

1
JKP „ГРАДСКА ТОПЛАНА УЖИЦЕ“
Бр.: 215
16.03.2022.год.
УЖИЦЕ

9/9

На основу члана 55. и члана 82.став 4.5. и 6. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр.88/2021),у складу са одредбама члана 14.и 18. Закона о комуналним делатностима (Сл.гласник РС., бр.88/11, 104/2016 и 95/2018) и члана 46. Статута ЈКП „Градска топлана Ужице“ директор ЈКП „Градска топлана Ужице“ дана 16.03.2022.године доноси:

П РА В И Л Н И К О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА ЈКП „ГРАДСКА ТОПЛАНА УЖИЦЕ“

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавањарекламација/приговора потрошача- купаца (у даљем тексту: рекламација) на услуге које пружа ЈКП „Градска топлана Ужице“,као услуге од општег економског интереса (у даљем тексту: Предузеће)

Члан 2.

Потрошач је физичко и/или правно лице које користи услуге које пружа Предузеће.

II ПРАВА ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Потрошач има право на подношење рекламације на извршене услуге Предузећа у складу са Законом 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, Одлукама оснивача и интерним актима Предузећа.

III НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 4.

Потрошач може да изјави рекламацију лично у просторијама Предузећа, Трг партизана 26 и Димитрија Туцовића 38-42, телефоном, писаним путем или електонским путем.

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.

Члан 5.

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем и рекламације у току радног времена. Лице за пријем рекламације, одмах по пријему рекламације- исту уводи у књигу рекламација.

Предузеће води евиденцију примљених рекламација и чува их најмање две године од дана подношења рекламација потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, предузеће поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Члан 6.

Рекламација се почетком наредног дана доставља председнику Комисије за рекламације.

IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 7.

По рекламацијама поступа и исте решава Комисија за рекламације, коју образује директор ЈКП „Градска топлана Ужице“.

Комисија за рекламације и саветодавно тело се састоји од чланова из Предузећа, укључујући, на основу члана 82. став 4, 5, 6 и 7. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), једног представника евидентираног удружења из члана 140. овог Закона.

Одлуке о формирању саветодавног тела и комисије за решавање рекламације морају бити јавно објављене од стране предузећа.

Члан 8.

О исходу изјављене рекламације, потрошача у писаној форми обавештава Комисија за решавање рекламација Предузећа- на остављену адресу, или на електронску адресу потрошача.

Члан 9.

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, дане викенда, или у неки други нерадан дан, рок за одговор по рекламацији истиче протеклом првог наредног радног дана.

Члан 10.

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 Предузећа подносилац рекламације ће бити обавештен о продужењу рока, који не може бити дужи од 15 (петнаест) дана, по прибављању неопходних извештаја и/или информација.

Члан 11.

Комисија за решавање рекламација потрошача користи штампил Предузећа који је правоугаоног облика на којем је хоризонтално исписан назив Предузећа, са простором за уписивање датума и броја, као и печат предузећа који је округлог облика и садржи пуно пословно име предузећа: ЈКП "Градска топлана Ужице" Ужице.

Руковођење

Члан 12.

Радам комисије руководи председник комисије.

У случају одсутности, спречености или изузећа, председника Комисије замењује члан Комисије кога одреди Комисија, на предлог председника.
У случају из става 2. овог члана, члан Комисије има овлашћење, обавезе и одговорности председника Комисије, док траје привремена спреченост председника.

Члан 13.

Председник, чланови и запослени који обављају стручне и административне послове дужни су да, у складу са законом, чувају податке о личности, у складу са Законом.

У НАЧИН РАДА

Начин рада и одлучивања

Члан 14.

Комисија разматра рекламације и приговоре који су достављени писаним путем (поштом, е-маилом, лично на пријемном шалтеру Предузећа).
Комисија ради и одлучује на седницама.
Седнице Комисије одржавају се по потреби.
Седница се одржава ако је присутна већина чланова Комисије.
Комисија може да одлучује ако седници присуствује председник Комисије, односно члан Комисије који га, у складу са чланом 12. став 2. овог Правилника, замењује.
Расправи на седници Комисије могу по позиву присуствовати и друга лица, без права да присуствују већању и гласању.

Одлучивање

Члан 15.

Комисије доноси одлуке већином гласова од укупног броја чланова Комисије.

Председник Комисије

Члан 16.

Председник Комисије представља Комисију, остварује сарадњу са органима Предузећа, органима управе и другим државним органима и другим субјектима, поступа као извештач у предметима којима је задужен, припрема одлуке и друге акте у вези са поступком у тим предметима.

Обавезе учешћа у раду Комисије

Члан 17.

Председник и чланови Комисије дужни су да присуствују седници, учествују у расправи о предметима на дневном реду и гласају о предложеним одлукама и другим актима.

Ако председник не може да присуствује седници Комисије, дужан је да о томе без одлагања предложи члана Комисије који ће га мењати.

Ако члан Комисије не може да присуствује седници дужан је да о томе без одлагања обавести председника Комисије и образложи своје одсуство са седнице.

Изузеће

Члан 18.

О изузећу председника и члана Комисије одлучује директор Предузећа.
У случају изузећа известиоца предмет му се одузима и додељује у рад другом известиоцу.
У случају изузећа, председник и члан Комисије не може учествовати у расправи у већању и одлучивању о том предмету.

Припремање седнице

Члан 19.

Седнице Комисије припремају чланови Комисије, у сарадњи са председником и запосленима који обављају административне и помоћне послове за потребе Комисије.

Припремање седнице обухвата:

- копирање, комплетирање предмета и других материјала који ће се разматрати на седници, за председника и сваког члана Комисије;
- сачињавање предлога дневног реда седнице;
- достављање сазива и копија предмета и других материјала председнику и члановима Комисије.

Комплетирање предмета подразумева одлагање свих поднесака, писмена и доказа о њиховом пријему и достављању.

Сазивање седнице

Члан 20.

Седницу сазива председник Комисије.

Седнице се сазивају најкасније један дан пре одржавања.

Седнице се сазивају писменим или усменим путем.

Сви чланови Комисије имају право на приступ свим материјалима који ће се разматрати на седници.

Одржавање седнице

Члан 21.

Седницу Комисије отвара и њеним радом руководи председник Комисије, осим у случају члана 12. став 2. овог Правилника.

Записник

Члан 22.

О раду седнице Комисије води се записник који води члан комисије.

Писмени одговор и достављање одлуке Комисије

Члан 23.

На основу одлуке Комисије, саставља се писмени одговор подносиоцу рекламације.

Одговор у два примерка потписује са леве стране председник Комисије за решавање рекламација потрошача, а са десне стране директор Предузећа.

Један примерак одговара доставља се подносиоцу рекламације, а други примерак се задржава у списима предмета.

VI ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

Члан 24.

Предузеће је обавезно да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.

Потрошачки спор се може решавати и пред арбитражом, када потрошач и предузеће закључе споразум о арбитражи након настанка спора.

Предузеће је дужно да потрошача пре потписивања споразума о арбитражи упозна са правним последицама прихватања арбитражног споразума, посебно о обавезности одлуке арбитраже и трошковима овог поступка.

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор ЈКП „Градска топлана Ужице“.

Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.)

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са Законом о заштити потрошача може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога, а у оправданим случајевима, када је предмет спора сложен, рок од 90 дана може продужити за највише још 90 дана, о чему тело без одлагања обавештава потрошача и трговца.

Сви подаци, предлози и изјаве из поступка вансудског решавања потрошачког спора или у вези са поступком су поверљиви, ако се стране нису другачије споразумеле, осим оних којих се морају открити у складу са законом или у циљу примене или спровођења споразума о вансудском решавању потрошачког спора, као и када то јавни интерес налаже.

Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка,

Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора, не искључује и не утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.

VII ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 25.

Предузеће 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 26.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења и његове измене и допуне ће се вршити на начин како је и донет.

Даном ступања на снагу овог Правилника, престаје да важи Пословник о раду комисије за решавање рекламација потрошача број 830 од 14.10.2015.год.

За спровођење овог Правилника задужује се комисија за решавање рекламација Предузећа.



JKP "ГРАДСКА ТОПЛАНА УЖИЦЕ"

Директор

маст. инж. маш. Бранко Филиповић

Бранко Филиповић