



ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈУ
“ ВОДОВОД ” ЧАЧАК, Ул. Краља Петра I бр. 8
Централа 032/303-606 * Факс 032/303-616 * Директор 032/303-600
Текући рачун: 155 – 304 - 68 Чачак

Чачак, 23.11.2022...године
Број: 4/21

На основу одредби закона о заштити потрошача (Сл. Гласник РС бр. 88/2021) и члана 43 Статута, Надзорни одбор ЈКП " Водовод " Чачак, решавајући по питањима из своје надлежности, на својој седници бр. 4/21 од 23.11.2022.године доноси следећу,

О Д Л У К У

Утврђује се и доноси Правилник о решавању рекламација у ЈКП " Водовод " Чачак, а у свему као у писаном материјалу који је саставни део ове Одлуке.

НАДЗОРНИ ОДБОР
Пр е с е д н и к,
Драган Вукајловић, дипл. инж. грађ.

ЈКП " ВОДОВОД " ЧАЧАК

**П Р А В И Л Н И К
О
РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА**

Чачак, октобар 2022.године

ЈКП „ВОДОВОД“ ЧАЧАК
ДАТУМ: 23.11.2022.год.
БРОЈ: 4/21
Ч А Ч А К

На основу одредби Закона о заштити потрошача (Сл. гласник РС бр.88/2021) и члана 43. Статута ЈКП » Водовод« Чачак, решавајући о питањима из своје надлежности, Надзорни одбор на својој седници бр. 4/21 одржаној дана 23.11. 2022.г., донео је

П Р А В И Л Н И К О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА

І ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламације (у даљем тексту:рекламација) корисника услуга воде и фекалне канализације на рачун која се може односити на:

- количину утрошене воде, односно канализације и број чланова домаћинства,
- цену воде,односно канализације,
- обрачун нерационалне потрошње воде (блок тарифа).

Члан 2.

Корисник је физичко или правно лице које користи воду, односно фекалну канализацију.

ІІ ПРАВА КОРИСНИКА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Корисник услуга има право на подношење рекламације на извршене услуге описане у члану 1. у складу са Законом о заштити потрошача, Одлуком о јавном водоводу и канализацији града Чачка и овим Правилником.

Корисник услуга има право на рекламацију у року од 30 (тридесет) дана од дана доспећа рачуна.

Корисник услуга је дужан да плати неспоран део износа рачуна, а уколико оспорава цео рачун, дужан је да плати просечно месечно задужење за последња три месеца који су претходили периоду на који се рекламација односи.

Истеком рока из става 2 овог члана, Корисник услуга губи право на подношење рекламације.

III НАЧИН ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 4.

Корисник услуга, физичко лице, може поднети рекламацију у пријемној канцеларији ЈКП „Водовод“ Чачак ул. Краља Петра I бр.8 канцеларија бр.5 у служби рекламација сваког радног дана у времену од 07.00 – 15.00 часова.

Уколико рекламација садржи формални недостатак (потпис, недостатак прилога, не садржи адресу пошиљаоца и сл.) приликом непосредне предаје служби, запослени одређен за пријем рекламације указаће странци на те недостатке и објасниће како да се они отклоне. Уколико странка и поред тога захтева да се рекламација прими запослени ће је примити стим што ће на самом допису сачинити службену забелешку о упозорењу на недостатке.

Заполени одређен за пријем рекламација је обавезан да странци која лично предаје рекламацију изда потврду о пријему.

Ракламација се може уложити писаним путем преко поште на адресу ЈКП „Водовод“ Чачак ул. Краља Петра I бр.8.

Рекламација се може уложити и усменим саопштењем запосленом за пријем рекламација на записник у ком случају запослени издаје потврду о пријему.

Рекламација може бити саопштена и путем телефонске линије 0800-333-032, а запослени на пријему рекламације је дужан да ту рекламацију евидентира у књигу рекламација.

Рекламација се може упутити на факс :032/303-616, као и на e-mail: vodovodca@sbb.rs у којим случајевима је запослени на пријему рекламације дужан да ту рекламацију евидентира у књигу рекламација.

Рекламација физичког лица ће се сматрати валидном уколико је иста поднета лично од стране корисника који је евидентиран као корисник услуга, адвоката кога је овластио корисник, односно другог лица које је корисник специјалним пуномоћјем овереним од стране надлежног органа овластио на подношење рекалмације.

У случају да рекламацију изјављује правно лице, иста ће се сматрати валидном, уколико је потисана од стране овлашћеног заступника правног лица. Рекламација правног лица може се, уз одговарајуће овлашћење и под условом из претходног става, упутити и од стране лица које је за то овластио заступник правног лица.

На основу изјављене рекламације, кориснику ће у електронској или писаној форми, бити издата потврда односно, деловодни број под којим је рекламација заведена у евиденцији примљених рекламација.

IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 5.

Давалац услуга је дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију.

Ако последњи дан рока из првог става овог члана пада на државни празник, дане викенда, или у неки други нерадни дан, рок за одговор по рекламацији истиче протеком првог наредног радног дана.

Одговор даваоца услуга на рекламацију корисника мора да садржи одлуку 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. Рок за решавање рекламација је 15 дана од дана подношења рекламације.

Члан 6.

Уколико давалац услуга из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је одређен, дужан је да о продужењу рока за решавање рекламација обавести потрошача и наведе рок у којем ће је решити као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација.

Продужавање року за решавање рекламација могуће је само једном.

О исходу изјављене рекламације, давалац услуга ће корисника обавестити у писаној или електронској форми, на имејл адресу или адресу евидентирану у бази податка даваоца услуга.

V КОМИСИЈА ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 7.

На основу члана 82. став 5. Закона о заштити потрошача, формира се Комисија за решавање рекламација (у даљем тексту: Комисија).

Комисија има 4 члана, од којих су 3 члана запослена у ЈКП „Водовод“ Чачак, а 1 члан је из удружења за заштиту потрошача у складу са одредба Закона о заштити потрошача.

Директор даваоца услуга именује и разрешава председника и чланове комисије. Директор даваоца услуга има право да разреши чланове комисије у сваком тренутку и без навођења разлога, а има и право да именује нове чланове комисије.

Чланство у Комисији престаје:

- оставком,
- разрешењем,
- осталим случајевима предвиђеним Законом.

Члан 8.

Комисија је надлежна да решава по рекламацијама корисника услуга воде и фекалне канализације.

Члан 9.

Комисија доноси одлуке већином гласова.

Председник комисије потписује одлуке и друге акте комисије.

Председник комисије организује састанке комисије на своју иницијативу, или иницијативу других чланова комисије.

VI ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 10.

Давалац услуга је дужан да води евиденцију примљених рекламација у писаној или електронској форми и да је чува најмање 2 године од дана подношења рекламације корисника.

Члан 11.


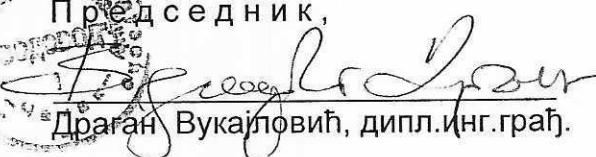
На све што није регулисано овим Правилником примењује се одредбе Закона о заштити потрошача као и одредбе других важећих закона.

Члан 12.

Ступањем на снагу овог Правилника предтаје да важи Правилник о решавању рекламација донет на седници Надзорног одбора бр. 419 од 30.09..2021.г.

Члан 13.

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласним таблама предузећа.

**НАДЗОРНИ ОДБОР**
Председник,

Драган Вукајловић, дипл.инг.грађ.