

На основу члана чл.21 Статута ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш бр.00-1462-1 од 27.02.2017. године као и на основу чл.55 и чл. 80. став 3. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021- даље: Закон), в.д.директора ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш доноси следећи:

ПРАВИЛНИК О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

Предмет и основне одредбе

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламација/приговора потрошача у ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш (даље: Пружалац услуга), које обавља делатност: 6311 – обрада података, хостинг и сл., делатност целокупне података које доставља корисник и израде специјализованих извештаја на бази података набављених од клијената, као и уношење података – претежна делатност. Овим Правилником одређује се и делокруг, организација рада Комисије и сам начин решавања рекламација корисника услуга. Корисник услуга, односно потрошач, је физичко или правно лице које користи комуналне и остале услуге које пружа предузеће (у даљем тексту: Потрошач).

Члан 2.

У свом раду Комисија је дужна да се придржава свих позитивних законских и подзаконских аката, одлука надлежних органа локалне управе, као и договора који се односе на пословање ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш. Одредбе овог Правилника обавезују све чланове Комисије, као и сва лица која по било ком основу учествују или присуствују њеном раду.

Значење израза

Члан 3.

Поједини изрази употребљени у овом правилнику имају следећа значења:

- "потрошач" је физичко лице које користи услуге Пружалаца услуга у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;
- "услуга" је услуга коју Пружалац услуга пружа у оквиру своје пословне делатности;
- "овлашћено лице Пружаоца услуга" је директор, запослено или друго радно ангажовано лице (Комисија), које је општим актом Пружаоца услуга (Решењем) овлашћено да решава о рекламацијама потрошача.

Обавештавање потрошача о правима и вези са рекламацијом

Члан 4.

Потрошач може да изјави рекламацију на извршену услугу ако се рекламација односи на износ рачуна, квалитет и квантитет пружене услуге од стране пружаоца услуга односно јавних и јавно комуналних предузећа у роковима и начину сходно Закону о заштити потрошача, Закону о комуналним делатностима и Одлукама Скупштине Града Ниша које регулишу ову област, као и интерним актима предузећа. Корисник услуга подноси рекламацију на следећи начин и то: лично у објекту Пружаоца услуга на адреси Наде Томић бр.7, 18000 Ниш, телефоном 0800/38-62-82 и 018/4151822, путем поште или електронским путем. Адреса електронске поште за рекламације гласи: reklamacije@jkponnis.rs. Пружалац услуга обавештава потрошача на валидан начин о облику и условима за изјављивање рекламације, где и коме се подносе рекламације, као и о свим осталим информацијама у складу са Законом о заштити потрошача. Пружалац услуга све неопходне информације које регулишу ову област објављује на својој интернет страници www.jkponnis.rs. Такође, видно истакнуто обавештење о начину и месту примања рекламација предузеће као Пружалац услуга има истакнуто у својим пословним просторијама на адреси ул. Наде Томић бр.7.

Место и начин изјављивања рекламације и услови за рекламацију

Члан 5.

Потрошач може да изјави рекламацију усмено у објекту у коме се услуга пружа, односно другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем или у електронској форми. Да би остварио право на рекламацију било које врсте, потрошач је обавезан да поред прописаних обаразаца, приложи и доказе како би Комисија узела у разматрање исту.

Евиденција о примљеним рекламацијама

Члан 6.

Пружалац услуга води евиденцију примљених рекламација и обавеза је да исте чува у архиви две године од дана подношења рекламације потрошача. Након истека наведеног периода, документација о евиденцији и чувању се уништава у складу са законским прописима о архивском и канцеларијском пословању. Пружалац услуге потрошачу издаје писану потврду у папирном облику или електронским путем потврду пријема рекламације, односно доставља број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација. Писана потврда се издаје у два примерка, и то један примерак за објект у коме се услуга пружа а други примерак за потрошача. Евиденција о примљеним рекламацијама води се и у електронском облику и садржи име и презиме потрошача и датум пријема рекламације потрошача, врсту рекламације и разлоге заштите његових права, датум издавања потврде о примљеној рекламацији, начин и датум решавања рекламације, односно одлуке које је пружалац услуге донео у складу са продуженим роковима као и напомене. Комисија која је код Пружаоца услуга задужена за упис података у евиденцију о примљеним рекламацијама уноси је у ову евиденцију и обрађује оне податке о личности подносиоца рекламације који су неопходни за остварене сврхе уноса у ову евиденцију и рекламације, а то је име и презиме као и контакт телефон подносиоца рекламације. Комисија је задужена за упис података у ову евиденцију, претходно у складу са одредбама Закона о заштити података о личности, обавештава подносиоца о обради тих података и прибавља сагласност за обраду ових података у сврху рекламације. Обавештење о обради података о личности и сагласност за обраду података се напомиње у евиденцији о примљеним рекламацијама као и на прописаном обрасцу за подношење рекламације.

Члан 7.

Задатак комисије је:

- да води евиденцију о примљеним рекламацијама
- да о примљеној рекламацији, изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације
- да прими и припреми сву документацију потребну за разматрање рекламације
- да решава рекламације корисника услуга ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш
- да проследи одлуке донете по рекламацијама.

Члан 8.

На основу активности из члана 7. овог Правилника Комисија:

- а) анализира, разматра рекламације корисника,
- б) на основу резултата анализа предлаже надлежним службама унутар предузећа предузимање потребних активности и утиче на смањење њиховог броја, тј. побољшање квалитета услуга.

Одговор на рекламацију

Члан 9.

Пружалац услуга дужан је да, без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним путем у електронском или папирном облику, одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор Пружаоца услуга на рекламацију потрошача садржи одлуку да ли прихвата или одбија рекламацију, изјављене по захтеву потрошача и конкретан предлог или рок за решавање рекламације. Рок не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламације.

Решевање рекламације од стране овлашћеног лица Пружаоца услуга

Члан 10.

О рекламацији решава овлашћено лице Пружаоца услуга (Комисија). Овлашћено лице (Комисија) Пружаоца услуга испитује рекламацију, разматра предмет рекламације, утврђује чињенице и доноси одлуку о рекламацији. Комисију именује директор и иста броји три члана. Обавезни члан комисије је представник евидентираног удружења у смислу одредби Закона о заштити потрошача. Када овлашћено лице (Комисија) Пружалац услуга утврди да је рекламација оправдана, прихвата рекламацију, изјашњава се о захтеву потрошача и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Ако утврди да рекламација

није оправдана, овлашћено лице (Комисија) Пружалац услуга одбија рекламацију. Ако се недостаци у пружању услуге настали кривицом Потрошача, рекламација није оправдана. У случају да се рекламација односи искључиво на пружаоце стамбено комуналних услуга Комисија је дужна да упути потрошача да се обрати писаним путем у законском року директно предузећу које је давалац услуга или Обједињеној наплати која ће проследити рекламацију комуналним предузећима.

Прихватање рекламације

Члан 11.

У случају прихватања рекламације, овлашћено лице (Комисија) Пружалац услуга, дужан је да поступи у складу са донетом одлуком и приступи реализацији исте.

Поступање у случају када потрошач одбије предлог решавања рекламације

Члан 12.

Када потрошач одбије предлог решавања рекламације, овлашћено лице (Комисија) Пружалац услуга, у складу са законом и другим прописима, општим актима, добром пословном праксом и начелом савесности и поштовања, на основу захтева потрошача пружање најбољи начин решавања рекламације, а све у року предвиђеном у члану 9 овог Правилника. Уколико пружалац услуга одбије рекламацију, дужан је да потрошача обавести о могућности покретања судског поступка у складу са законом и да исто учини за сваки случај где су спорне одлуке. Може покренути судски или вансудски поступак решавања потрошачког спора тек након пријема одговора на изјављену рекламацију у складу са овим законом или након пријема одлуке трећих који пружа услуге од општег економског интереса по изјављеном приговору у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

Испуњење захтева и продужење рока

Члан 13.

Пружалац услуга је дужан да поступи у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, уколико је добио претходно сагласност потрошача. Ако Пружалац услуга из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је договорен, дужан је да потрошача обавести о разлозима због којих није испунио рок и коме је решио, као и да добије његову сагласност, ако буде прихватио нови рок решавања рекламације. Продужавање рока за решавање рекламације може бити само изузетно. Рок за решавање рекламације престаје тек са временом које Пружалац услуга не добије сагласност потрошача на поново предложени рок.

Трошкови рекламације

Члан 14.

Трошкови који настану по основу рекламације сноси Пружалац услуга.

Члан 15.

Решења рекламације достављају се са одговарајућим раздужењима и другом припадајућом документацијом објекту у коме се пружа услуга и надлежној служби.

Члан 16.

Овај правилник, као и његове измене и допуне, објављују се на интернет страници Пружаоца услуга као и у објекту у којем Пружалац услуга обавља делатност.

Члан 17.

Овај правилник ступа на снагу даном доношења.

в.д. директора

Саша Видојковић, дипл.економиста

