На основу Закона о заштити потрошача (Сл.гласник РС бр. 73/10) и Закона о комуналним делатностима (Сл.гласник РС бр. 88/11), в.д.директор Јавног предузећа за комуналне делатности “Бадњево” Неготин, доноси

ПРАВИЛНИК
О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА/ПРИГОВОРА
КОРИСНИКА НА УСЛУГЕ
ЈКП БАДЊЕВО НЕГОТИН

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања приговора/рекламација (у даљем тексту: рекламација) корисника комуналних услуга и осталих услуга које пружа ЈКП Бадњево Неготин, са седиштем у улици Добропољска 1, Неготин.

Члан 2.

Корисник је физичко или правно лице које користи комуналне услуге или остале услуге које пружа ЈКП Бадњево Неготин.

II ПРАВА КОРИСНИКА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Корисник услуга има право на подношење рекламације на извршене услуге ЈКП Бадњево Неготин у складу са законом и овим Правилником.

Корисник услуга има право на рекламацију на извршену услугу ако се рекламација односи на износ рачуна, као и право на рекламације на сам квалитет услуге (испорука воде, одвод канализације, изношење смећа, грејање и остале услуге које пружа ЈКП Бадњево Неготин), у роковима и начину сходно Закону о комуналним делатностима и општинским одлукама које регулишу ову област као и интерним актима ЈКП Бадњево Неготин (Комисија за контролу квалитета услуга, Комисија за утврђивање грејаних површина и статуса корисника грејања, Комисија за проверу квалитета грејања, Одлука о хаваријској цени и остала акта).

Корисник 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 РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 4.

Корисник услуга може поднети рекламацију искључиво писаним путем уз обавезну ознаку 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, 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 корисника треба да садржи адресу пребивалишта подносиоца рекламације на коју ће бити послат одговор на рекламацију.

Писаним путем, рекламација се подноси:

- поштом на адресу ЈКП Бадњево Неготин, Служба рекламација, Добропољска 1, Неготин,
- путем факса на број 019-548-241,
- у пословно објекту ЈКП Бадњево на зеленој пијаци у Неготину.

IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 5.

О исходу изјављене рекламације, Корисника обавештава Служба за рекламације ЈКП Бадњево Неготин, а у посебним случајевима Корисника обавештава Радна јединица ЈКП Бадњево Неготин, за услугу за коју је та радна јединица надлежна.

Члан 6.

Рок за доношење одлуке по поднетој писаној 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 ЈКП Бадњево Неготин.

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 протеком првог наредног радног дана.

Члан 7.

У случају да је Корисник услуга поднео рекламацију за чије решавање и образложење одговора је потребно прибавити извештаје и/или информације од трећих лица изван ЈКП Бадњево Неготин, ЈКП Бадњево Неготин може о наведеној околности без одлагања обавестити Корисника услуга, при чему ће се о самом исходу поднете рекламације Корисника услуга обавестити по прибављању неопходних извештаја и/или информација.

Члан 8.

О исходу изјављене рекламације, ЈКП Бадњево Неготин ће Корисника обавестити у писаној форми, на адресу објекта Корисника услуге односно адресу пребивалишта корисника услуге.

Члан 9.

Уколико је рекламација Корисника услуга основана, Корисник услуга има право на отклањање констатованог недостатка.

Уколико није могуће отклонити констатовани недостатак у смислу претходног става, Корисник услуга има право на смањење цене-рачуна сразмерно недостатку извршене услуге.

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

искључена општим комуналним условима.

V ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 10.

ЈКП Бадњево Неготин ће са овим Правилником ускладити интерне процедуре рада Службе за рекламације и овлашћених лица ЈКП Бадњево Неготин.

Члан 11.

ЈКП Бадњево Неготин 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 12.

Правилник ступа на снагу даном доношења.

За спровођење Правилника задужује се Служба за рекламације ЈКП Бадњево Неготин.

ЈКП Бадњево Неготин
в.д.директор
Голуб Рајић, дипл.ецц