



Број: 2616 од 23.10.2023.године
Матични број : 07323824
ПИБ : 102025919
Трг Вељка Дугошевића 34
12240 Кучево
е- mail : reklamacije@jpkpucervo.rs

На основу члана 55. 83. и 92. Закона о заштити потрошача („Сл.гласник РС“, бр. 62/2014, 6/2016-др.закон и 44/2018-др.закон), у складу са одредбама члана 14. и 18. Закона о комуналним делатностима („Сл.гласник РС“, бр. 88/2011, 104/2016 и 95/2018), и члана 49. Статута Јавног комуналног предузећа Кучево скраћено: ЈКП Кучево, Надзорни одбор на својој седници одржаној дана 23.10.2023.године, доноси:

ПРАВИЛНИК ЈКП КУЧЕВО О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

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 Кучево, са седиштем у Кучеву, 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 Кучево.

II ПРАВА ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Потрошач има право на подношење рекламације на извршене услуге: ЈКП Кучево у складу са Законом, Одлуком СО Кучево о комуналним делатностима и комуналном уређењу насеља на територији општине Кучево број: I-06-1-16/2021 од 10.02.2021.године (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, општинском Одлуком и интерним актима ЈКП Кучево.

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, физичка лица јмбг.лк.бр. правна лица и предузетници пиб, мб.

Рекламација физичког лица ће се сматрати валидном уколико је иста својеручно потписана од стране подносиоца рекламације са јмбг и лк.бр.

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

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 Кучево и поштом на адресу, ЈКП Кучево
Трг Вељка Дугошевића 34, 12240 Кучево

- путем телефона на број: 01 852 -137
- путем Е-маила: reklamacije@jkrkucevo.rs

Члан 5.

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламације у току радног времена. Лица овлашћена за пријем рекламације је техничка секретарица предузећа, адм.радник писарнице, благајник, службеници књиговодства ЈКП Кучево.

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, физичка:јмбг.лк.бр.правна пиб,мб),
- 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 Кучево.

Комисија за рекламације се састоји од два или три члана из Предузећа, укључујући, на основу члана 93. Закона о заштити потрошача, једног представника евидентираног удружења односно савеза из члана 132. овог Закона 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 Савеза 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 Кучево.

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 општинском Одлуком.

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 Кучево 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 Кучево, 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 Кучево ће са овим Правилником ускладити интерне процедуре рада комисије за решавање рекламација и овлашћених лица ЈКП Кучево. Примењује се од 02.10.2023.г.

Члан 13.

ЈКП Кучево 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.

За спровођење овог Правилника задужује се Комисија за решавање рекламација и овлашћена лица за поступање по рекламацијама ЈКП Кучево.
Објављен на огласној табли и интернет страници са обрасцем рекламације.

ЈКП КУЧЕВО

Председник Надзорног одбора,

Урош Тричковић

