# OPERATIVNA PROCEDURA: ISKLJUČENJE I PONOVNO UKLJUČENJE KORISNIKA

## 1. Svrha

Ova procedura definiše korake, odgovornosti i troškove u postupku isključenja korisnika sa vodovodne i kanalizacione mreže zbog neplaćanja računa, tehničkih razloga ili na zahtjev korisnika, kao i uslove i korake za ponovno uključenje.

## 2. Područje primjene

Odnosi se na sve korisnike usluga JP „Vodovod i kanalizacija“ d.o.o. Kalesija, uključujući fizička i pravna lica priključena na javnu vodovodnu i/ili kanalizacionu mrežu.

## 3. Nadležnosti

- Sektor za korisničke usluge – pokreće postupak, obavještava korisnika, vodi evidenciju.

- Tehnička služba – fizički izvršava isključenje/uključenje.

- Finansijsko-računovodstveni sektor – vrši provjeru dugovanja i naplatu troškova.

## 4. Postupak isključenja korisnika

### 4.1 Razlozi za isključenje:

- Dugovanja veća od 3 neplaćena računa

- Neovlašteno korištenje vode

- Oštećenje vodomjera / manipulacija

- Na zahtjev korisnika

### 4.2 Koraci:

1. Identifikacija korisnika u sistemu sa osnovom za isključenje (automatizovano ili na prijavu).
2. Pismena opomena korisniku s rokom od 8 dana za izmirenje dugovanja.
3. Obavijest o planiranom isključenju, dostavlja se 48h prije intervencije.
4. Izlazak ekipe na teren i fizičko isključenje (zatvaranje - demontiranje ventila, plombiranje, zapisnik).
5. Evidencija o isključenju unosi se u bazu podataka.

## 5. Postupak ponovnog uključenja korisnika

### 5.1 Uslovi za ponovno uključenje:

- Podnošenje zahtjeva za ponovno uključenje

- Potpuna uplata duga i troškova isključenja/uključenja

### 5.2 Koraci:

1. Korisnik podnosi zahtjev za ponovno uključenje.

2. Finansijska služba potvrđuje izmirenje obaveza.

3. Tehnička služba izvršava ponovno uključenje na mrežu.

4. Sačinjava se zapisnik o uključenju.

5. Ažuriranje baze korisnika.

## 6. Procjena troškova (orijentaciono)

|  |  |
| --- | --- |
| Usluga | Jedinična cijena (KM, bez PDV-a) |
| Isključenje korisnika | 30,00 KM |
| Ponovno uključenje korisnika | 30,00 KM |
| Plombiranje ventila / vodomjera | 15,00 KM |
| Troškovi izlaska ekipe (paušal) | 20,00 KM |
| Ukupan trošak uključenja/isključenja | 95,00 KM |

Napomena: Cijene su okvirne i podložne usklađivanju prema cjenovniku preduzeća.

## 7. Evidencija i dokumentacija

- Obrazac za isključenje / uključenje (sa zapisnikom)

- Evidencija o obavijestima korisnicima

- Uplatnice korisnika

- Interni nalog za intervenciju

## 8. Napomene

- Prilikom svake intervencije mora biti prisutan najmanje jedan član tehničke ekipe i po mogućnosti predstavnik korisnika.

- U slučaju spora, dokumentacija iz ovog postupka koristi se kao dokaz.