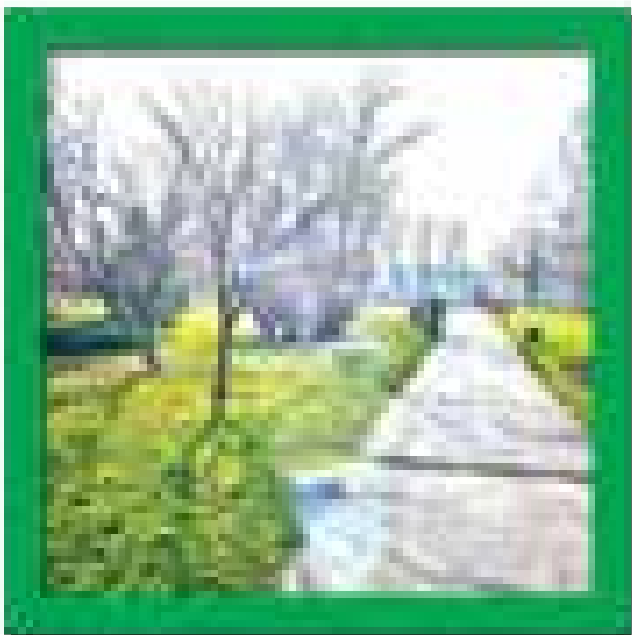




**JP "Komunalno Brčko" d.o.o.
Brčko distrikt BiH**

**ЈП "Комунално Брчко" д.о.о.
Брчко дистрикт БиХ**

VODIČ ZA KUPCE



Поштовани купче/кориснике наших услуга, Ви сте наша највећа вриједност. Без Вас нема ни нас, Ви сте центар наших пословних збивања и ми смо ту за Вас. Задовољење Ваших потреба и очекивања, када је ријеч о комуналним дјелатностима којима се бавимо, са жељом да их надмашимо, је једна од најважнијих вриједности према којој мјеримо и дефинишемо свој пословни успјех. У циљу што квалитетнијег информисања Вас, наших купаца, о услугама из области дистрибуције и снабдијевања

електричном енергијом, производње и дистрибуције воде, прикупљања и одводње отпадних вода, прикупљања и депоновања отпада, те одржавања чистоће јавних површина, израдили смо овај Водич за купце, са намјером да на једном мјесту имате преглед свих информација значајних са аспекта Ваших потреба и сарадње са нашим предузећем. Водич за купце је подијељен у четири цјелине. Свака цјелина обрађује питања из домена рада једне од четири радне јединице предузећа: Администрације, Електродистрибуције, Водовода и канализације и Чистоће.



MISIJA

Naša misija je da pružamo usluge distribucije i snabdjevanja električnom energijom, proizvodnju i distribuciju vode, prikupljanje i odvodnju otpadnih voda, prikupljanje i deponovanje otpada te održavanje higijene javnih površina. Sve usluge su na nivou propisanog kvaliteta i maksimalno prilagođene zahtjevima korisnika. Poslujemo transparentno, poštujući zakonske propise, primjenjujući najviše standarde u oblasti upravljanja poslovnim procesima i razvijamo partnerske odnose sa korisnicima naših usluga, institucijama, dobavljačima te ostalim zainteresovanim stranama.

VIZIJA

Naša vizija je da budemo primjer uspješnog preduzeća koje pruža komunalne usluge u skladu sa najvišim standardima kvaliteta, ostvarujući zadovoljstvo korisnika, zaposlenih i šire društvene zajednice, koje stalno unapređuje procese rada i uvodi inovacije u poslovanju integrišući pitanje zaštite životne sredine u sve radne procese.

TEMELJNE VRIJEDNOSTI kojima se rukovodimo su:

- <
Profesionalnost: u obavljanju poslova i zadataka zaposlenici postupaju ispravno, pravedno i nepristrasno, savjesno i odgovorno u skladu sa najvišim profesionalnim standardima, propisima i rokovima, te izgrađujući pri tome odnose međusobnog povjerenja i saradnje.
- <
Usmjerenost na kupce: prepoznavamo potrebe naših kupaca te doprinosimo ostvarivanju njihovih ciljeva nudeći im visokokvalitetnu uslugu.
- <
Ekološka osviještenost: temelje za buduće generacije gradimo zajedno s lokalnom zajednicom, pri tome omogućavajući zaštitu životne sredine, poboljšanje kvaliteta života zajednice u kojoj poslujemo, kao i održivi razvoj.
- <
Timski rad: pružanje kvalitetne usluge i stvaranje novih vrijednosti za širu zajednicu rezultat je timskog rada. Zajedničkim djelovanjem pridonosimo razvoju Preduzeća, uz potpuno uvažavanje individualnosti svakog pojedinog zaposlenika kao i posebnosti okruženja u kojem poslujemo.
- <
Lični razvoj: svaki naš zaposlenik posjeduje potencijal i na nama je da omogućimo potpuni razvoj vještina i stručnih znanja koje posjeduje. Posebno cijenimo i potičemo razvoj naših ljudskih potencijala u cilju stvaranja dodane vrijednosti za svakog od njih ponaosob kao i Preduzeća u cjelini.
- <
Odgovornost i posvećenost: svaki naš zaposlenik odgovorno pristupa svakom zadatku, te daje maksimum u postizanju najboljih rezultata i ostvarenju postavljenih ciljeva.

У оквиру РЈ Администрација обављају се сви административни послови предузећа, успоставља се квалитетан однос са купцима комуналних услуга и пружа се подршка другим радним јединицама. У оквиру ове радне јединице дјелују следеће организационе јединице:

- ⟨ Канцеларија директора
- ⟨ Одјељење за логистику
- ⟨ Одјељење за развој и инвестиције
- ⟨ Одјељење за финансије и рачуноводство
- ⟨ Одјељење за опће и административне послове

РЈ Администрација има сложену структуру и велики обим послова, за чије квалитетно обављање је било неопходно увести одговарајуће системе. У пословању Предузећа примјењује се интегрисани Систем управљања предузећем којим су обухваћени Систем квалитета ISO 9001:2008, Систем заштите животне средине ISO 14001:2009 и Систем управљања заштитом здравља и безбједности на раду OHSAS 18001:2007 и Систем управљања сигурношћу информација ISO 27001:2013.

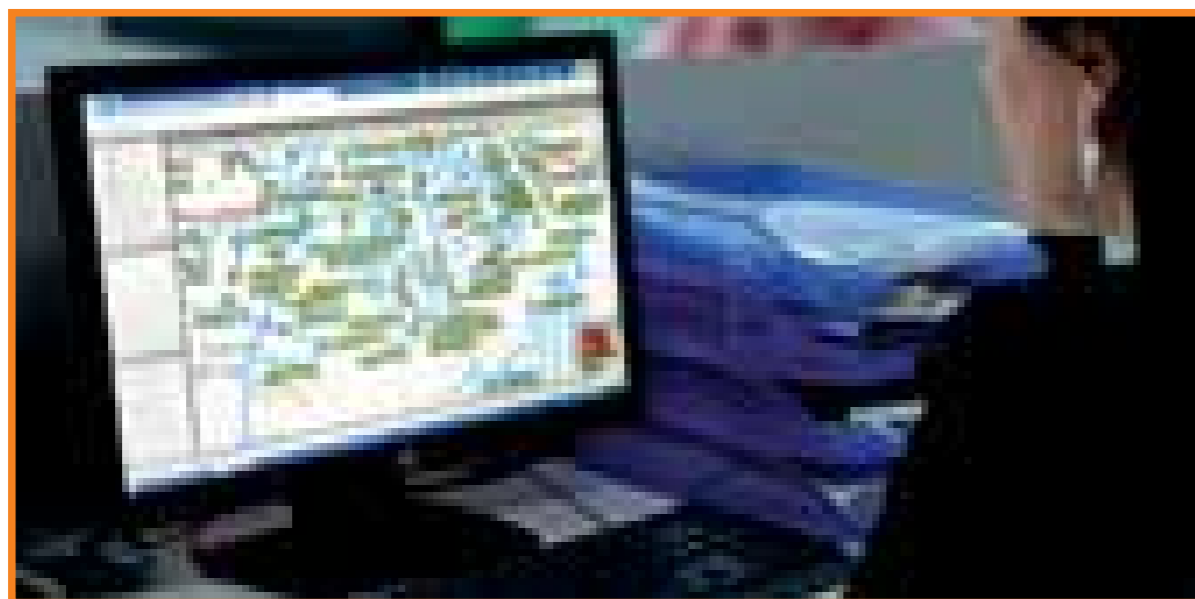
У циљу постизања што веће ефикасности у извјештавању која треба да допринесе доношењу квалитетнијих пословних одлука, уведен је ДИС – Директорски информациони систем. Увођењем ДИС-а у пословање омогућена је анализа пословања (прихода, расхода, набавке, залиха, управљање финансијама, односно генерално сагледавање профитабилности

и перформанси), анализа односа са купцима те оперативност и ефикасност пословања.

Примјеном софтвера за електронско канцеларијско пословање обезбиједили смо ефикасно управљање документацијом, замјену папирних образаца интелигентним електронским, те аутоматизацију радних поступака. Систем за управљање документима омогућио је уштеде, ефикасније пословне процесе, систематизацију планирања, управљање и координацију између организационих цјелина Предузећа.

Информациони систем за односе са потрошачима омогућио је управљање односима са корисницима услуга, повећање квалитета пружених услуга, евидентирање редовних и нередовних платиша и поступање у складу с тим.

Успостављањем интероперабилне платформе за евиденцију, ажурирање, визуелизацију и анализу података о комуналним уређајима које посједујемо и којима управљамо у области електродистрибуције, водоснабдијевања, одводње отпадних вода, прикупљања и депоновања отпада, имплементирали смо ГИС – Географски информациони систем. ГИС је информатичка подршка која се користи као основа за графичку визуелизацију пословних процеса одржавања електроенергетске, водоводне и канализационе мреже.



Pozivni centar 0800 505 07

Jedan od načina da smo bliži Vama - korisnicima naših usluga i dostupni za sva Vaša pitanja, informacije i sugestije je uspostavljanje Pozivnog centra koji putem besplatne info linije 0800 505 07 možete kontaktirati svakim danom od 00 do 24 h.

Kontaktiranjem Pozivnog centra 0800 505 07 možete :

- ☑ dobiti servisne informacije,
- ☑ informisati se o podnošenjima raznih zahtjeva, izjava ili prijava,
- ☑ prijaviti kvar na vodovodnoj i elektromreži ili saznati zašto je došlo do nestanka vode, odnosno električne energije,
- ☑ saznati na koji način možete da dobijete elektroenergetsku ili komunalnu suglasnost,
- ☑ saznati kako da podnesete bilo koji zahtjev u vezi s priključenjem na elektrodistributivnu, kanalizacionu ili vodovodnu mrežu,
- ☑ prijaviti neovlaštenu potrošnju električne energije ili vode,
- ☑ saznati raspored odvoza otpada ili prijaviti neizvršenu uslugu odvoza otpada,
- ☑ saznati sve o planu održavanja javnih i zelenih površina,
- ☑ uputiti zahtjev za intervenciju ekipe Azila za pse ili saznati kako da udomite psa iz Azila,
- ☑ izvršiti reklamaciju na isporučenu uslugu,
- ☑ podržati neku od akcija i kampanja JP „Komunalno Brčko“,
- ☑ uputiti primjedbu, pohvalu ili sugestiju za rad preduzeća i još mnogo toga.

Pozivni centar omogućava dvosmjernu komunikaciju u odnosima s korisnicima. Povezan je sa HELP DESK software-om u kojem se registruju svi prikupljeni kontakti, pohranjuju, prosljeđuju na rješavanje i analizu podataka, te u najkraćem mogućem roku šalje povratna informacija korisniku usluga.

Pozivni centar evidentira više od 27.000 poziva godišnje



Регулисање међусобних права и обавеза

ЈП „Комунално Брчко“ дужно је да са сваком својим купцем и корисником услуга потпише уговор о снабдијевању, односно о условима испоруке услуга које предузеће пружа. Зашто?

Потписивањем уговора регулишемо међусобна права и обавезе - ЈП „Комунално Брчко“ као давалац услуге и Ви као купац и корисник наших услуга. То је и законска обавеза која проистиче из Општих услова за испоруку и снабдијевање електричном енергијом у Брчко дистрикту БиХ, Закона о комуналним дјелатностима Брчко дистрикта БиХ и Закона о облигационим односима БиХ.

Уговори које склапамо су за услуге које Вам испоручујемо :

Уговор о снабдијевању електричном енергијом,

Уговор о снабдијевању водом и

Уговор о условима прикупљања и одвоза смећа.

Запосленици ЈП „Комунално Брчко“ од јануара 2014. године свим купцима уговоре достављају на одговарајућу адресу. Преузимање и потписивање уговора не подразумева било какав вид плаћања и накнада. Сви подаци наведени у уговорима се користе у складу са Законом о заштити личних података БиХ. Посједовањем уговора Ви као купац заштићени сте јер имате уговор којим је Ваше комунално предузеће обавезно да учини све да имате неометано испоручивање услуга.

PLAĆANJE KOMUNALNIH USLUGA

Vi, kao kupci i korisnici naših usluga, svoje obaveze prema JP „Komunalno Brčko“ možete izmiriti na jedan od sljedećih načina:
gotovinskim uplatama i
bezgotovinskim prenosom sredstava.

Gotovinske uplate možete izvršiti na blagajnama JP „Komunalno Brčko“ u ul. Tina Ujevića 66 i selima Gornji Rahić i Seonjaci, kao i na svim uplatnim mjestima u bankama i poštama. Ukoliko svoje obaveze izmirujete na blagajnama JP „Komunalno Brčko“ dovoljno je da ponesete samo isporučene račune.

Bezgotovinske uplate možete izvršiti putem naloga za prenos sredstava ili putem elektronskog bankarstva. Pravna lica i budžetski korisnici vrše bezgotovinske uplate preko transakcionog računa JP „Komunalno Brčko“ broj 5520251515346612 koji je otvoren u Hypo Alpe Adria banci a.d. Banja Luka, dok domaćinstva (fizička lica) vrše bezgotovinske uplate preko transakcionog računa broj 5656014200000386 koji je otvoren u Bobar banci a.d. Bijeljina.



Ukoliko plaćanje obavljate u bankama ili poštama putem opšte uplatnice, neophodno je pored osnovnih (ličnih) podataka upisati i šifru potrošača, vrstu prihoda, poziv na broj i iznos koji se uplaćuje, a svi ovi podaci se nalaze na računima za utrošenu električnu energiju, vodu ili odvoz smeća. Na uplate komunalnih usluga koje se vrše na šalterima blagajni JP „Komunalno Brčko“ ne plaća se provizija, dok se za uplate izvršene u bankama i poštama naplaćuje provizija prema tarifama platnog prometa.

ПЛАЋАЊЕ ДУГА ЗА ИСПОРУЧЕНЕ УСЛУГЕ НА РАТЕ

Потраживања из пословних односа представљају износе ненаплаћеног дуга који ЈП „Комунално Брчко“ потражује од наших купца по основу испоручене електричне енергије, воде, услуга одвоза смећа те осталих услуга које предузеће пружа. Допуштени лимит потраживања утврђује се у зависности од категорије потраживања:

- **за електричну енергију** – допуштени лимит је ненаплаћени износ дуга из претходног мјесеца до пријема рачуна за текући мјесец,
- **за воду** – допуштени лимит је ненаплаћен износ дуга за последња три (3) мјесеца,
- **за смеће** – допуштени лимит је ненаплаћен износ дуга за последњих шест (6) мјесеци,
- **за остале услуге** из пословних односа, које се не плаћају унапријед, дозвољен је валутни рок назначен на фактури.

Но, поштовани купче, ми Вам ипак не препоручујемо да користите ово допуштење, јер најмање платите када редовно плаћате.

Ипак, ако се нађете у оваквој ситуацији, не дозволите да Вам пошаљемо опомену пред утужење или Вас тужимо, него нам се обратите да заједнички нађемо рјешење. Једно од

рјешења којим Вам излазимо у сусрет је плаћање дуга на рате. Плаћање дуга за испоручену електричну енергију може се одобрити између 4 и 12 мјесечних рата, у зависности од тога да ли сте физичко или правно лице, као и колики је износ неизмирених потраживања. Захтјев за отплату дуга на рате за испоручену воду може бити одобрен за плаћање на 6 до 12 рата, зависно од висине дуга, а за смеће плаћање дуга може бити реализовано на 6 до 18 рата. На рате можете отплатити и дуг по основу неовлаштене потрошње електричне енергије, издатих сагласности и реализованих прикључака на мреже.

Захтјев за плаћање дуга у ратама можете поднијети на шалтерима Инфо центра Службе за односе с потрошачима у пословној згради предузећа у улици Тина Ујевића 66 сваким радним даном од 07:00 – 13:00 х. Одобравањем захтјева, а потом и потписивањем Уговора о плаћању дуга у ратама, обавезујете се да ћете испунити наводе из уговора, док се у противном можете суочити са мјерама принудне наплате потраживања, попут искључења или тужбе.

Осим плаћања дуга у ратама, паралелно плаћате и трошкове текуће потрошње електричне енергије, воде или услуга одвоза смећа.

РЕКЛАМАЦИЈЕ



Уколико желите да date doprinos u našem nastojanju da što kvalitetnije pružamo komunalne usluge, da date pohvale, sugestije, ili pak primjedbe na rad, komunikaciju i pružanje usluga, možete da nam se obratite usmeno ili pismeno, pozivom 0800 505 07 ili dolaskom na šaltere Info centra Службе за односе с потрошачима (ул. Тина Ујевића бр. 66, Брчко), gdje možete да:

- Пријавите ако је дошло до промјене у подацима о власнику или су заведени нетачни подаци, подношењем Захтјева за промјену имена и презимена на рачунима, Захтјева за промјену погрешно унесеног назива улице и броја, Захтјева за промјену погрешно унесеног броја водомјера или броја електричног бројила
- Поднесете Захтјев за привремену одјаву потрошње електричне енергије, воде и услуга одвоза смећа
- Извршите рекламацију на knjiženje uplata по рачунима за извршене услуге
- Поднесете Захтјев за издавање рачуна по очитаном станју са бројила потрошње електричне енергије
- Поднесете Захтјев за прекњижавање уплата купца извршених на погрешну шифру прихода или на други потрошачки број

(уколико се ради о истом купцу, који поседује више стамбених или пословних објеката)

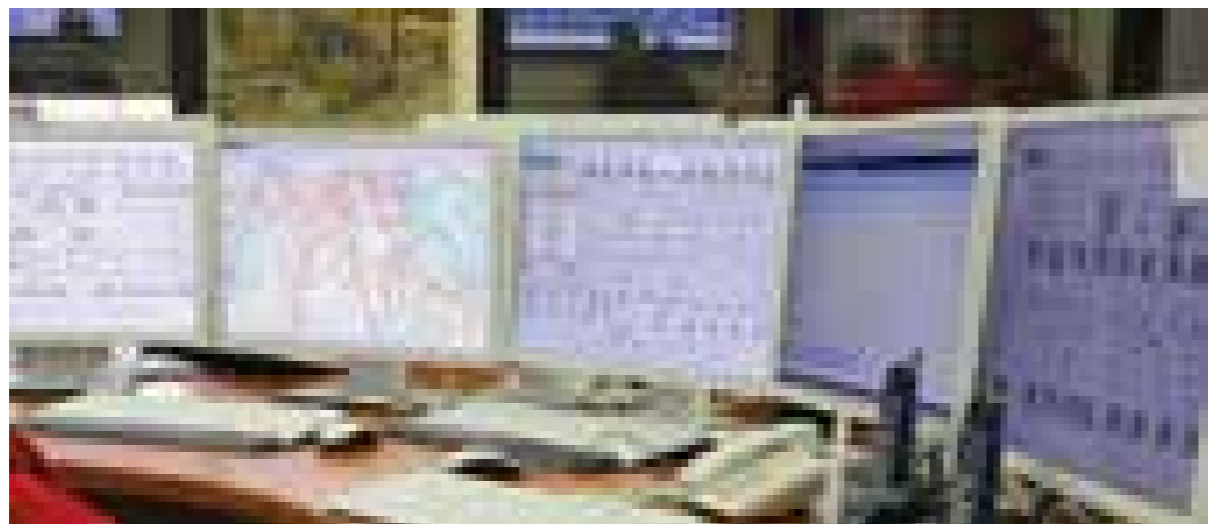
- Извршите рекламацију на доставу рачуна
- Поднесете Захтјев за равномјерну расподелу потрошње електричне енергије из заједничке потрошње
- Поднесете Захтјев за промјену броја купца воде у зградама са заједничким водомјером
- Поднесете Захтјев за информацију о станју дуга на аналитичкој картици
- Поднесете Захтјев за доставу рачуна на адресу купца
- Поднесете Захтјев за издавање објединјеног рачуна за потрошњу електричне енергије за више бројила (важи само за истовјетног власника)
- Поднесете Захтјев за корекцију дуга за одвоз смећа (купци који бораве у иностранству)
- Поднесете Захтјев за издавање потврде о измиренем дугованјима и за издавање финансијске аналитичке картице

Operateri Позивног центра и info службеници прослједиће информацију о упућеној рекламацији или поднесеном захтјеву надлежним службама ЈП „Комунално Брчко“ на што hitније рјешавање.




ЈП „Комунално Брчко“ – Радна јединица Електродистрибуција је лиценцирани правни субјект за дистрибуцију и снабдијевање електричном енергијом у Брчко дистрикту БиХ.

Основни задатак РЈ Електродистрибуција је испорука квалитетне електричне енергије свим купцима на територији Брчко дистрикта БиХ уз минималне застоје у испоруци, одржавање електроенергетских објеката, одржавање објеката јавне расвјете, праћење кретања електричне енергије од мјеста преузимања до мјеста испоруке крајњим потрошачима, контрола мјерних мјеста, те предузимање активности како би се дистрибуција електричне енергије одвијала уз што мање техничке и економске губитке.

Поред наведених, активности ове радне јединице су и праћење савремених трендова у области дистрибуције електричне енергије, развијање опреме и уређаја који се користе у дистрибуцији електричне енергије, примјена савремених рјешења и модернизација дистрибутивних објеката, праћење процеса реформе и реорганизације електроенергетског сектора у БиХ и давање приједлога за прилагођавање електродистрибутивне дјелатности на подручју Брчко дистрикта БиХ.



Да би се обезбиједило квалитетно обављање наведених услуга, рад РЈ Електродистрибуција је организован кроз сљедеће службе:







-  Техничка служба
-  Служба за одржавање мреже
-  Служба за контролу и прикључке

Укупан број потрошача на територији Брчко дистрикта БиХ је око 35.000, за чије потребе се на годишњем нивоу у просјеку испоручи 225 – 260 GWh електричне енергије. Мрежу система електродистрибуције чине: 100 км далековада 35 kV, 410 км далековада 10 kV, осам чворних трафостаница 35/10 kV и више од 470 трафостаница 10(20)/0,4 kV.

ЈП „Комунално Брчко“ успоставило је Дистрибутивни центар управљања из којег управљања најсавременијим Системом даљинског надзора и управљања у електродистрибуцији. Овај систем обезбјеђује у сваком тренутку информацију о стању у мрежи, обезбјеђује квалитетну испоруку електричне енергије, са минималним бројем прекида у дистрибуцији, оптимизира трошкове одржавања система и омогућава брзо прилагођавање на варијабилну потрошњу.

Izdavanje elektroenergetske saglasnosti i priključenje objekata novih kupaca na elektrodistributivnu mrežu

Za izdavanje elektroenergetske saglasnosti i priključenje objekata novih kupaca na elektrodistributivnu mrežu neophodno je obezbijediti nekoliko saglasnosti i dokumenata:

-  Elektroenergetska saglasnost na lokaciju,
-  Elektroenergetska saglasnost,
-  Ugovor o priključenju,
-  Ugovor o pristupu,
-  Ugovor o snabdijevanju,
-  Stalna elektroenergetska saglasnost.




Nakon podnošenja zahtjeva za priključenje na šalteru Info centra i prilaganja potrebne dokumentacije, zaposlenici preduzeća izlaze na teren, ispituju uslove i mogućnosti priključenja, izrađuju predmjer radova i predračun, nakon čega kupac izvršava uplatu, a poslije čega slijedi potpisivanje Ugovora o priključenju i Ugovora o snabdijevanju električnom energijom.

U sljedećem koraku, ukoliko je kupac ispunio sve tehničke i finansijske obaveze prema svom distributeru – JP „Komunalno Brčko“, zaposlenici RJ Elektrodistribucija realizuju priključak na terenu, novi kupac električne energije se registruje izradom naloga, koji se dostavlja Službi za računovodstvo, a koja kupcu dodjeljuje jedinstvenu šifru kupca i dodaje na odgovarajuću očitачku listu za naredni period.

Očitаnje stanja potrošene električne energije na brojilima kupaca

Očitаnje stanja na brojilima kod kupaca vrše zaposlenici JP „Komunalno Brčko“ zaduženi za ove poslove. Prilikom očitаnja, naši zaposlenici obavezno provjeravaju podatke o kupcu (ime i prezime/ naziv kupca, adresu i broj brojila), a tek nakon toga upisuju stanje brojila. Ukoliko zaposlenici JP „Komunalno Brčko“ nisu u mogućnosti da očitaju brojilo jer je kupac odsutan, a brojilo se nalazi na nedostupnom mjestu, oni će ostaviti Obavještenje kupcu električne energije u kojem će navesti da nisu mogli izvršiti očitаnje brojila i uputiti ga da stanje brojila dostavi sam putem Pozivnog centra ili info centra Službe za odnose s potrošačima.

Nakon što se izvrši obračun utroška električne energije, zaposlenici JP „Komunalno Brčko“ vrše podjelu računa kupcima, vodeći računa o sljedećem:

-  račune uručuju lično kupcu ili članovima domaćinstva na adresi naznačenoj na računu,
-  račune ostavljaju u ispravan poštanski pretinac i
-  ako su kupac i članovi domaćinstva odsutni, račun ostaviti na naznačenoj adresi na najpogodnijem mjestu (dovratak ili slično), gdje ga kupac po dolasku može lako uočiti.

Račun za isporučenu električnu energiju se, po pravilu dostavlja kupcu u roku od 5 do 10 dana od dana očitаnja brojila. U slučaju neisporučivanja računa ili neočitаnja, potrebno je da kontaktirate 0800 505 07 i prijavite ovaj propust da bi bio otklonjen u najkraćem roku.

Neovlaštena potrošnja električne energije

www.komunalno.ba	Tina Ujevića 66 76 100 Brčko, Brčko distrikt BiH	049 217 255
info@komunalno.ba	www.komunalno.ba	Pozivni centar 0800 505 07
facebook.com/jpkomunalnobrcko	za ugodan život	www.komunalno.ba

Неовлаштена потрошња електричне енергије

Под неовлаштену потрошњу електричне енергије подразумијева се:

- самовољно прикључење купца на мрежу испоручиоца,
- трошење електричне енергије без мјерних уређаја или мимо њих,
- самовољно скидање пломби,
- самовољно прикључење након искључења испоручиоца,
- самовољно премијештање прикључка с мјерним уређајима,
- дјеловање купца на уклопни сат, МТК пријемник или други уређај за дистрибуцију тачног времена у циљу коришћења мање тарифе,
- трошење електричне енергије за недозвољену намјену потрошње, у циљу стицања користи.

Ако се контролом мјерних мјеста открије неовлаштена потрошња, купцу се одмах обуставља испорука електричне енергије, а за откривену неовлаштену потрошњу електричне енергије сачињава се Записник о неовлаштеној потрошњи електричне енергије. Контрола мјерних мјеста се врши у присуству купца или његовог представника, односно у присуству најмање једног станара уколико се ради о стамбеним зградама.

Саставни дио обрачуна неовлаштене потрошње је рачун за трошкове проузроковане неовлаштену потрошњом. У рачун за трошкове проузроковане неовлаштену потрошњом обавезно се морају укључити и следећи елементи:

- трошкови искључења и поновног укључења купца,
- трошкови замјене бројила (уколико контролори утврде да је неопходно извршити замјену),
- трошкови замјене оштећеног унутрашњег прикључка и измијештања мјерног мјеста (ако је мјерно мјесто неприступачно) по обрачуну стварних трошкова материјала, радне снаге и транспортних трошкова.

Грађанима који пријаве неовлаштену потрошњу електричне енергије, исплаћује се накнада у виду награде у износу који не може бити мањи од 100 КМ, нити већи од 1 000 КМ.

Љетња и зимска тарифа обрачуна електричне енергије

Потрошња електричне енергије је знатно већа током дана него током ноћи, а посебно у зимским мјесецима. Због тога постоји разлика између зимске и љетне тарифе и јефтине и скупе електричне струје током 24 ч. Зимска тарифа обрачунава се од 01. октобра до 31. марта, а љетња од 01. априла до 30. септембра.

Јефтина струја за зимски период обрачунава се сваким радним даном и суботом од 13:00 ч до 16:00 ч и навече од 22:00 ч до 06:00 ч, а викендом почиње у суботу увече у 22:00 ч до 06:00 ч у понедељак. Јефтина струја за љетни период обрачунава се сваким радним даном и суботом од 14:00 ч до 17:00 ч и навече од 23:00 ч до 07:00 ч, а викендом почиње у суботу увече у 23:00 ч до 07:00 ч у понедељак.

Како и гдје упутити захтјеве и рекламације за РЈ Електродистрибуција

Захтјеве за реализацију услуга из области дистрибуције и снабдијевања, као и рекламације на извршене услуге, можете поднјети путем шалтера Info центра Службе за односе с потрошачима или контактирањем Позивног центра 0800 505 07, уколико није потребан писмени захтјев.

Ријеч је о :

- рекламацијама у вези са уличном расвјетом
- пријави кvara на електро-стубовима или мрежи
- пријави неовлаштене потрошње електричне енергије
- питанјима у вези са захтјевима за издавање електро-енергетске сагласности или прикључењима на електро-дистрибутивну мрежу
- рекламацијама на рад електричног бројила и уклопног сата
- рекламацијама на грешке приликом очитања мјерног мјеста
- рекламацијама на грешке приликом уноса података са очитања.



Радна јединица водоводне мреже и изградња водоводних и канализација прикључака, обезбјеђење функционисања за производњу и канализационог система дистрибуцију воде, управљање и одржавање главног транспортног и осталих цјевовода у градском и неколико локалних водоводних система, те за одржавање канализационе мреже.

Циљеви РЈ Водовод и канализација су: обезбиједити довољне количине воде за купце, обезбиједити потпуну микробиолошку исправност воде за пиће у свим извориштима, обезбиједити физичко-хемијску и хемијску исправност воде за пиће, обезбиједити функционисање дистрибутивног система без застоја, одржавање

водоводне мреже и изградња водоводних и канализација прикључака, обезбјеђење функционисања канализационог система за одводњу отпадних вода, те реализација пројеката.

У оквиру РЈ Водовод и канализација дјелују сљедеће организационе јединице:

- ▣ Фабрика воде
- ▣ Служба за транспорт воде до резервоара
- ▣ Служба за одржавање водоводне мреже
- ▣ Служба за одржавање канализационе мреже.

Водоснабдијевање Брчког се обавља из Фабрике воде која се налази на обали Саве у насељу Плазуље. Градска дистрибутивна мрежа развијана је годинама и има укупну више од 214 км.

У оквиру РЈ Водовод и канализација имплементиран је и пројекат уградње мјерача протока воде – водомјера са радијским читавањем у индивидуалним стамбеним јединицама у зградама заједничког становања. Уградњом индивидуалних мјерача протока воде смањују се губици у испоруци, рационализује потрошња и доприноси квалитетнијем снабдијевању купаца, смањују се грешке изазване људским фактором у процесу читавања и преноса података, а само читавање обавља се без ометања купаца. Подаци се презентују и обрађују електронски, чиме су смањени трошкови читавања, а убрзава се процес обрачунавања.



Izdavanje saglasnosti i priključenje na javnu vodovodnu ili kanalizacionu mrežu

Da bi određeni objekat bio priključen na javnu vodovodnu ili kanalizacionu mrežu neophodno je da vlasnik objekta dobije komunalnu saglasnost i saglasnost za priključak na javnu vodovodnu mrežu. Pod priključenjem se podrazumijeva izgradnja vodovodnog šahta, postavljanje vodomjera i priključka na glavni vod. Nakon dobijanja navedene saglasnosti, objekat se priključuje na javnu vodovodnu mrežu.

Procedura priključenja na vodovodnu mrežu započinje podnošenjem Zahtjeva za priključak na šalterima Info centra od strane kupca. Nakon toga zaposlenici JP „Komunalno Brčko“ izlaze na teren, propisuju tehničke uslove za priključak, vrše predmjer radova i izrađuju predračun za pruključak. Cijena priključenja zavisi od promjera cijevi i dužine cijevi, pratećeg materijala, vodomjera, ventila, vodovodne mreže koja je izgrađena pored objekta i drugih angažovanih resursa našeg preduzeća. Nakon što kupac izvrši uplatu, izrađuje se dokumentacija uz priključak, dok priključenje na vodovodnu mrežu na terenu obavljaju zaposlenici RJ Vodovod i kanalizacija. Priključenje novog kupca registruje se nalogom, dostavlja Službi za računovodstvo, koja kupcu dodjeljuje jedinstvenu šifru kupca i uključuje novog kupca u odgovarajuću očitачku listu.

Očitavanje stanja utrošene vode na vodomjerima kupaca

Očitavanje stanja na vodomjerima kod kupaca vrše zaposlenici JP „Komunalno Brčko“ zaduženi za ove poslove. Prilikom očitavanja, naši zaposlenici obavezno provjeravaju podatke o kupcima (ime i prezime/naziv kupca, adresa i broj vodomjera), a tek nakon toga upisuju stanje vodomjera, ili radijski očitavaju ako kupac ima ugrađen vodomjer sa radijskim očitanjem potrošnje vode. Ukoliko radnici JP „Komunalno Brčko“ nisu u mogućnosti da očitaju vodomjer jer je kupac odsutan, a vodomjer se nalazi na nedostupnom mjestu, oni će ostaviti Obavještenje kupcu vode u kojem će navesti da nisu mogli izvršiti očitavanje vodomjera i uputiti ga da sam prijavi stanje pozivom besplatne info linije 0800 505 07 ili lično na šalterima Info centra Službe za odnose s potrošačima.

Nakon što se izvrši obračun utroška vode, zaposlenici JP „Komunalno Brčko“ vrše podjelu računa kupcima, vodeći računa o sljedećem:

- ▣ račune uručuju lično kupcu ili članovima domaćinstva na adresi naznačenoj na računu,
- ▣ račune ostavljaju u ispravan poštanski pretinac ili
- ▣ ako su kupac i članovi domaćinstva odsutni, račun ostavljaju na naznačenoj adresi na najpogodnijem mjestu (dovratak ili slično), gdje ga kupac po dolasku može lako uočiti.

Račun za isporučenu vodu potrebno je dostaviti kupcu u roku od 5 do 10 dana od dana očitavanja brojila. U slučaju kašnjenja isporuke računa ili neočitavanja, molimo Vas da kontaktirate 0800 505 07 i prijavite ovaj propust, da bi mogao biti otklonjen u najkraćem roku.

Neovlaštena potrošnja vode

Pod neovlaštenom potrošnjom vode podrazumijevamo:

- ▣ svaki samovoljno izgrađen priključak za koji kupac nema saglasnost,
- ▣ svaka potrošnja vode iz vodovodne mreže mimo vodomjerom mjerene potrošnje,
- ▣ oštećenje plombe ili okretanje vodomjera u obrnutom smjeru sa ciljem prikrivanja, odnosno umanjivanja stvarne potrošnje vode,
- ▣ svako priključenje korisnika na vodovodnu mrežu prije instalisanih vodomjera i slično.

Neovlaštenu potrošnju vode je moguće prijaviti kontaktiranjem Pozivnog centra 0800 505 07. Po prijavi građana, dežurna ekipa izlazi na teren, utvrđuje da li zaista postoji neovlaštena potrošnja vode i djeluje u skladu sa tim. Ako se kontrolom mjernih mjesta otkrije neovlaštena potrošnja, kupcu se odmah obustavlja isporuka vode, a za otkrivenu neovlaštenu potrošnju vode sačinjava se Zapisnik o neovlaštenoj potrošnji vode.

Заштита водомјера и водоводних инсталација

Купци су дужни да кућне водоводне инсталације, водоводни прикључак и водоводне инсталације на њиховим имањима одржавају у функционалном и исправном стању. Уколико се ради о купцима који живе у зградама са више станова, власници станова су дужни да инсталације у стану одржавају у исправном стању, те да спријече цурење воде у друге станове и заједничке просторије.

Током зиме, у хладним данима када се температура спушта и испод нуле, сваки купац је у складу са Законом о комуналним дјелатностима Брчко дистрикта БиХ, дужан да заштити свој водомјер од смрзавања (помоћу стиропора, старих крпа, сламе, картона и слично), али на начин да та заштита не омета наше запосленике да читају стање на водомјеру.

Цурења воде

Под цурењима воде подразумевају се ситуације попут цурења воде у шахту, пуцања цијеви и губитка воде услед других оштећења. У зависности од тога гдје је настало цурење воде врши се плаћање потрошене количине воде. Воду која исцури у шахту дужни сте платити Ви као купац, уколико вода цури на мјесту послје водомјера купца (Закон о комуналним дјелатностима Брчко дистрикта БиХ). У случају да попусти спој прије водомјера, та се количина воде Вама - купцу не зарачунава. Сва регистрована потрошња на водомјеру, без обзира како је утрошена, мора се платити, јер на тако регистровану потрошњу ЈП „Комунално Брчко“ плаћа ПДВ. Зато је јако важно да купац пријави цурење воде на вријеме.



Без обзира на то о каквом је квару ријеч, молимо Вас да кварове овог типа пријавите у Позивни центар 0800 505 07, јер је то и у нашем и у Вашем интересу.

Како и гдје упутити захтјеве и рекламације за РЈ Водовод и канализација

Захтјеве за реализацију услуга из области дистрибуције и снабдијевања, као и рекламације на извршене услуге или питања о услугама, можете поднијети путем шалтера Инфо центра Службе за односе с потрошачима (Тина Ујевића 66) или контактирањем Позивног центра 0800 505 07, уколико није потребан писмени захтјев.

Ријеч је о :

- ▣ цурењу на мрежи до водомјера купца (али и послје водомјера ако је цурење очито)
- ▣ пуцању цијеви главне мреже
- ▣ питањима у вези са захтјевима за издавање комуналне сагласности и прикључењу на водоводну или канализациону мрежу
- ▣ рекламацијама на грешке приликом читања водомјера и грешке на уносу података са читања
- ▣ рекламацијама на рад водомјера и потрошњу и захтјевима за контролу и замјену водомјера рекламацијама у вези са одржавањем канализационе мреже

RJ Čistoća se bavi prikupljanjem, transportom i deponovanjem otpada, održavanjem i uređenjem deponije, održavanjem ulica i puteva na području Brčko distrikta BiH, uređenjem i održavanjem zelenih površina na području Brčko distrikta BiH i zbrinjavanjem pasa lutilica.

U okviru RJ Čistoća djeluju dvije službe, čiji su glavni ciljevi usmjereni na održavanje higijene grada, uređenje i održavanje javnih zelenih površina, kao i prikupljanje i deponovanje komunalnog otpada, a to su:

🗑️ Služba za upravljanje otpadom

🧼 Služba za javnu higijenu

Službi za javnu higijenu pripada i Sektor za zbrinjavanje napuštenih životinja, čije aktivnosti su dovele do toga da su ulice i parkovi u Brčko distriktu BiH bez pasa lutilica i bezbjedni za građane.

Odvoz smeća i krupnog otpada

Komunalni otpad se odvozi redovno, prema planskom i ustaljenom rasporedu:

ponedjeljak	utorak	srijeda	četvrtak	petak	subota
CENTAR SRPSKA VAROŠ GRČICA BIJELJINSKA CESTA BESCARINSKA ZONA ILIČKA POLJOPRIVREDNIK PLAZULJE GBAVICA DONJI RAHIĆ ULICE GORICE GREDICE I STANOVI G.BREZIK G.DUBRAVICE D.DUBRAVICE POTOČARI BRODUŠA STARI RASADNIK KLANAC RIJEKE	KOLOBARA BURIČA BRDO D.BREZIK, PRVI MAJ BREZOVO POLJE ČARŠIJA, BREZOVO POLJE SELO BREZOVO POLJE NOVO NASELJE MERAJE IVICI ROSULJE OMERBEGOVAČA G.ZOVIK, D.ZOVIK ŠTEPCI G.LANIŠTA, LANIŠTA D.VUKŠIĆ, G.VUKŠIĆ JAGODNJAK POLJACI D.SKAKAVA KREPŠIĆ MARKOVIĆ POLJE VUČILOVAC	BRČKO NOVO „Š“ NASELJE ŠATOROVIĆI BOČE BODERIŠTE BROD MUJKIĆI GLUHAKOVAC BRKA UGORI DIZDARUŠA GREDICE I GREDICE II SANDIĆI TRNJACI POPOVO POLJE RAŽLJEVO SLIJEPCJEVIĆI KRBETI BUZEKARA	CENTAR SRPSKA VAROŠ GRČICA BIJELJINSKA CESTA BESCARINSKA ZONA ILIČKA POLJOPRIVREDNIK KLANAC RIJEKE CERIK BOSANSKA BIJELA GORNJA SKAKAVA BRODUŠA STARI RASADNIK	KOLOBARA BURIČA BRDO MAOČA GORNJI RAHIĆ OGRAĐENOVAC ČANDE ČOSETI HUKELJI RAŠLJANI PRUTAČE MERAJE IVIC ROSULJE D.BREZIK PRVI MAJ	BRČKO NOVO „Š“ NASELJE SEONJACI DUBRAVE PRIJEDOR STJEPKOVIĆA BROD ULOVIĆ MUJKIĆI GLUHAKOVAC VITANOVIĆI BUKOVAC BUKVIK PALANKA LIPOVAC DIZDARUŠA

Krupni otpad se odvozi prema posebnom planu. Vršilac usluge odvoza smeća, u ovom slučaju JP „Komunalno Brčko“, u skladu sa Zakonom o komunalnim djelatnostima Brčko distrikta BiH, dva puta godišnje (u aprilu i oktobru) prikuplja i odvozi dijelove i komade starog namještaja i drugi kabasti otpad. O vremenu i načinu prikupljanja i odvoza obavještavamo Vas putem lokalnih sredstava javnog informisanja i glasila preduzeća. Vi kao korisnik ove usluge, koja je besplatna, dužni ste da krupni otpad odložite na mjestima i u vrijeme koje je naznačeno u obavještenju o odvozu krupnog otpada.



Ванредан одвоз крупног отпада

Ванредан одвоз крупног отпада се плаћа, а висина накнаде зависи од удаљености купца од депоније:

- 🗑️ ванредни одвоз крупног отпада великим контејнером до 10 км по једном одвозу износи 61,10 КМ,
- 🗑️ ванредни одвоз крупног отпада великим контејнером од 10 до 20 км по једном одвозу износи 75,22 КМ,
- 🗑️ ванредни одвоз крупног отпада великим контејнером од 20 до 30 км по једном одвозу износи 89,00 КМ.

(у наведене цијене није укључен ПДВ).

Ванредан одвоз крупног отпада можете затражити контактирањем Позивног центра или лично на шалтерима инфо центра.



Азил за pse пружа неопходну заштиту овим животињама и води бригу о њиховој хигијени и социјализацији. О напуштеним и псима луталицама бригу воде стручна лица, обезбјеђена им је редовна исхрана, као и ветеринарска помоћ. Најталентованији учествују у програму обуке, ради лакшег

удомљивања, а удомљивање је бесплатно. Ако желите удомили пса из азила, предати га у азил или преузети свог пса из азила потребно је да потпишете одговарајућу изјаву. Такође, уколико уочите на улици пса луталицу или напуштеног пса, потребно је да то пријавите путем бесплатне инфо линије 0800 505 07.

Како и гдје упутити захтјеве и рекламације за RJ Чистоћа

Захтјеве за реализацију услуга из области дистрибуције и снабдијевања, као и рекламације на извршене услуге или питања о услугама, можете поднети путем шалтера Инфо центра Службе за односе с потрошачима (Тина Ујевића 66) или контактирањем Позивног центра 0800 505 07, уколико није потребан писмени захтјев.

Ријеч је о :

- 🗑️ рекламацијама за неодвожење или нередован одвоз смећа
- 🚚 рекламацијама у вези са збринјивањем паса луталица
- 🧹 рекламацијама за чишћење јавних површина у зимском и лјетњем периоду



JP „Komunalno Brčko“ d.o.o.
Brčko distrikt BiH



Tina Ujevića 66
76 100 Brčko, Brčko distrikt BiH



049 217 255



info@komunalno.ba



www.komunalno.ba



DANINOVACIJA



Pozivni centar
0800 505 07



facebook.com/jpkomunalnobrcko



youtube.com/user/jpkomunalnobrcko

za ugodan život