

На основу члана Закона о заштити потрошача („Сл.гласник РС”, бр.88/21), у складу са одредбама члана 14. и 18. Закона о комуналним делатностима („Сл.гласник РС” бр. 88/11,104/16, 95/18) и члана 93. Статута ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН број: 2098/ГД-3 од 14.12.2016. године, директор ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН, матични број: 07218281, ПИБ: 101144012, дана 01.03.2022. године, доноси:

П Р А В И Л Н И К **О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА** **ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН**

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламација/ приговора потрошача (у даљем тексту: рекламација) на комуналне услуге које пружа ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН, са седиштем у Варварину, ул. Јухорска бб, Тржни центар Ламела V, 37260 Варварин, Матични број: 07218281, ПИБ: 101144012, као услуге од општег економског интереса.

Члан 2.

Потрошач као купац-корисник комуналних услуга је физичко и/или правно лице које користи услуге које пружа ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН.

II ПРАВА ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Потрошач има право на подношење рекламације на извршене услуге ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН у складу са Законом, Одлукама о условима и начину пружања комуналних услуга (у даљем тексту-општинска Одлука) и овим Правилником.

Потрошач има право на рекламацију на извршену услугу ако се рекламација односи на износ рачуна, као и право на рекламације на сам квалитет пружене услуге према критеријумима прописаним Законом, подзаконским актима, општинским Одлукама и интерним актима ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН.

Потрошач је дужан да плати неспоран део износа рачуна, а ако оспорава цео рачун, дужан је да плати просечно месечно задужење за последња три месеца који су претходили периоду на који се рекламација односи.

III НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 4.

Потрошач може да изјави рекламацију усмено на шалтеру за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електонским путем, односно на трајном носачу записа уз доставу рачуна на увид или ознаке корисничке шифре на коју се рекламација односи.

Рекламација физичког лица ће се сматрати валидном уколико је иста својеручно потписана од стране подносиоца рекламације.

У случају да рекламацију изјављује правно лице (привредни субјект), иста ће се сматрати валидном, уколико је потписана од стране овлашћеног заступника правног лица.

Рекламација правног лица може се, уз одговарајуће овлашћење и под условима из претходног става, упутити и од стране лица које је за то овластио заступник правног лица.

Рекламација потрошача треба да садржи адресу пребивалишта подносиоца рекламације на коју ће бити послат одговор на рекламацију.

Рекламације потрошача могу се поднети усменим и писменим путем уз доставу рачуна, или другог доказа, на услуге на које се рекламација односи и то:

- лично на писарницу у пословном објекту ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН, и поштом на адресу: ул. Јухорска бб, Тржни центар, Ламела V, 37260 Варварин
- путем телефона на број: 037/788-455
- путем бесплатне телефонске линије 0800-363696
- путем Е-маил: jkpvarvarin@gmail.com

Члан 5.

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламације у току радног времена. Лица овлашћена за пријем рекламација потрошача су: Биљана Благојевић, као овлашћено лице за пријем рекламација потрошача која има задатак да води евиденцију примљених у облику деловодне књиге и Драгана Весић Радојичић као овлашћено лице за пријем рекламација потрошача у електронској форми који има задатак да води евиденцију примљених рекламација у електронском облику.

Овлашћено лице за пријем рекламације, одмах по пријему усмене (поднете телефоном) и писмене рекламације, рекламацију уводи у прописане образце рекламације и евиденције о примљеним рекламацијама који садрже следеће податке:

- Подаци о подносиоцу (име презиме адреса и шифра),
- Датум пријема и број рекламације,
- Подаци о услугама на коју се рекламација односи,
- Кратак опис несаобразности и захтева из рекламације,

- Датум издавање потврде о пријему рекламације,
- Одлука о одговору потрошачу,
- Датум достављања Одлуке,
- Уговорени примеран рок на који се сагласио потрошач,
- Начин и датум решавања рекламације,
- Информације о продужењу рока за решавање рекламације.

Подносиоцу рекламације овлашћено лице одмах издаје оверену потврду о пријему рекламације, која садржи деловодни број, датум и време пријема.

Члан 6.

Рекламација се почетком наредног дана доставља Комисији за рекламације, осим у хитним случајевима, када се одмах обавештавају директор и одговорни непосредни руководиоци.

IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 7.

По рекламацијама поступа и исте решава Комисија за рекламације, коју решењем образује директор ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН.

Комисија за рекламације се састоји од два члана из Предузећа, укључујући, на основу члана 82 став 5. Закона о заштити потрошача, једног представника евидентираних удружења односно организације са којим предузеће има потписан Уговор о пословној техничкој сарадњи и едукацији и које испуњава Законом прописане услове.

Председник Комисије за рекламације дужан је да обавести члана комисије из Удружења или Организације потрошача најкасније два дана пре решавања конкретне рекламације. У случају да се делегирани члан не одазове позиву, Комисија пуноправно одлучује у његовом одсуству.

Члан 8.

Рекламација потрошача је оправдана уколико се докаже несаобразност, односно недостатак за које је одговорно ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН.

Рекламација потрошача није оправдана уколико је несаобразност настала кривицом и пропустом потрошача.

У случају оправдане рекламације за пружену комуналну услугу, потрошач има право на отклањање констатованог недостатка, а уколико то није могуће, на умањење цене-рачуна сразмерно недостатку извршене услуге, у складу са Законом и општинским Одлукама.

Потрошач може да оствари права из овог члана под условом да недостатак није настао његовом кривицом или да одговорност за недостатак није условљена општим комуналним условима и вишом силом.

Члан 9.

О исходу изјављене рекламације, потрошача у писаној форми обавештава Комисија за решавање рекламација ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН на адресу објекта, или на електронску адресу потрошача.

Члан 10.

Рок за доношење одлуке по поднетој рекламацији из члана 3.овог Правилника, износи 8 (осам) дана од дана пријема рекламације.

Као први дан рока из претходног става (рока одређеног на дане) сматра се први дан после дана пријема валидне рекламације од стране потрошача.

Ако последњи дан рока из првог става овог члана пада на државни празник, рок за одговор по рекламацији истиче протеком првог наредног радног дана.

Члан 11.

У случају да се рекламација не може решити у року од осам дана од дана пријема рекламације, односно за чије решавање и образложење је потребно прибавити извештаје и/или информације од трећих лица изван ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН, подносилац рекламације ће бити обавештен о продужењу рока, који не може бити дужи од 15 (петнаест) дана, по прибављању неопходних извештаја и/или информација.

V ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 12.

ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН ће са овим Правилником ускладити интерне процедуре рада комисије за решавање рекламација и овлашћених лица ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН.

Члан 13.

ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН задржава право да, у складу са измењеним условима пословања, и према својој пословној политици, врши измене и допуне овог Правилника, у складу са позитивним законским прописима.

Члан 14.

Овај Правилник ступа на снагу 8 дана од дана објављивања на огласној табли ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН.



ЈКП „ВАРВАРИН“ ВАРВАРИН
директор Дејан Ракић

Dejan Rakić

Објављено на огласној табли
Јавног комуналног предузећа "ВАРВАРИН"
ВАРВАРИН

Дана 02.03. 2022. год.

Здравко М. Рад
Овлашћени радник