



ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ВОДОВОД“ ВЛАСОТИНЦЕ

Немањина бр.36, 16210 Власотинце

ПИБ 100924001, матични број 17224247, шифра делатности 3600

Банка интеса 160-12520-55, Поштанска штедионица 200-2405660101924-81

тел: 016/875-350; факс 016/875-409; email: vodvlas@gmail.com

Јавно комунално предузеће

„ВОДОВОД“

Бр. 387-3

07.02.2018 год.

Власотинце

КОМЕРЦИЈАЛНЕ ПОЛИТИКЕ И ПРОЦЕДУРЕ

ЈКП “ВОДОВОД” ВЛАСОТИНЦЕ

фeбpуap 2018.гoд.

Садржај	
A. Комерцијалне политике ЈКП “Водовод” Власотинце	
1. Политика регистравања Потрошача	
1.1. Евидентирање потрошача-корисника	
1.2. Дефинисање потрошача	
2. Политика читавања водомера	
3. Политика обрачуна	
4. Политика наплате	
5. Политика решавања рекламације потрошача	
6. Политика искључења дужника	
B. Комерцијалне процедуре	
7. Процедура регистравања нових потрошача	
8. Процедура читавања водомера	
9. Процедура обрачуна	
10. Процедура наплате	
11. Процедура решавања рекламација	
12. Процедура искључења дужника	
V. Имплементација	
13. План имплементације	
14.Административни и формални кораци	
15. Временски активности	

А. Комерцијалне политике ЈКП “Водовод” Власотинце

Комерцијалне политике су посебна начела, основи, конвенције, правила и пракса који су систематизовани у овом документу.

Комерцијалне политике, као такве, намењене су запосленима у Предузећу а са циљем да усвоје принципе односа према послу који им је поверен.

Усвојене комерцијалне политике односе се на процес комерцијалних послова.

Комерцијалне политике су усклађене са организацијом процеса.

Политика регистровања корисника:

1. Политика регистровања корисника
2. Политика читавања водомера
3. Политика фактурисања
4. Политика наплате потраживања
5. Политика решавања рекламација потрошача
6. Политика искључења дужника

1. Политика регистровања Потрошача

1.1. ЕВИДЕНТИРАЊЕ ПОТРОШАЧА КОРИСНИКА

Сви потрошачи- корисници прикључени на систем водоснабдевања и/или систем канализације морају бити регистровани у бази података потрошача која се води у Сектору комерцијалних послова – Служба обрачуна и наплате у електронском формату која садржи податке из досијеа корисника у коме су документи о кориснику. Служба обрачуна и наплате у Сектору комерцијалних послова води архиву свих докумената корисника систематизованих по потрошачу – кориснику, за кога се води посебан досије са свим припадајућим документима који неспорно идентификују потрошача – корисника и регулишу његова права и обавезе.

1.2. ДЕФИНИСАЊЕ ПОТРОШАЧА

Потрошач је особа/правно лице које је власник објекта који је прикључен на систем водоснабдевања и/или систем канализације.

Корисник је особа/правно лице који користи услуге Предузећа. Корисник може бити власник објекта, или купац-подстанар, физичко или правно лице са којим власник- потрошач има уговор о коришћењу објекта који је прикључен на систем.

Ако власник-потрошач није у исто време и корисник, власник-потрошач мора да се сагласи писменим путем да Предузеће може да фактурише искоришћену услугу корисника, о чему се са корисником и власником-потрошачем склапа посебан Уговор о солидарној одговорности. У Уговору о солидарној одговорности власник-потрошач се саглашава да је солидарни дужник са корисником, односно да ће у року од 60 дана од дана доцње плаћања фактурисане воде или 30 дана по раскиду Уговора о закупу са корисником измирити његове неплаћене обавезе Предузећу.

1.2.1. Уговор о пружању услуга

Трајни је интерес Предузећа да закључе Уговоре о пружању услуга са циљем дефинисања јасних међусобних права и обавеза као и уређења поступања по питању обрачуна и наплате искоришћених услуга Предузећа.

Уговор о пружању услуга ће бити закључен са власником-потрошачем. Уколико није могуће идентификовати власника – потрошача (тамо где су потрошачи у власништву државе, локалне самоуправе или је у току оставинска расправа у току код физичких лица) Уговор ће се закључити са законским заступником корисника или будућим наследником ако је у питању физичко лице, који ће бити обавезан да у одређеном року достави доказ о власништву.

Подаци о власнику – потрошачу или о кориснику у бази података морају да одговарају подацима из Уговора због чега ће одмах након потписивања Уговора шеф службе обрачуна и наплате у Сектору комерцијалних послова поунити/кориговати податке у бази података у складу са подацима из Уговора, с тим да ће се при примени титулара Уговора отворати нова шифра за власника – потрошача или корисника..

1.2.2. Нови потрошач у поступку добијања легалног прикључка

Комерцијална служба се евидентирати податке о новом потрошачу у бази података на основу Пријаве о новом прикључку који ће припремити и доставити Техничка служба. Комплетирана Пријава садржи и потписан и оверен Уговор о пружању услуга.

1.2.3. Нови потрошач откривен у коришћењу старог прикључка

У случајевима промене власништва над објектом/делом објекта који је прикључен на систем нови власник - корисник ће бити регистрован на основу веродостојне исправе поднете на увид од стране новог власника – корисника.

Уколико новог власника није могуће идентификовати, Комерцијална служба ће евидентирати новог корисника на основу веродостојне документације достављене од стране корисника.

1.2.4. Нови потрошач откривен у коришћењу нерегистрованог прикључка

• Потрошач у процесу легализације прикљученог објекта

У случајевима када Служба открије на терену прикључак за који се током провере констатује да није легално изграђен а објекат који је прикључен јесте у процесу легализације потрошача који користи воду преко таквог прикључка ће бити упућен у процедуру подношења накнадног захтева за прикључење на систем водоснабдевања/ канализациони систем.

Након завршетка процедуре техничка служба ће доставити Пријаву о новом прикључку у Комерцијалну службу на основу које ће се извршити регистравање потрошача у бази података. Потрошач је у обавези да плати претпостављеном потрошњу за период када је био прикључен.

Уколико потрошач одбије да прође кроз предвиђену процедуру одмах ће бити искључен са система.

- **Потрошач није у процесу легализације прикљученог објекта**

У случајевима када Комерцијална служба открије на терену прикључак за који се током провере констатује да није легално изграђен а објекат који је прикључен није у процесу легализације потрошач који користи воду преко таквог прикључка ће бити упућен у процедуру подношења накнадног захтева за привремено прикључење на систем водоснабдевања/ канализациони систем.

Након завршетка процедуре Техничка служба ће доставити Пријаву о новом привременом прикључку у Комерцијалну службу на основу које ће се извршити регистравање потрошача у бази података у категорији привремено евидентираних потрошача. Потрошач је у обавези да плати претпостављену потрошњу за период када је био прикључен.

Уколико потрошач одбије да прође кроз предвиђену процедуру одмах ће бити искључен са система.

2. Политика читавања водомера

2.1. Веза између водомера и потрошача

У складу са Општинском одлуком Предузећу је дозвољено да евидентира сваки водомер преко кога је потрошач прикључен односно за објекте колективног типа становања евидентираће се један водомер. Потрошња ће се обрачунавати у складу са бројем чланова домаћинства.

2.2. Месечни план читавања

Читачи водомера као и други ангажовани на читавању водомера припремају месечни план читавања (и наплате) за своју зону читавања и достављају га организатору читавања водомера који прати реализацију.

Месечни планови читавања представљају основ и саставни део годишњег плана читавања (и наплате).

У случају да дође до промене читача водомера у одређеној зони редослед читавања се реализује у складу са дефинисаним планом – без промене.

2.3. Зоне читавања

Целокупна зона водоснабдевања се дели на оптималан број зона за читавање. Свака зона за читавање се додељује једном читачу водомера на читавање. Зона читавања има адекватан број водомера који један читач може да чита у току једног месеца.

2.4. Учесталост читавања

За објекте у индивидуалном типу становања (куће) у градској зони читавање ће се организовати месечно.

За објекте у индивидуалном типу становања (куће) у приградској зони читавање ће се организовати месечно.

За објекте у колективном типу становања читавање ће се организовати месечно.

За правна лица читавање се организује месечно. За навеће потрошаче када се укаже потреба читавање ће се организовати више пута од једном месечно.

Читавање током зимских месеци ће бити организовано у складу са временским условима водећи рачуна да када временски услови то дозволе читавање ће бити организовано.

2.5. Остале активности

Читачи водомера су у обавези да поред читавања водомера врше и следеће активности:

- доставе рачуна, опомена дужницима као и налог за искључење,
- наплата на терену,
- прикупљање податка на терену

2.6. Резултати читавања

Читачи водомера су у обавези да доставе резултате читавања након читавања једне читачке књиге како би повезане активности на обрачуну могле да се организују планираном динамиком (фактурисање, књижење уплата, израда листи водомера за замену и слично).

3. Политика обрачуна

3.1. Учесталост фактурисања

Учесталост фактурисања искоришћене воде и услуге одвођења отпадних вода дефинише се на једном месечно, планираном динамиком читавања и прослеђивања рачуна и опомена.

3.2. Предмет фактурисања

За потрошаче којима се водомер читао фактурише се у складу са евидентираном потрошњом. За потрошаче којима водомер није читан фактурисање ће врши на основу процене или просечне потрошње у складу са Општинском одлуком.

3.3. Кома се испоставља рачун

За потрошаче са којима Предузеће има закључен Уговор рачун ће гласити на лице које је наведено у Уговору. За потрошаче са којима Предузеће нема закључен Уговор рачун ће гласити на лице са којим би смо имали закључен Уговор (власник-корисник)

3.4. Рок доспећа рачуна

Рок доспећа рачуна се утврђује до краја текућег месеца за рачун из предходног месеца. За уплате након датог периода доспећа, обрачунава се законска затезна камата за плаћање у доцњи.

3.5. Попуст и субвенције

Потврђује се право на субвенције за плаћање комуналних услуга водоснабдевања и одвођења отпадних вода према критеријумима који утврђује оснивач и овлашћене институције.

3.6. Фактурисање само канализације

За потрошаче који се снабдевају водом из сопствених извора а користе јавни канализациони систем фактурише се услуга одвођења отпадних вода у складу са Одлуком о водоснабдевању.

Уколико одлуком није недвосмислено одређено фактурисање се врши у складу са утрошком који евидентира мерни уређај - мерач протока који је уграђен на прикључку корисника на канализациони систем. У изузетним случајевима фактурисање се врши у складу са проценом према просечној потрошњи истоврсног потрошача.

3.7. Обрачун камата

Камата се обрачунава у складу са Законом. Камата се обрачунава за све категорије корисника.

4. Политика наплате

4.1. Редовна наплата

Редовна наплата рачуна од корисника се врши преко шалтера поште, пословних банака, благајне предузећа и рада читача-инксаната на терену а у року доспећа рачуна.

Облици плаћања су сви законом дозвољени и то готовином, општом и посебном уплатницом, налогом за плаћање и компезацијом.

Повећање учешћа плаћања путем трајних налога код банака у укупном наплаћеном износу се идентификује као трајни интерес предузећа и биће предмет фаворизованог начина плаћања.

Пренос података о наплаћеном - књижење, врши се "дан за даном".

Делимичне уплате ће се прво расњижавати на обрачунате и задужене камате. Преостали део уплата ће се раскњижити на нај старија задужења за воду уколико се потрошач не позове на конкретни број рачуна који плаћа.

Предузеће дефинише као циљ по питању ефикасности наплате 85% поређећи укупно фактурисано са укупно наплаћеним у месецу.

Руководилац комерцијалне службе је обавезан да прати дуговања по старости и да не дозволи да потраживања застаре. Такође је обавезан да предузима све потребне акције да потраживања не би застарела.

Трајни интерес Предузећа је да преведе сва застарела потраживања у активна где год је могуће закључењем Споразума о репрограму са дужницима.

4.2. Принудна наплата

Комерцијална служба као своју редовну активност има за обавезу да прати и анализира дуговања према величини и старости дуговања и у зависности од ситуације да предузима све неопходне и дозвољене активности са циљем да наплати сва дуговања.

Руководилац службе дневно прати и предузима активности са циљем да спречи застарелост потраживања и у том смислу као последњу активност има обавезу да покреће пред надлежним судом поступке против дужника.

Руководилац комерцијалне службе припрема План принудне наплате са којим дефинише временске оквире за активности на принудној наплати за сваког конкретног потрошача – дужника.

Активности на принудној наплати које предузима Комерцијална служба са циљем наплате дуговања:

- позивање телефонског корисника - дужника
- посета дужника са принудом за изналагање решења за настало дуговање
- слање писма о дуговању
- стање опомене пред искључење
- стање опомене пред утужење
- налог за искључење
- предлог за покретање тужбе
- споразум о репрограму дуговања

4.3. Услови за закључење споразума о репрограму

Како би се закључио Споразум о репрограму неопходно је да се испуне следећи услови који си трајни интерес Предузећа:

- број рата зависи од величине дуга, најмање 3 и највише 12.
- прва рата мора бити 20 % од укупног дуга или од 10% до 50 % од укупног дуговања, код екстремних случајева (велики износ дуговања или непокретности у односу на договорену динамику плаћања у претходном периоду).

Утврђује се право Директора Предузећа да одобри број рата на више од 12, као и износ прве рате уколико се то препозна као интерес предузећа. Корисник је у овом случају у обавези да поднесе Молбу која се заводи у деловодник и након одобрења од стране директора, одређује се број рата и износ прве рате.

4.4. Извештавање

Квартално се израђује и доставља Органу управљања извештај о старости потраживања разврстано према категоријама корисника. Тежиште је на извештавању о потраживањима ће застарети у наредном кварталу.

Извештавање о резултатима наплате по категоријама потрошача и врсти активности принудне наплате се израђује и доставља квартално Органу управљања.

Руководилац комерцијалне службе заједно са руководиоцима Финансијског и Правног сектора сачињава анализу потраживања и процену квалитета потраживања над којима су покушане све активности принудне наплате.

5. Политика решавања рекламације потрошача

5.1. Прихватљива форма рекламације

Рекламација ће се прихватити уколико је корисник саопшти лично лицу задуженом за пријем рекламације у оквиру Потрошачког центра, пошаље у писаној форми, саопшти путем телефона и пошаље email.

За реконструкцији које могу бити решене у присуству потрошача у моменту давања рекламације прописана је форма рекламације која ће бити прослеђена компететној служби или Комисији за рекламације.

5.2. Благовременост рекламације

Рекламација је благовремена уколико је саопштена у року плативости рачуна који се који се рекламира или у року од 30 дана од дана израде рачуна.

Накнадне рекламације ће се одбацити као неблаговремене. У изузетним случајевима референт за рекламацију рачуна може одлучити да ће се таква рекламација разматрати.

5.3. Време за договор

Време за договор на рекламацију се утврђује на 8 дана. Уколико је приговор на решење рекламације упућен референту за рекламацију рачуна или Комисији за рекламације време за договор се утврђује на не дуже од 30 дана.

5.4. Евидентирање рекламација

Развој евидентирања рекламација се препознаје као важан циљ. Руководиоци финансијско- комерцијалног сектора и Комерцијалне службе су обавезни да изнађу (заједно са АОП службом) решење за евидентирање рекламација уз помоћ софтверске апликације.

5.5. Анализа рекламације

Анализа рекламације из домена активности службе и елиминисање разлога за исте је обавеза Комерцијалне службе.

5.6. Упутство за решавање рекламација

Решавање рекламација де детаљно разрађено у Упутству за решавање рекламација.

5.7. Развој модела понашања потрошача

Сви запослени у Предузећу имају обавезу да развијају модел понашања потрошача у складу са правилом да се рекламација мора упутити и процесуирати унапред дефинисаном путањом без могућности прескакања предвиђених корака као што је долазак директно референту за рекламацију рачуна, уз подношење захтева у писаној форми.

6. Политика искључења дужника

6.1. Обавезе Комерцијалне службе и Потрошачког центра

Организовање свих активности против потрошача - дужника је редовна активност Комерцијалне службе.

Руководилац и Службе прате дуговања према старосној структури и одговорна је да не дозволи застаривање потраживања и да не пропусти да предузима све дозвољене активности против дужника.

6.2. Уводне активности

Пре искључења Служба је обавезна да предузима следеће активности против потрошача - дужника

- позивање телефонског корисника – дужника;
- посета дужника са принудом за изналагање решења за настало дуговање,
- слање писма о дуговању,
- стање опомене пред искључење,
- стање опомене пред утужење,
- налог за искључење,
- предлог за покретање тужбе,
- споразум о репрограму дуговања.

Минимум испуњених услова за приступање искључењу је да је потрошачу - дужнику достављено Обавештење - опомена пред искључење, што је он потврдио да је примио или записник о покушају доставе Опомене, са потписом најмање два присутна лица у тренутку неуспелог покушаја.

6.3. Зона искључења

Служба је обавезна да предузима активности на искључењима над свим потрошачима – дужницима.

Потрошачи - дужници над којима се неће примењивати искључења као активност принудне наплате су:

- ватрогасци,
- децеј установе - забавишта, вртићи,
- болнице.

6.4. Тимови за искључења

Искључења извршава тим за искључења. тим за искључења је организован у Техничкој служби која је обавезна да обезбеди компетентно особље за спровођење поступка искључења. Члан тима је обавезно и координатор искључења, који је у обавези да сачињава записнике и извештаје са терена и исте прослеђује непосредном руководиоцу.

6.5. Поновно укључење

Поновно укључење искљученог потрошача - дужника ће бити спроведено када потрошач - дужник исплати укупно дуговање или закључи Споразум о репрограму дуговања и уплати прву рату, као обавезно измири сва дуговања која су настала као последица искључења и поновног прикључења.

6.6. Евидентирање

Сви укључени у спровођење активности искључења су обавезни да воде евиденцију свих активности у бази података као и примене истих током времена. За потребе извештавања Органа управљања припрема се извештај о предузетим активностима против потрошача - дужника на кварталној основи (предлози, акције, тренутни статус).

Б. КОМЕРЦИЈАЛНЕ ПРОЦЕДУРЕ

Основне активности процеса комерцијалних послова.

Евидентирање потрошача - корисника

Комерцијална служба је обавезна да евидентира све потрошаче прикључења на систем водоснабдевања/ канализациони систем у складу са дефинисаним протоколом.

Очитавање водомера

Резултати ове активности је основ за обрачун и фактурисање као и одржавање базе података потрошача и водомера. Ова активност комбинује рад Комерцијалне и техничке службе. Читачи водомера имају посебну одговорност због могућих последица (рекламације, дуговања, ниска наплата, незадовољство потрошача). Неопходно је довести у вези квалитет водомера и стимулације читача.

Обрачун

На основу резултата рада читања водомера врши се евидентирање потрошње - фактурисање као и кориговање прикупљених података у бази података. Поузданост и комплетност података у бази података је предуслов свих даљих активности. Контрола података и резултата обрачуна пре испостављања рачуна је стална обавеза и активност задужених лица.

Наплата

Резултата свих активности у Предузећу по питању основне делатности производње и дистрибуције воде као и одвођења отпадних вода кроз процес наплате треба да резултира приходима. Што се тиче потрошача - дужника Предузеће мора да мобилише све расположиве ресурсе у складу са предвиђеном процедуром наплате.

Решавање рекламације потрошача

Однос свих запослених који су у директном контакту са корисницима мора бити професионалан и у исто време пријатељски са становништва корисника. У исто време запослени који у свом раду долази у контакт са корисницима имају обавезу да штите интересе предузећа придржавајући се свих законских и подзаконских аката и нормативних аката предузећа.

Искључења

За потрошаче који не измирују своје обавезе благовремено задужени у комерцијалној служби су обавезни да предузимају све предвиђене и дозвољене активности по питању наплате. Искључења дужника са којим није могуће постићи договор о измирењу дуговања Служба предузима као своју свакодневну активност и одговорност.

Основне активности припремају се и спроводе у оквиру Службе и оне су описане у наставку. Током дефиницисања процедуре водило се рачуна о свеобухватности у складу са принципима најбоље праксе организације процеса рада.

7. Процедура регистравања нових потрошача

7.1 Одговора особа / позиција/служба

Руководилац комерцијалне службе одговоран је за ефикасно организовање службе и задужених лица за евидентирање потрошача, ажурирања базе података.

Читачи су обавезни да бележе и достављају све податке о промени на терену, а руководилац одељења да исте провери, протоколише и уз сагласност непосредног руководица изда налог за изменом постојећих података.

7.2. Друге умешане особе/позиције/службе

Шеф организационе јединице одговоран за изградњу прикључка и евиденцију прикључка у Техничкој служби.

7.3. Учесталост

Стална активност

7.4. Делови процеса/ ток активности

7.4.1. Нови потрошач у процесу добијања легалног прикључка

Нови потрошач је дужан да обезбеди:

- уредно попуњен "Захтев за прикључење" – протоколисан,
- достављање потребне документације Техничкој служби,
- уплата за прикључак (сагласност),
- потписан Уговор о пружању услуга.

Техничка служба:

- достављање "Пријаве о новом прикључку" са правдајућом документацијом и свим битним информасцијама, комерцијалној служби, задуженој особи.

Комерцијална служба:

- задужена особа проверава податке, врши контролу достављене документације и информација, као и овереног Уговора и уз сагласност руководиоца Службе даје одобрење за евидентирање нових потрошача,

- референт - оператер коме је додељена ова активност и могућност рада над софтверском апликацијом уноси податке о потрошачу и водомеру у базу података.

7.4.2. Нови потрошач у коришћењу евидентираног прикључка

Читачи водомера имају обавезу информисања о откривеном новом кориснику као и другим информацијама са терена а од значаја за обрачун и наплату.

Нови потрошач - корисник је дужан да у року од осам дана након промене:

- достави потребна докумета у службу и
- потпише уговор о пружању услуге.

Служба кориснички сервис:

- руководилац комерцијалне службе након извршене контроле достављене документације и информација, ако и овереног Уговора од стране задуженог лица у служби даје одобрење за евидентирање нових потрошача

- референт - оператер, коме је додељена ова активност и могућност рада над софтверском апликацијом уноси податке о потрошачу и водомеру у бази података.

7.4.3. Организовање потписивања Уговора о пружању услуга

Уговори о пружању услуга треба да осигурају да потрошачи који користе услугу водовода која је по природи монополског карактера добијају услуге по прихватљивим стандардима и по фер цени. Уговори обезбеди да су права и обавезе како потрошача тако и Предузећа јасне и извршне.

Служба комерцијале у сарадњи са другим задуженим службама организује као своју свакодневну активност потписивање уговора са потрошачима.

Кораци:

- a) Припрема текста Уговора са Правном службом,
- b) Одлука органа управљања да ће предузеће приступити потписивању Уговора са потрошачима прикљученим на систем,
- c) ПР кампања да би се обезбедили позитивна очекивања код потрошача и остали видови и начин информисања и упознавања са предностима које нису дефинисан статус потрошача,
- d) Закључење Уговора са потрошачима који по било ком основу дођу у Предузеће,
- e) Припрема и слање Уговора на адресу потрошача,
- f) Припрема и достава Уговора потрошача преко читача водомера,
- g) Ажурирање података у бази потрошача.

7.5. Комуникације са другим службама

- са Техничком службом
- са Правном службом

7.6. Извештавање

Извештавање менаџмента Предузећа је месечно, квартално и годишње. Форма извештаја ће бити дефинисана са менаџментом.

7.7. Праћење / контрола

Праћење реализације је обавеза шефова служби умешаних у реализацију активности. контрола је у складу са извештавањем према менаџменту.

8. Процедура очитавања водомера

8.1. Одговорна особа/позиција/служба

Шеф организационе јединице одговорне за очитавање водомера (у Комерцијалној служби/Техничкој служби)

8.2. Друге умешане особе/позиције/службе

Шефови организационих јединица одговорних за обрачун у Комерцијалној служби и

8.3. Учесталост

Стална активност са дефинисаним месечним циклусима у складу са месечним и годишњим планом читавања

Учесталост читавања:

- за домаћинства у индивидуалном типу становања (куће) у градској зони читавање се организује месечно, током целог месеца,
- за домаћинства у индивидуалном типу становања читавање се организује месечно, током целог месеца,
- за домаћинства у колективном типу становања читавање се организује месечно, током целог месеца,
- за правна лица читавање се организује месечно, у периоду од 20 -ог до 25-ог у месецу.

8.4. Делови процеса/ток активности

Очитавање водомера се базира на дефинисаној политици читавања водомера којом се одређује учесталост читавања водомера према категорији корисника, локацији, величини утрошка, сезонском карактеру потрошње и другим релевантним чиниоцима.

Очитавање врше читачи водомера - инкасанти и друга лица ангажована за ту активност. Резултати читавања се уносе у читачке листе, картице или хендхелд рачунаре.

Резултати читавања се уносе у читачке листе, картице, књиге или преносне рачунаре.

Најважније информације које се обавезно прикупљају на терену:

- подаци о неисправности водомера,
- подаци о неисправности вентила или другог фитинга на водомерном сету,
- подаци и информације о потрошачу (адреса, име, телефон, ЈМБГ ...),
- подаци о бесправним прикључцима,
- подаци о хаваријским цурењима на мрежи и водомерном сету,
- сви други подаци потребни за успешно вршење обрачуна и наплате.

Резултати читавања се достављају по завршетку читавања водомера који се налазе у једној читачкој књизи, на обраду-контролу и фактурисање.

Достављање информација другим службама:

- листа водомера за замену или покварених водомера у Техничку службу на месечном нивоу,
- подаци о откривеним нелегалним прикључцима или о сумњи на нелегалан прикључак у Техничку службу.

8.5. Комуникација са другим службама

- са Техничком службом евиденције и прикључка
- са Правним сектором, када је потребно правно тумачење

8.6. Извештавање

Извештавање менаџменту Предузећу је месечно, квартално и годишње. Форма извештаја ће бити дефинисана са менаџментом.

8.7. Праћење/контрола

Праћење реализације је обавеза шефовима служби умешаних у реализацију активности. Контрола је у складу са извештавањем према менаџменту.

9. Процедура обрачуна

9.1. Одговорна особа/позиција/служба

Оператер на аутоматској обради података евидентира, обрачунава и фактурише испоруку воде и коришћење канализације у оквиру Комерцијалне службе и у сарадњи са њеним руководиоцем.

9.2. Друге умешане особе/позиције/службе

У случају да је читавање организовано у Техничкој служби,
Шефу организационе јединице одговорне за читавање у Техничкој служби.

9.3. Учесталост

Стална активност са дефинисаним месечним циклусима у складу са читавањем водомера и процесом фактурисања.

9.4. Делови процеса/ток активности

9.4.1. Унос читаних стања

Са читаличких листа-картица-књига коришћењем софтверске апликације за унос података читавања.

9.4.2. Достављање информација другим службама

- листа водомера за замену или покварених водомера у Техничку службу,
- подаци о откривеним нелегалним прикључцима или о сумњи на нелегалан прикључак у Техничку службу.

9.4.3. Контрола потрошње

- током уноса читаних стања врши се контрола нерегистроване потрошње и величине утрошка,

- свака сумњива, неочекивана или нелогична потрошња треба да буде потврђена контролом пре израде рачуна,

- контрола и верификација одобрених субвенција и попушта на благовремено плаћање
- контрола уредности примењивања одобрених попушта и субвенција,
- све остале логичне контроле које су обавеза задуженог лица.

9.4.4. Производња рачуна

- у складу са предефинисаним распоредом израде рачуна коришћењем софтверске апликације,
- задужити очитану - стварну као и процењену - просечну потрошњу
- упоредити са обрачуном из претходног месеца.

9.4.5. Контрола резултата обрачуна

- након обрачуна сачинити контролу резултата обрачуна.
- за одобрене субвенције и попусте проверити да ли су задужења начињена у складу са истим

9.4.6. Штампна рачуна и дистрибуција

Штампа рачуна и организовање доставе рачуна у складу са потребом да сваки потрошач који има задужење и добије рачун.

9.4.7. Контрола враћених рачуна – не достављени рачуни

- истражити зашто није било могуће доставити рачун, кориговати податак који је био разлог
- поновити доставу рачуна

9.5. Комуникација са другим службама

Са Техничком службом уколико је читавање организовано у Техничкој служби.

9.6. Извештавање

Извештавање менаџменту Предузећа је месечно, квартално и годишње. Форма извештаја ће бити дефинисана са менаџментом.

9.7. Праћење / контрола

Праћење реализације је обавеза шефова служби уменаших у реализацију активности. Контрола је у складу са извештавањем према менаџменту.

10. Процедура наплате

10.1. Одговорна особа/позиција/служба

Руководилац комерцијалне службе у оквиру Потрошачког сервиса осмишљава и организује рад на што ефикаснијој наплати потраживања.

10.2. Друге умешане особе/позиције/ службе

- шеф одељења евиденције, обрачуна и фактурисања, сслужбом књиговодства по потреби
- Правни сектор код активности везане за принудну наплату

10.3. Учесталост

Стална активност.

10.4. Делови процеса / ток активности

10.4.1. Преглед дуговања потрошача

На основу прегледа дуговања сортираних по старости креирати листу за План принудне наплате. За сваког појединачног дужника јасно изразити могућности наплате на основу искуства и других сазнања и према томе планирази будуће активности.

Потрошаче поделити на:

- на оне које је довољно подсетити на постојање дуга,
- на оне које је потребно озбиљније опоменути и подсетити на непопуларне активности попут утужења или искључења које ће предузеће морати да предузме уколико се не постигне договор о измирењу дуговања,
- на оне који неће реаговати осим ако се одмах и не покуша са искључењем,
- на оне које није могуће искључити са система а принудна је неопходна те припремити предлог за утужење,
- на оне код којих није могуће извршити наплату јер су већ исцрпљени сви механизми принудне наплате те за њих припремити предлог за отпис дуговања (предуслови су да не настаје ново дуговања, да се ради о старом дуговању, да потрошач више не постоји и сл.).

10.4.2. Контакт са потрошачима позивањем телефоном

За потрошаче за које се процени да са њима постоји коректан однос предузимати активности позивања телефоном како би се подсетили на постојање дуговања и како би му се понудила помоћ у проналажењу адекватног решења које ће бити у интересу обеју страна.

10.4.3. Посета дужнику на терену

За потрошаче – дужнике за које се може претпоставити да није неопходно интервенисати опоменом пред искључење, као ни опоменом пред утужење и где је довољно посетити потрошача и понудити подршку и разумевање за тренутну ситуацију и у исто време понудити решење за измирење дуговања.

Опоменом пред утужење довољно је послати Писмо као подсетник да потрошач има дуговање. Тон Писма је пријатељски са становништва корисника.

10.4.4. Слање опомене пред искључење

За потрошчане код којих контакт телефоном није дао резултат или је процењено да притисак опоменом пред искључење може дати ефектнији резултат полати – доставити Опомену.

Никако не слаати опомену ако се неће бити у могућности да се предузме и сам покушај искључења у случају да се потрошач оглуши о опомену.

10.4.5. Налог за искључење

За потрошаче који се оглуше о опомену издати Налог за искључење са система водоснабдевања. За сваку достављену опомену на коју се потрошач оглушио обавезно извршити покушај искључења.

10.4.6. Контрола искључених корисника

Уколико потрошач који је искључен не контактира предузеће у року од 24 часа, Контролор ће извршити контролу да ли се потрошач преспојио на систем водоснабдевања без одобрења и сачини записник о прекршају који се одмах мора протоколисати и пустити у даљу утврђену процедуру у Техничком и Правном сектору.

10.4.7. Слање Опомене пред утужење

За потрошаче код којих не постоји могућност искључења припремити и доставити Опомену пред утужење. За потрошаче који се оглуше о опомену пред утужење у датом року извршити припрему тужбе.

(Контрола података о потрошачима и контрола података о задужењима и слање предлога за покретање тужбе Правној служби)

10.4.8. Споразум о репрограму дуговања

Споразум о репрограму дуговања се закључује у складу са условима дефинисаним комерцијалним политика предузећа.

Споразум се закључује у писменој форми, у три примерка (један кориснику, један Комерцијалној служби, један финансијском сектору).

Предлог Споразума предлаже лице задужено за наплату потраживања а руководилац финансијског сектора се саглашава и оверава својим потписом.

За праћење реализације Споразума о репрограму одговорно је лице које је сачинило предлог Споразума.

У случајевима не поштовања договореног Споразума служба ће реаговати кроз:

- налог за искључење,
- предлог за покретање тужбе Правној служби.

10.5. Комуникација са другим службама

- са Правном службом
- са Рачуноводством

10.6. Извештавање

Извештавање менаџменту Предузећа је месечно, квартално и годишње. Форма извештаја ће бити дефинисана са менаџментом.

10.6.1. Извештавање о тужбама

Квартално, за менаџмент предузећа, правна служба израђује и доставља:

- Извештај о предлозима за утужење
- Извештај о покренутим поступцима пред надлежним судом
- Извештај о тренутном статусу тужби у поступку

10.6.2. Извештавање о старости потраживања

Квартално, за менаџмент, комерцијална служба у сарадњи са службом Рачуноводства израђује извештај о старости потраживања:

- разврстано према категоријама корисника сачињава се преглед о старости потраживања,
- сачињава се преглед потраживања која ће застарети у току наредног квартала.

10.6.3. Извештавање о резултатима наплате

- На месечној, кварталној и годишњој основи комерцијала припрема и доставља менаџменту извештај о резултатима наплате за претходни месец, квартал, годину.
- Извештај о застарелим потраживањима, преглед по корисницима (преглед предузетих активности, разлози застаревања).
- На крају календарске године ће се извршити попис потраживања за потребе Комисије за попис потраживања и анализирати ефикасност и учинци службе задужене за наплату потраживања.
- Извештај о потраживањима која ће застарети у наредном кварталу и планиране активности над дужницима из ове групе корисника, по корисницима.

10.7. Праћење / контрола

Праћење реализације је обавеза шефова служби умешаних у реализацији активности. Контрола је у складу са извештавањем према менаџменту.

11. Процедура решавања рекламација

11.1. Одговорна особа/позиција/служба

Лице у Потрошачком сервису задужено за пријем и заједно са руководиоцем комерцијале одговорно је за решавање рекламација.

11.2. Друге умешане особе/позиције/ службе

- Руководилац финансијског сектора / Финансије
- референт обрачуна / Обрачун
- координатор читавања водомера/ Читавање водомера
- техничар на изградњи прикључака, искључењима/Шеф службе
- референт правних послова / Правни сектор

11.3. Учесталост

Стална активност.

11.4. Делови процеса / ток активности

Упутство за решавање рекламација усмерава запослене на начин како да решавају рекламације са циљем да се избегне својевољност у тумачењу, непринципијелни приступ истом проблему у различитим ситуацијама или са различитим корисницима, обезбеђује поуздан алат којим се запослени успешно постављају у односу на тешкоће и изазове које доживљавају у свакодневном раду са корисницима, по питању рекламација.

11.4.1. Пријем рекламација

Рекламације се примају као благовремене у року плативости рачуна који се рекламира или у периоду од 30 дана.

Изузетно, Руководилац комерцијалне службе може одлучити другачије када то налаже интерес Предузећа.

Рекламације се примају лично од корисника, представника корисника или другог заинтересованог лица у писаној форми, телефоном и е-маил.

11.4.2. Решавање рекламација

Пре приступању решавања рекламације неопходно је прикупити све релевантне податке и информације за успешно решавање рекламације. Све релевантне информације добијене од корисника, за које се то може потребно је проверити.

11.4.3. Рекламације шефу организационе јединице

Уколико потрошач није задовољан са решењем које је понуђено од стране особе која на пријему рекламација решава у првом степену, потрошач **има право да се жали директно комерцијалној служби, искључиво у писаној форми на унапред дефинисаном обрасцу.**

Рекламација се евидентира и доставља шефу на решавање.

Уколико потрошач није задовољан са решењем које је понуђено од стране особе која на пријему рекламација решава у првом степену, потрошач има право да се жали директно Комисији за решавање рекламација искључиво у писаној форми на унапред дефинисаном обрасцу.

Рекламација се евидентира и доставља Комисији на решавање.

11.4.4. Време за одговор

Референт рекламација мора понудити одговор одмах.

Шеф службе мора припремити одговор у року од 8 дана.

комисија за решавање рекламација мора припремити одговор у року од 30 дана.

11.4.5. Анализа рекламација

Анализа рекламација је обавеза шефа одељења / службе са циљем да се идентификују разлози и типови рекламација како би се превентивно деловало отклањањем узрока за настанак рекламација истог типа.

11.5. Односи са другим службама

- са Службом (Обрачун и наплата)
- са Техничком службом
- са Правном службом

11.6. Извештавање

Извештавање менаџменту Предузећа је месечно, квартално и годишње. Форма извештаја ће бити дефинисана са менаџментом.

11.7. Праћење / контрола

Праћење реализације је обавеза шефова служби умешаних у реализацију активности. Контрола је у складу са извештавањем према менаџменту.

12. Процедура искључења дужника

12.1. Одговорна особа / позиција/служба

Руководилац комерцијалне службе

12.2. Друге умешане особе/позиције/службе

- координатор искључења
- читачи/Очитавање водомера
- тим за искључење/ Техничка служба
- референт за правне послове/ Правни сектор

12.3. Учесталост

Свакодневна активност заснована на годишњем плану принудне наплате

12.4. Делови процеса/ ток активности

12.4.1. Припрема налога за искључење

Шеф организационе јединице припрема листу дужника који нису позитивно одговорили на достављену опомену пред искључење.

Истовремено а у складу са листом дужника одабраних активности припрема Налоге за искључење са система и доставља их екипи за искључења.

12.4.2. Искључење

- Искључење спроводи тим за искључења у окну за водомер скидањем водомера.
- Уколико искључење у окну за водомер није могуће из техничких разлога или потрошач то није омогућио искључење ће се организовати директно на прикључку (уз подршку Техничке службе која је од изузетне важности.
- Уколико искључење на прикључку није могуће шеф организационе јединице припрема предлог за утужење потрошача и доставља га Правној служби на процесуирање.
- Тим за искључења извештава сваког дана о оствареним резултатима шефа комерцијале који је сачинио Налоге за искључења.

12.5. Комуникација са другим службама

- са Техничком службом (тим за искључења), као и извештаји о новим прикључцима и замењеним водомерима,
- са Правном службом поводом утужења дужника, као добијање обавештења од стране Правног сектора о статусу утужених и о покретним аутоматским или стечајевима и ликвидацијама.

12.6. Извештавање

Извештавање менаџменту Предузећа је месечно, квартално и годишње. Форма извештаја ће бити дефинисана са менаџментом.

12.7. Праћење / контрола

Праћење реализације је обавеза шефова служби умешаних у реализацију активности. Контрола је у складу са извештавањем према менаџменту.

В. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА

13. План имплементације

Руководиоци служби су у обавези да најкасније 30 дана од дана усвајања комерцијалних политика и процедура сачине планове, формирају обрасце и да месечно на прописаним обрасцима достављају извештаје директору предузећа.

14. Административни и формални кораци

Руководиоци служби, имају задатак да детаљно проуче усвојене политике и процедуре, које ће добити на увид након усвајања од стране Надзорног одбора, како би приступили изради посебних Аката и Правилника, по свакој процедури понаособ и тиме створили услове за потпуну имплементацију свих политика и процедура.

15. Временске Активности

Обавезује се пословодство предузећа да најкасније од 30 дана од дана усвајања комерцијалних политика и процедура приступи изради свих пратећих Аката и исте примени.

У Власотинцу, 07.02.2018.год.

Директор
ЈКП „Водовод“ Власотинце
Звонко Илић, дипл. физ. хем.



Председник Надзорног одбора
Дејан Станковић, дипл. инж. арх.