



Реконструкцијата на постоечката канализациска мрежа е во надлежност на ЈП Водовод и канализација, но обврската за поставување на канализациска мрежа на местата каде што ја нема, ја имаат општините или Градот Скопје, во зависност од тоа во чија надлежност е улицата.

- Каде да се обратам во случај да добијам висока сметка за вода која сметам дека не сум ја потрошил?

Корисникот треба да се обрати до ЈП Водовод и канализација, односно да поднесе жалба до Комисијата за спорни сметки формирана од самото јавно претпријатие. Комисијата, во рок од 15 дена, ќе испита која е причината за високата сметка и ќе го извести потрошувачот. Доколку е направена грешка, односно на потрошувачот му се наплатени повеќе парични средства, а состојбата на водомерот покажува дека помалку потрошил, тие ќе му бидат одбиени од наредните сметки.

- Добив висока сметка за вода и од страна на одговорните во ЈП Водовод и канализација добив одговор дека станува збор за дефект на водоводната инсталација во мојот дом. Кој дел од водоводната е одговорност на ЈП Водовод и канализација, а кој на сопственикот на станот?

Доколку дефектот е на водоводната инсталација која оди до водомерот и на водомерот (закочен, неисправен и сл.), обврската за отстранување на дефектот е на ЈП Водовод и канализација, но доколку станува збор за дефект на водоводната инсталацијата после водомерот, обврската за санирање на дефектот е на сопственикот на станот или куќата.

Најчести поплаки од потрошувачи упатени до Народниот правобранител, во поглед на услугите на ЈП Водовод и канализација

- Наплата на застарени долгови за вода
- Наплата на долгови од претходен сопственик иако сопственоста е променета
- Отсуство на редовно читање на водомерите и задолжување на корисниците со паушални износи
- Незадоволство од одлуките на Комисијата за спорни сметки
- Незадоволство од кампањата за исплата на сметки без камата поради условеноста за плаќање на долговите и трошоците во целост што ја прави акцијата неуспешна



Доколку како потрошувач не сте задоволни од одговорот на ЈП Водовод и канализација на вашата жалба, може да се обратите до:

- Државен комунален инспекторат, тел. 02 2465 322, е-пошта: contactdki@dki.gov.mk или со пополнување на контакт-форма на www.dki.gov.mk ;
- Државна комисија за одлучување во втор степен во областа на инспекцискиот надзор и прекршочна постапка, тел. 02 3211 343, е-пошта: drzavnakomisija@gmail.com;
- Против конечните решенија на јавните претпријатија може да се поведе и управен спор пред Управниот суд со тужба;
- За непочитување на обврските од договорот со јавното претпријатие може да се води постапка пред редовен (граѓански) суд, која се поведува со тужба со која се бара да се почитуваат договорните одредби и доколку поради непочитувањето настанала определена штета, може да се бара и надомест на штета;
- Народен правобранител на РСМ, тел. 02 3129 335, е-пошта: kontakt@ombudsman.mk или со пополнување на контакт-форма на www.ombudsman.mk ;
- Совет за заштита на потрошувачите на Град Скопје, бул. Илинден бр. 82 - Скопје;
- Организација на потрошувачите на Македонија, тел. 02 3179 592, е-пошта: sovetuvanja@opm.org.mk или со пополнување на контакт-форма на www.opm.org.mk

ОВАА БРОШУРА ЈА ПОДГОТВИЈА:

СОВЕТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ГРАД СКОПЈЕ

Бул. Илинден, бр. 82- Скопје
potrosuvaci@skopje.gov.mk
<http://www.skopje.gov.mk>

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА - Скопје

Ул. 50 Дивизија, 10А Скопје
 За советување обратете се на:
sovetuvanja@opm.org.mk, или на платформата за советување на веб страна <http://www.opm.org.mk>



Град Скопје



СОВЕТ ЗА ЗАШТИТА
НА ПОТРОШУВАЧИТЕ



ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ (ПРИ КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ НА ЈП ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА - СКОПЈЕ)

Како потрошувачи имате права и обврски кога користите услуги на ЈП Водовод и канализација. Најважно е сите одговорно да се однесуваме кон водата за пиење која претставува скапоцен ресурс, а хемиски и бактериолошки редовно се испитува од страна на ЈП Водовод и канализација - Скопје. Во насока на обезбедување на услугите кон граѓаните, ЈП Водовод и канализација презема мерки кога е во прашање квалитетно водоснабдување, како и заштита на водоводниот и канализацискиот систем.

ЈП Водовод и канализација има надлежности за собирање, пречиштување и дистрибуција на вода за пиење како и одведување на урбани отпадни води, обезбедување на здравствено исправна вода за пиење неопходна за животот на граѓаните и воопшто за функционирање на развој на Град Скопје.

Главни граѓаните на Град Скопје искажуваат задоволство од работењето на јавното претпријатие кога станува збор за водоснабдувањето, но сметаат дека цената на водата во 2019 година е многу повисока од претходните години, без за тоа да им се даде прифатливо и целосно образложение. Покрај реакциите за високите сметки, граѓаните имаат проблеми со разбирање на црвената линија на сметката која што означува дека потрошувачите имаат неплатени сметки, но без притоа да бидат информирани дали сметките се утужени или





застарени. Други приговори се однесуваат на технички пречки кај водомерите, потребата од замена со нов водомер или, пак, нередовно читање на состојбата. Секако, покрај приговорите, потрошувачите кои плаќаат за услугите поставуваат и други бројни прашања кои се однесуваат на одредени делови од услугите што ги користат.

СО ОВАА БРОШУРА ИМАМЕ ЗА ЦЕЛ ДА ВЕ ИНФОРМИРАМЕ КАДЕ ДА СЕ ОБРАТИТЕ,
ДА ПОСТАВИТЕ ОДРЕДЕНО ПРАШАЊЕ, ИЛИ ДА ДОСТАВИТЕ ПРИГОВОР ЗА УСЛУГИТЕ
НА ЈП ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА.

Како потрошувачи на услугите на ЈП Водовод и канализација, може да се обратите на телефоните: (02) 3073-010 и 0800 22555 (бесплатен број) или на е-пошта: dezurna@vodovod-skopje.com.mk за сите прашања кои се однесуваат на:

- поправка и преглед на механички мерила, водоводни услуги (мон-тажа и демонтажа на водомери);
- канализациски услуги (услуги при одзатнување на канализација);
- лабораториски услуги (бактериолошка и хемиска анализа на во-дата во Центарот за санитарна контрола на ЈП Водовод и канали-зација - Скопје);
- информации од ваш интерес како корисник на услугите.

Доколку ви се потребни дополнителни информации, може да ја посетите и веб-страницата: www.vodovod-skopje.com.mk.

Како да ја прочитате и пријавите состојбата на вашиот водомер ?

Корисниците на услугите на ЈП Водовод и канализација имаат можност да ја пријават состојба на своите водомери самостојно, без да има потреба некој од јавното претпријатие физички да дојде во нивниот дом и да ја прочита. Потрошувачите тоа можат да го направат на едноставен, лесен и безбеден начин, со следење на упатствата, приложени на следната е-адреса: e.vodovod-skopje.com.mk или преку мобилната апликација (со симнувањето на апликацијата на претпријатието на мобилен телефон и со испраќање слика преку апликацијата со што се приложува состојбата на водомерот). Сликата треба да биде доволно јасна за да се читаат податоците за потрошената вода.

Секој корисник има можност да ја пријави состојбата на својот водомер во периодот од 10-ти до 16-ти во месецот.

Кај водомерите со директен бројчаник, потребно е само да се прочита состојбата на бројчаникот на водомерот. Децималите од крукчињата



не е потребно да се забележуваат при пријавувањето.

Кај водомерите со кругчиња, треба да се почне со читање од кругот означен со $\times 1000$, па $\times 100$, $\times 10$ и $\times 1$. Бројките од кругчињата означени со $\times 0.1$, $\times 0.01$ и $\times 0.001$ не се потреб-

ни. При исчитувањето, треба да се запише бројката преку која стрелката веќе поминала.

Што содржи фактурата која ЈП Водовод и канализација им ја доставува на корисниците

Согласно со законските измени, тарифата за водните услуги ја утврдува Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги. Почнувајќи од 1.01.2020 година, важечките тарифи за водните услуги се следни:

Водна услуга	Домаќинство (МКД)	Останати (МКД)	РЖ Услуги АД Скопје (МКД)
Снабдување со вода за пиење	18,50	49,50	13,00
Собирање и одведување на урбани отпадни води	10,85	16,60	
Прочистување на отпадни води	0,86	0,86	

Во фактурата која ЈП Водовод и канализација - Скопје ја доставува до корисниците, почнувајќи од 1.11.2019 година се пресметува и наплатува и надомест за одржување на јавното градско зеленило (наплатените средства се за ЈП Паркови и зеленило - Скопје. Надоместот за одржување на јавното градско зеленило се пресметува во висина од 19,5% од износот на тарифата за снабдување со вода за пиење и тарифата за собирање и одведување на урбани отпадни води.

Со фактурата за водна услуга се пресметуваат и наплатуваат и средства за одржување на јавната комунална хигиена, односно за ЈП Комунална хигиена - Скопје.

Фактурите можат да се платат на шалтерите на ЈП Водовод и канализација - Скопје (ул. „Лазар Личеноски“ бр.9) на приземје, во наплатниот пункт во Општина Сарај, сите експозитури на банките, како и преку следната веб-страница: www.vodovod-skopje.com.mk во делот - Преглед и плаќање на фактури.

Жалбена постапка

Потрошувачите можат да поднесат жалба до ЈП Водовод и канализација преку бесплатната телефонска линија 0800 22555, лично со



доставување на жалба до архивата или по пошта, преку електронска пошта: kontakt@vodovod-skopje.com.mk или преку формата - контакт на интернет-страницата на ЈП Водовод и канализација www.vodovod-skopje.com.mk.

Доставените жалби до ЈП Водовод и канализација се разгледуваат од Комисија за спорни сметки во која членуваат претставници од ЈП Водовод и канализација. Комисијата е обврзана да се произнесе по жалбата на потрошувачот во законски предвидениот рок од 15 дена.

Рекламација на фактура

Рекламации за фактура се пријавуваат лично во Секторот за наплата на Дирекцијата на ЈП Водовод и канализација - Скопје, на ул. „Лазар Личеноски“ бр.9, приземје, или по електронски пат на следната електронска пошта: naplata@vodovod-skopje.com.mk.

Промена на кориснички податоци

Барање за промена на кориснички податоци се доставува до Секторот за наплата на Дирекцијата на ЈП Водовод и канализација - Скопје, на ул. „Лазар Личеноски“ бр. 9, приземје, или електронски на следната електронска пошта: naplata@vodovod-skopje.com.mk, со приложување на последна платена фактура и документ за сопственост (имотен лист, купопродажен договор, наследно решение).

Доставување на забелешки и предлози

Со цел зголемување на транспарентноста на работењето, корисниците на услугите на ЈП Водовод и канализација - Скопје можат да ги доставуваат своите забелешки за работата на претпријатието или услугите кои ги нуди. За таа цел е поставена кутија за корисници во Секторот за наплата каде што секој корисник може да ја остави својата забелешка или предлог.

Секоја забелешка ЈП Водовод и канализација - Скопје ја разгледува и постопува по неа.

Доколку корисниците на услугата имаат забелешка или предлог,
можат да ги испратат електронски на следната електронска пошта:
kontakt@vodovod-skopje.com.mk

Забелешките и предлозите корисниците можат да ги испратат и преку веб-страницата: www.vodovod-skopje.com.mk, откако ќе се регистрираат и логираат.

Найчесто поставувани прашања

- Кој е надлежен за поставување и реконструкција на канализациската мрежа во населбите ?

