Јавно комунално предузеће
за водовод и канализацију
„ВОДОВОД - КРУШЕВАЦ“ са п. о.
Број 6/10
28. 11. 2024 год.
Крушевац

На основу Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС”,бр. 88/21), у складу са одредбама члана 14. Закона о комуналним делатностима („Службени гласник РС“, бр 88/11, 104/16 и 95/18) и члана 37. Статута ЈКП „Водовод-Крушевац“ Крушевац, након добијања Мишљења од Саветодавног тела у предузећу, Надзорни одбор ЈКП „Водовод - Крушевац“ Крушевац, дана 28.11.2024. године, доноси:

ПРАВИЛНИК
О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА, КОРИСНИКА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламација/приговора потрошача, корисника комуналних услуга (у даљем тексту: рекламација) на комуналне услуге које пружа ЈКП „Водовод - Крушевац“, са седиштем у Крушевцу, ул. Душанова бр. 46, (у даљем тексту: вршилац комуналне делатности), на основу Одлуке о градском водоводу и канализацији, као услуге од општег економског интереса.

Члан 2.

Потрошач, корисник комуналних услуга је свако физичко и/или правно лице које је власник, корисник или закупац пословног или стамбеног објекта, пословне или стамбене јединице која је прикључена на градски водовод и канализацију или лице на које је власник пренео кориснички статус и о томе обавестио ЈКП „Водовод – Крушевац“.

Члан 3.

Вршилац комуналне делатности је дужан да за извршену услугу кориснику комуналних услуга изда рачун на месечном нивоу.

Рачун из става 1. овог члана мора да садржи следеће основне податке:

1) назив, адресу и податке који су значајни за утврђивање идентитета вршиоца комуналне делатности;
2) врсту и количину продате робе, односно врсту пружене услуге;
3) коначну продајну цену;
4) датум издавања рачуна;
5) задужење за задњи обрачунски период и укупан износ за плаћање.

Рачун из става 1. овог члана садржи и остале податке у складу са посебним прописима.

II ПРАВА ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 4.

Корисник комуналних услуга може да изјави рекламацију вршиоцу комуналне делатности ради остваривања својих права из овог правилника и права утврђених Законом о заштити потрошача.

Рок за подношење рекламација је 30 дана од дана издавања рачуна за пружену услугу или 30 дана од дана сазнања да постоји несаобразност (неправилност/неисправност).

Корисник комуналних услуга 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, градском Одлуком о водоводу и канализацији и интерним актима вршиоца комуналне делатности.

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.

Ш НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 5.

Потрошач може да изјави рекламацију усмено на шалтеру за пријем рекламација, телефонским путем, писаним путем или електронским путем, уз доставу рачуна на увид или друге доказе на коју се рекламација односи.

Рекламација физичког лица ће се сматрати валидном уколико је иста својеручно потписана од стране подносиоца рекламације и овлашћеног лица за пријем рекламација.

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 и овлашћеног лица за пријем рекламација..

Рекламација потрошача треба да садржи, поред осталог и адресу пребивалишта подносиоца рекламације на коју ће бити послат одговор на рекламацију и број телефона.

Уколико рекламација садржи формални недостатак (потпис подносиоца, недостатак неопходних прилога/доказа, адресу пошиљаоца и сл.) приликом непосредне предаје служби за пријем рекламација или на писарници, запослени за пријем одређен за пријем рекламације или запослени у писарници предузећа указаће кориснику на те недостатке и објаснiће како да се они отклоне. Уколико корисник услуга и даље захтева да се рекламација прими, запослени ће је примити и сачинити службену белешку о датом упозорењу о ученим неисправљеним недостацима.

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

- лично на шалтер рекламација, у пословном објекту ЈКП „Водовод - Крушевац“, Крушевац, улица Душанова 46,
- путем телефона на број: 037/415-324,
- путем поште на адресу: ЈКП „Водовод - Крушевац“, улица Душанова 46, Крушевац,
- путем мејла: office@vodovodks.co.rs

Члан 6.

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламације у току радног времена.

Овлашћено лице за пријем рекламације, одмах по пријему писмене рекламације, рекламацију уводи Захтев за решавање рекламације у Књигу евиденције о примљеним рекламацијама.

Књига евиденције о примљеним рекламаицијама садржи следеће податке:

- Подаци о подносиоцу (име, презиме, адреса и шифра потрошача на коју се односи рекламација и број телефона потрошача),

- Датум пријема и број рекламације,

- Подаци о услугама на коју се рекламација односи,

- Кратак опис несаобразности (неправилности/примедбе на пружене услуге) и захтева из рекламације,

- Датум издавања потврде о пријему рекламације,

- Уговорени примерени рок за решавање рекламације на који се сагласио потрошач,

- Одлука о одговору потрошачу,

-Датум достављања Одлуке,

- Решење о начину и датуму 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 и електронску потврду са наведеним подацима.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге и у електронском облику.

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

Приликом уписа о обради података о личности корисника услуга, давалац услуга поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

V ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 8.

По рекламацијама поступа и исте решава Комисија за рекламације, коју решењем одређује директор ЈКП „Водовод-Крушевац“ Крушевац.

О условима и начину рада Комисије за рекламације Надзорни одбор ЈКП „Водовод-Крушевац“ Крушевац доноси Упутство за рад Комисије за рекламације.

Комисија за рекламације се састоји од седам чланова у сталном саставу, укључујући, на основу члана 82. Закона о заштити потрошача, једног представника евидентираног удружења, односно савеза из члана 140. овог Закона које испуњава Законом прописане услове и три члана за рад Комисије у проширеном саставу, када је то неопходно у зависности од врсте рекламације.

Директор даваоца услуга решењем именује и разрешава председника и чланове комисије и има право да у сваком тренутку разреши председника или једног или све чланове комисије, без навођења разлога и именује новог председника и чланове Комисије.

Представник евидентираног удружења, односно савеза из члана 140. Закона о заштити потрошача истовремено је и члан Саветодавног тела за заштиту потрошача у ЈКП „Водовод-Крушевац“, а Саветодавно тело такође решењем одређује директор предузећа.

Председник Комисије за рекламације дужан је да сваком члану комисије и лицу из Удружења или Савеза потрошача најкасније два дана пре решавања конкретне рекламације достави материјал за одржавање седнице у физичком или електронском облику.

Комисија за рекламације доноси одлуке на редовним седницама које се одржавају најмање два пута месечно а у изузетним случајевима може се заказати и ванредна седница Комисије,

Седнице Комисије води председник.

На основу припремљених уредних захтева, Комисија на седницама на којима мора бити присутно најмање четири члана, разматра сваки случај посебно и доноси посебне одлуке и одговарајућа решења.

Комисија за рекламације може пуноважно да одлучује ако седници присуствује већина именованих чланова, гласајући лично и јавно, на састанцима у просторијама предузећа или телефонским путем. Одлука Комисије је пуноважна ако за њу гласа већина именованих чланова.

У случају да се делегирани члан не одазове позиву, Комисија пуноправно одлучује у његовом одсуству.

Члан 9.

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

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 Градском Одлуком о водоводу и канализацији.

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 10.

О исходу изјављене рекламације потрошача у писаној форми обавештава Комисија за решавање рекламација ЈКП „Водовод – Крушевац" Крушевац на адресу подносиоца рекламације, адресу објекта, или на електронску адресу потрошача или на адресу коју у рекламацији назначи подносилац.

Одговор продавца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку са образложењем да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију уколико је прихвата.

Члан 11.

Рок за доношење Одлуке по поднетој рекламацији износи 8 (осам) дана од дана пријема рекламације и то писаним или електронским путем, односно овај рок не може да буде дужи од 15 дана.

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 пада на државни празник, у дане викенда или други нерадни дан, рок за одговор на рекламацију истиче првог наредног радног дана.

Уколико продавац из објективних разлога (уколико је потребно прибавити извештаје и/или информације од трећих лица, због повећаног обима посла на којем су ангажовани чланови комисије, и сл.) није у могућности да удовољи захтеву потрошача у прописаном року, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у Књизи примљених рекламација.

Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

Члан 12

Сва документација прикупљена и проистекла из поступка подношења и решавања рекламација/приговора чуваће се у року од 5 година у ЈКП „Водовод-Крушевац" Крушевац а након тога поступаће се у складу са Законом о архивској грађи и архивској делатности.

VI ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 13.

ЈКП „Водовод – Крушевац“ Крушевац ће са овим Правилником ускладити интерне документе рада Комисије за решавање рекламација и овлашћених лица ЈКП „Водовод – Крушевац“ Крушевац.

Члан 14.

ЈКП „Водовод – Крушевац“ Крушевац ће рад Комисије за рекламације детаљно регулисати Упутствима за рад комисије за рекламације, која Упутства чине саставни део овог Правилника.

ЈКП „Водовод – Крушевац“ Крушевац 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 15.

Овај Правилник ступа на снагу 8 дана од дана објављивања на огласној табли ЈКП „Водовод – Крушевац“ Крушевац, од када престаје да важи Правилник о раду комисије за рекламације од 26.01.2018.године.

Председник
Надзорног одбора

Ивица Петровић, дипл.хемичар

На основу законских овлашћења и чл. 37. Статута Јавно комуналног предузећа "Водовод-Крушевац" Крушевац дана 03.01.2025. године доносим

ОДЛУКУ

Формира се комисија за рекламације у саставу:

1. **Петровић Владимир, председник;**
2. **Ђурковић Весна, заменик председника;**
3. **Секулић Бранко, члан;**
4. **Иван Андријевић, члан;**
5. **Мијаиловић Ивана,члан;**
6. **Миловановић-Гацић Марија, члан;**
7. **Вељић Драган, члан.**

Комисија из става ове Одлуке у обавези је да разматра захтеве корисника за умањење рачуна за утрошену воду, приговоре и рекламације корисника и да одлучује о истим.

Ова комисија у обавези је да заседа најмање два пута у месецу (око 15-ог и 30-ог у месецу), а по потреби и више пута, када ће разматрати приспеле захтеве, приговоре и реюламације корисника и доносити адекватне одлуке.

Сви чланови комисије у обавези су да се придржавају Правилника о условима и начину решавања рекламација потрошача, корисника комуналних услуга бр. 6/10 од 28.11.2024. године и Упутства о раду комисије бр. 6/11 од 28.11.2024. године.

Ступањем на снагу ове Одлуке престаје да важи Одлука зав.бр.443 од 05. 02. 2024. године.

Директор ЈКП „Водовод Крушевац" Крушевац,
Владимир Милосављевић, дипл. ецц