član 34

(1) Vršilac izdaje korisniku račun za uslugu, u roku od osam dana od isteka obračunskog perioda.

(2) Račun iz stava 1 ovog člana, odnosi se isključivo na usluge javnog vodosnabdijevanja i upravljanja komunalnim otpadnim vodama.

(3) Pored podataka utvrđenih Zakonom, račun za uslugu naročito sadrži:

1) podatke o vršiocu (naziv, odnosno ime i prezime, PIB, PDV, adresa, broj žiro računa, podatke o korisničkom servisu, adresa internet stranice);

2) podatke o korisniku (ime i prezime, odnosno naziv, PIB, PDV, adresa objekta korisnika, adresa za prijem pošte);

3) korisnički broj (šifra korisnika) i broj vodomjera;

4) broj računa;

5) datum izdavanja računa;

6) obračunski period;

7) datum očitavanja vodomjera i datum prethodnog očitavanja vodomjera;

8) podatke o utvrđenim količinama (stanje na kraju prethodnog obračunskog perioda, stanje na kraju obračunskog perioda, očitana količina isporučene vode);

9) cijena usluge po jedinici mjere utvrđena u skladu sa metodologijom za utvrđivanje cijena za obavljanje regulisanih komunalnih djelatnosti;

10) posebnu naznaku u slučaju da količina isporučene vode za piće nije utvrđena očitavanjem vodomjera;

11) rok za plaćanje računa;

12) prikaz zaduženja;

13) napomene.

Uspostavljanje i poslovanje korisničkog servisa

Član 35

(1) Za pružanje potrebnih informacija, odgovora i prijem prigovora, prijava i zahtjeva korisnika i trećih lica, vršilac uspostavlja i vodi korisnički servis u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača i ovim pravilima.

(2) Radi stvaranja uslova za rad korisničkog servisa, pored uslova utvrđenih zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača, vršilac obezbjeđuje:

1) prijem, obradu i otpremu pošte;

2) prijemni šalter ili drugi odgovarajući prostor za direktan razgovor s korisnicima i trećim licima (u daljem tekstu: prostorija korisničkog servisa);

3) najmanje jednu odvojenu besplatnu telefonsku liniju;

4) najmanje jednu adresu za prijem elektronske pošte namijenjenu samo za korisnički servis;

5) onlajn pristup odgovarajućoj informatičkoj aplikaciji korisničkog servisa na internet stranici vršioca (u daljem tekstu: korisnički portal).

(3) Broj telefona, adresa za prijem elektronske pošte i adresa prostorije korisničkog servisa moraju biti javno dostupni i to:

- 1) na računu za uslugu;
- 2) na informativnim brošurama vršioca;
- 3) na internet stranici vršioca;
- 4) u prostoriji korisničkog servisa.

(4) Radno vrijeme korisničkog servisa organizuje se u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača.

(5) Vršilac je dužan da obezbijedi mogućnost prijave kvarova 24 sata dnevno, sedam dana u nedjelji.

Korisnički portal

Član 36

(1) Korisničkom portalu pristupa se preko jedinstvene šifre.

(2) Šifru iz stava 1 ovog člana, vršilac dodjeljuje korisniku na njegov zahtjev, sa mogućnošću promjene iste.

(3) Korisnički portal naročito sadrži:

1) analitičku karticu korisnika sa podacima za posljednje dvije godine za korisnike iz kategorije fizička lica, odnosno za posljednje tri godine za korisnike iz kategorije pravna lica;

2) datum očitavanja vodomjera i utvrđene količine isporučene vode za piće, odnosno količine prihvaćene komunalne otpadne vode za posljednje dvije godine za korisnike iz kategorije fizička lica, odnosno za posljednje tri godine za korisnike iz kategorije pravna lica;

3) mogućnost podnošenja prigovora, naročito u vezi sa računom, očitavanjem vodomjera, kvarom na vodomjeru;

4) mogućnost prijave stanja na vodomjeru;

5) provjeru stanja računa sa mogućnošću preuzimanja računa.

(4) Uputstvo za pristup i korišćenje korisničkog portala vršilac objavljuje na svojoj internet stranici.

Zahtjevi korisnika

Član 37

(1) Vršilac na svojoj internet stranici objavljuje obrasce za zahtjeve koje mogu podnositi korisnici, a koji se mogu naročito odnositi na:

- 1) priključenje na javni vodovodni sistem i/ili javni kanalizacioni sistem;
- 2) ponovno priključenje korisnika kojem je privremeno uskraćeno pružanje usluge;
- 3) očitavanje vodomjera od strane korisnika;
- 4) vanredno očitavanje vodomjera;
- 5) promjenu korisnika ili promjenu podataka u registru korisnika;
- 6) premještanje vodomjera;
- 7) ugradnju internog vodomjera;
- 8) dodjeljivanje šifre za korisnički portal;

- 9) dostavljanje računa za uslugu i obavještenja elektronskom poštom.
- (2) Obrasci zahtjeva iz stava 1 ovog člana, moraju biti dostupni korisnicima i u prostoriji korisničkog servisa.

Obavještavanje korisnika

Član 38

Vršilac na svojoj internet stranici redovno objavljuje i ažurira informacije koje se odnose na uslugu, a naročito informacije o korisničkom servisu, kvalitetu usluga koje pruža, cijeni usluge i druge informacije koje je dužan da objavljuje u skladu sa zakonom.

Dostavljanje računa i obavještenja korisniku

Član 39

- (1) Račun za uslugu i obavještenja korisniku dostavljaju se po pravilu na adresu za prijem pošte.
- (2) Vršilac obezbjeđuje mogućnost dostavljanja računa i obavještenja elektronskom poštom, u kom slučaju se ne vrši dostavljanje na adresu za prijem pošte korisnika.
- (3) Račun koji se dostavlja elektronskom poštom mora biti istovjetan računu koji se dostavlja na adresu za prijem pošte.

Registar korisnika

Član 40

- (1) Vršilac uspostavlja i održava registar korisnika sa kojima je zaključio ugovor iz člana 34 Zakona.
- (2) Registar iz stava 1 ovog člana, mora biti dostupan korisniku radi provjere tačnosti podataka iz registra.
- (3) Vršilac utvrđuje proceduru za pristup registru korisnika i objavljuje je na svojoj internet stranici i u prostorijama korisničkog servisa.
- (4) Podaci o korisniku koji se unose u registar iz stava 1 ovog člana, naročito obuhvataju:
- 1) korisnički broj (šifra korisnika);
 - 2) odgovarajuće podatke o vodomjeru iz evidencije iz člana 25 ovih pravila;
 - 3) ime i prezime, odnosno naziv korisnika i adresu objekta;
 - 4) adresu za prijem pošte i adresu za prijem elektronske pošte;
 - 5) broj telefona korisnika koji služi za komunikaciju sa korisnikom;
 - 6) kategoriju korisnika (fizičko ili pravno lice);
 - 7) tip priključka (privremeni ili trajni);
 - 8) broj članova domaćinstva;
 - 9) prečnik priključka na javni vodovodni sistem;
 - 10) podatke iz ugovora iz člana 34 Zakona koji nijesu obuhvaćeni tač. 1 do 9 ovog stava;
 - 11) podatke o drugom ugovoru između korisnika i vršioca (reprogram duga i sl.);
 - 12) analitičku karticu korisnika.
- (5) Podatke o korisnicima iz stava 4 ovog člana, vršilac prikuplja, upotrebljava i čuva u skladu sa propisom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.
- (6) Registar korisnika vodi se u elektronskoj formi.

IV. KONTROLA ISPUNJAVANJA MINIMUMA KVALITETA I OBIMA POSLOVA ZA OBAVLJANJE REGULISANIH KOMUNALNIH DJELATNOSTI

Član 41

Agencija, u postupku nadzora nad radom i poslovanjem vršilaca koji sprovodi u skladu sa Zakonom, kontroliše ispunjavanje minimuma kvaliteta i obima poslova za obavljanje regulisanih komunalnih djelatnosti utvrđenih ovim pravilima.

V. PRELAZNE I ZAVRŠNA ODREDBA

Rokovi za donošenje smjernica, uputstava i procedura i uspostavljanje registra

korisnika

Član 42

(1) Smjernice iz člana 15 stav 1 i procedure iz člana 23 stav 1 ovih pravila donijeće se u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovih pravila.

(2) Procedure iz člana 32 stav 3 ovih pravila, donijeće se u roku od 120 dana od dana stupanja na snagu ovih pravila.

(3) Registar korisnika i procedura za pristup registru korisnika iz člana 40 ovih pravila uspostaviće se, odnosno donijeće se u roku od devet mjeseci od dana stupanja na snagu ovih pravila.

Rok za GIS

Član 43

Prostorni podaci, podaci o prečnicima cijevi, materijalima i godini izgradnje komunalne infrastrukture moraju se unijeti u GIS, u roku od pet godina od stupanja na snagu ovih pravila.

Odložena primjena

Član 44

(1) Odredba člana 12 ovih pravila, primjenjivaće se nakon isteka 36 mjeseci od stupanja na snagu ovih pravila.

(2) Odredba člana 20 ovih pravila, primjenjivaće se nakon isteka 12 mjeseci od stupanja na snagu ovih pravila.

(3) Korisnički portal iz člana 36 ovih pravila, uspostaviće se u roku od 18 mjeseci od stupanja na snagu ovih pravila.

Stupanje na snagu

Član 45

Ova pravila stupaju na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom listu Crne Gore“.

Broj: 19/3680-2

Podgorica, 15. oktobra 2019. godine

PREDSJEDNIK ODBORA

Branislav Prelević

PRILOG 1

Evidencija prekida/poremećaja usluge javnog vodosnabdijevanja

rb	Početak prekida/poremećaja		Kraj prekida/poremećaja		Trajanje (min)	Procijenjeni broj pogođenih građana	Broj pogođenih korisnika	Lokacija pogođenih korisnika	Vrsta prekida/poremećaja	Način utvrđivanja prekida/poremećaja	Uzrok prekida/poremećaja	Dio sistema	Element sistema koji je prouzročio prekid/poremećaj	Lokacija elementa sistema koji je prouzročio prekid/poremećaj
	datum	vrijeme	datum	vrijeme										
1									P/N	K/V		P/S/T		
2														
3														

P - planirano
N - neplanirano

K - prijavljeno od strane korisnika
V - utvrđeno od strane vršioca

P - primarna vodovodna mreža: cjevovodi, objekti i oprema koji spajaju vodozahvate i uređaje za prečišćavanje (pripremu) vode sa sekundarnom mrežom (distributivnim cjevovodom)
S - sekundarna vodovodna mreža: cjevovodi, objekti i oprema koji služe za distribuciju vode za piće korisnicima
T - tercijarna vodovodna mreža: cjevovodi, objekti i oprema koji spajaju sekundarnu vodovodnu mrežu sa korisnikom, odnosno unutrašnju vodovodnu instalaciju sa sekundarnom vodovodnom mrežom

Evidencija prekida/poremećaja usluge upravljanja komunalnim otpadnim vodama

rb	Početak prekida/poremećaja		Kraj prekida/poremećaja		Trajanje (min)	Procijenjeni broj pogođenih građana	Broj pogođenih korisnika	Lokacija pogođenih korisnika	Vrsta prekida/poremećaja	Način utvrđivanja prekida/poremećaja	Uzrok prekida/poremećaja	Dio sistema	Element sistema koji je prouzrokovao prekid/poremećaj	Lokacija elementa sistema koji je prouzrokovao prekid/poremećaj
	datum	vrijeme	datum	vrijeme										
1									P/N	K/V		P/S/T		
2														
3														

P - planirano
N - neplanirano

K - prijavljeno od strane korisnika
V - utvrđeno od strane vršioca

P - primarna kanalizaciona mreža: kolektori, objekti i oprema koji odvođe prihvaćenu otpadnu vodu do postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda, odnosno recipijenta
S - sekundarna kanalizaciona mreža: kolektori, objekti i oprema koji služe za prihvatanje i odvođenje otpadnih voda korisnika.
T - tercijarna kanalizaciona mreža: kolektori, objekti i oprema koji spajaju korisnika, odnosno unutrašnju kanalizacionu instalaciju sa sekundarnom kanalizacionom mrežom

Obrazac OV

Ispiranje javnog vodovodnog sistema						
Redni broj	Lokacija	Dionica	Dužina (km)	Vrijeme	Vrsta	Napomene
1					r/v	
2						
3						

r – redovno

v – vanredno

Obrazac OK1

Pregled javnog kanalizacionog sistema							
Redni broj	Lokacija	Dionica	Dužina (km)	Vrijeme	Vrsta	Način pregleda	Napomene
1					r/v		
2							
3							

r – redovno

v – vanredno

Obrazac OK2

Čišćenje i ispiranje javnog kanalizacionog sistema							
Redni broj	Lokacija	Dionica	Dužina (km)	Vrijeme	Vrsta	Način čišćenja, odnosno ispiranja	Napomene
1					r/v		
2							
3							

r – redovno

v - vanredno