ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ
''ОСЕЧИНА''
Број: 383-3/21
29.04. 2021. год.
ОСЕЧИНА

ЈКП
ОСЕЧИНА

ПРАВИЛНИК О НАЧИНУ, УСЛОВИМА И ПОСТУПКУ РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА/РЕКЛАМАЦИЈА КОРИСНИКА УСЛУГА ЈКП „ОСЕЧИНА“

У складу чланом 56., а у вези са чланом 52. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 62/2014, 6/2016 - др. закон и 44/2018 - др. закон) и чланом 31. Статута ЈКП „Осечина“, Надзорни одбор ЈКП „Оселина“, на седници одржаној дана 29.04.2021. године, доноси следећи:

ПРАВИЛНИК О НАЧИНУ, УСЛОВИМА И ПОСТУПКУ РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА/РЕКЛАМАЦИЈА КОРИСНИКА УСЛУГА ЈКП „ОСЕЧИНА“

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником ближе се одређује начин, услови и поступак решавања приговора/рекламација (у даљем тексту: рекламација) корисника услуга ЈКП „Осечина“ на услуге од општег економског интереса у смислу члана 5. тачка 24. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 62/2014, 6/2016 - др. закон и 44/2018 - др. закон), као и на остале услуге које врши ЈКП „Осечина“, у складу са Одлуком о комуналним делатностима Скупштине општине Осечина број 060-55/2015 од 23.11.2015. године.

Члан 2.

Корисник услуге је физичко или правно лице и приватни предузетник, који је власник, закупац или корисник некретнина спојених са јавним водоводом и/или јавном канализацијом, као и физичко или правно лице и приватни предузетник који је корисник комуналаних услуга које пружа ЈКП „Осечина“, као Давалац услуге.

Члан 3.

Давалац услуге је дужан да за пружену услугу потрошачу изда рачун.

Рачун из става 1. овог члана нарочито садржи:

1. назив или пословно име, адресу и податке који су значајни за утврђивање идентитета продавца,
2. податке о пруженој услузи,
3. продајну цену,
4. датум издавања рачуна,
5. рок плаћања.

Рачун из става 1. овог члана садржи и остале податке у складу са посебним прописима, а посебно елементе који кориснику услуга омогућавају да проверава и прати износ свог задужења, остварује увид у текућу потрошњу ради провере укупне потрошње према пруженом квалитету услуге.

ЈКП „Осечина“ је дужана да кориснику услуга ЈКП „Осечина“ без накнаде, на његов захтев, достави детаљну спецификацију рачуна.

II ПРАВА КОРИСНИКА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 4.

Корисник услуга има право на подношење рекламација на извршене или неизвршене комуналне услуге ЈКП „Осечина“, које је ЈКП „Осечина“ по закону било дужно да изврши, у складу са Законом о заштити потрошача и овим Правилником.

Корисник услуга има право на подношење рекламација на испостављен рачун за комуналне услуге које пружа ЈКП „Осечина“, у року од 15 дана од дана достављања рачуна (односно извршене услуге) или од дана када је услуга требала бити извршена.

Истеком рока из ст. 1 овог члана корисник не губи право на подношење рекламације.

III НАЧИН ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 5.

Сваки корисник услуга ЈКП „Осечина“ може да изјави рекламацију усмено у канцеларији секретара ЈКП „Осечина“, телефоном, писаним путем - предајом секретару ЈКП „Осечина“ или преко поште и електронским путем.

ЈКП „Осечина“ ће омогућити корисницима услуга да путем бесплатне телефонске линије контактирају ЈКП „Осечина“ и обавесте ЈКП “Осечина“ о свим важним питањима у вези са услугама од општег екомономског интереса, као и да изјављују рекламације.

Члан 6.

Писана рекламација корисника треба да садржи:

1. име, презиме, адресу и контакт телефон подносиоца рекламације,
2. име, презиме и адресу корисника на кога се односи рекламација,
3. разлоге због којих се рекламација улаже.

Писана рекламација може садржати и конкретан предлог решавања насталог проблема или друге елементе које су кориснику услуга од посебне важности.

Члан 7.

Давалац услуге је дужан да потрошачу изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Члан 8.

Давалац услуге је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од од дана подношења рекламација потрошача.

Члан 9.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге или у електронском облику, а у складу са законом и садржи нарочито податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, податке о роби/извршеним или неизвршеним комуналним услугама, кратак опис несаобразности и захтева из рекламације, датум издавања потврде о пријему рекламације, одлуку о одговору потрошачу, датум достављања те одлуке, податке о уговореном примереном року за решевање на који се сагласио потрошач, начин и датум решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламација.

Евиденција о примљеним рекламацијама може садржати и друге податке од значаја за кориснике услуга, а у складу са Законом о заштити потрошача.

IV КОМИСИЈА ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 10.

На основу члана 92. став 2. Закона о заштити потрошача формира се Комисија за решавање рекламација корисника (у даљем тексту: Комисија).

Комисија има 3 члана, од којих су 2 члана представници-запослени у ЈКП „Осечина“, а 1 члан је члан удружења или савеза за заштиту потрошача, у смислу члана 132. Закона о заштити потрошача.

Обавезује се ЈКП „Осечина да благовремено формира Комисију из става 2. овог члана, а до стицања свих услова за формирање и започињање рада Комисије из става 2. овог члана, рекламације ће решавати Надзорни одбор ЈКП „Осечина“, примењујући Закон о заштити потрошача, Закон о облигационим односима, Закона о комуналним делатностима и овај Правилник.

Мандат чланова Комисије представника-запослених у ЈКП „Осечина“ је 2 године, с тим што иста лица могу бити именовани поново за чланове Комисије.

Директор, ЈКП „Осечина“ именује и разрешава чланове Комисије и има право да у сваком тренутку разреши чланове Комисије без навођења разлога и именује нове чланове Комисије.

Чланство у Комисији престаје :

- оставком;
- разрешењем;
- истеком мандата;
- смрћу члана Комисије;
- престанком радног односа у ЈКП „Осечина“.

Члан 11.

Комисија је дужна да, по пријему рекламације, утврди да ли је иста поднета у прописаном року и да ли садржи све елементе који су потребни да бисе по њој могло поступати.

Уколико Комисија утврди да је рекламација поднета након истека рока из чл. 3. овог Правилника дужна је такву рекламацију одбацити као неблаговремену,осим уколико подносилац рекламације није имао оправдане разлоге због којих рекламацију није могао поднети у прописаном року или се стекну други законски разлози због којих није допуштено одбацивање рекламације као неблаговремене.

Уколико Комисија утврди да поднета рекламација не садржи све елементе који су потребни да би се по њој могло поступати дужна је о томе обавестити

подносиоца рекламације и оставити му рок од 3 дана да својурекламација уреди у смислу чл. 4. овог Правилника.

Уколико у датом року подносилац рекламације своју рекламацију не уреди, сматра ће се да је од ње одустао.

Допуштено је да у законском року и у року из овог Правилника, подносилац рекламације из става 3. овог члана поново поднесе рекламацију од које је претходно одустао.

Члан 12.

Комисија је дужна да, без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или екетронским путем одговори подносиоцу рекламације на изјављену рекламацију. Одговор на рекламацију мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву подносиоца рекламације, конкретан предлог и рок за решавање рекламација. Рок не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламација.

Уколико Давалац услуге из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву Корисника услуге у року који је одређен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести корисника услуга и наведе рок у коме ће је решити, као и да за дати продужетак рока добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација.

Продужавање рока из става 2. овог члана могуће је само једном.

Корисник услуга може да оствари права из овог члана под условом да недостатак није настао његовом кривицом.

Члан 13.

На сва питања у вези са рекламацијама корисника услуга ЈКП „Осечина" која нису решена овим Правилником, сходно ће се примењивати одредбе Закона о заштити потрошача, Закона о облигационим односима, Закона о комуналним делатностима.

Члан 14.

Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли ЈКП "Осечина", од ког дана престају да важе сви општи акти у ЈКП „Осечина" који се односе на питања регулисана овим Правилником.

У Осечини,
Датум:
Број:

ЈКП „Осечина "
Председник Надзорног одбора

Марко Матић