

На основу члана 55. и члана 82. став 4, 5 и 6. Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“, број 88/2021), у складу са одредбама члана 14. и 18. Закона о комуналним делатностима („Службени гласник РС“, број 88/11, 104/2016 и 95/2018) и члана 41. Статута ЈКП „Градска топлана“ Косјерић, директор ЈКП „Градска топлана“ Косјерић дана 09.05.2023. године доноси:

**ПРАВИЛНИК
О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА
ЈКП „ГРАДСКА ТОПЛНА“ КОСЈЕРИЋ**

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламија потрошача – купца топлотне енергије (у даљем тексту: рекламија) на услуге које пружа ЈКП „Градска топлана“ Косјерић, као услуге од општег економског интереса (у даљем тексту: Предузеће).

Члан 2.

Потрошач је физичко и/или правно лице које користи услуге које пружа Предузеће.

II ПРАВА ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Потрошач има право на подношење рекламије на извршене услуге Предузећа у складу са Законом и овим Правилником.

Потрошач има право на рекламију на извршену услугу ако се рекламија односи на износ рачуна, као и право на рекламије на сам квалитет пружене услуге према критеријумима прописаном Законом, подзаконским актима, Одлукама Оснивача и интерним актима Предузећа.

III НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 4.

Потрошач може да изјави рекламију лично у просторијама Предузећа, ул. Олге Грбић 5/II, телефоном, писаним или електронским путем.

Рекламија физичког лица ће се сматрати валидном уколико је иста својеручно потписана од стране подносиоца рекламије.

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

Рекламија правног лица може се, уз одговоарајуће овлашћење и под условима из претходног става, упутити и од стране лица које је за то овластио заступник правног лица.

Рекламија потрошача треба да садржи адресу пребивалишта подносиоца рекламије на коју ће бити послат одговор на рекламију.

Члан 5.

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем и рекламије у току радног времена. Лице за пријем рекламије одмах по пријему рекламије исту уводи у књигу рекламија.

Предузеће води евидентију примљених рекламија и чува их најмање две године од дана подношења рекламија потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, Предузеће поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Члан 6.

Рекламација се почетком наредног дана доставља председнику Комисије за рекламије.

IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 7.

По рекламијама поступа и исте решава Комисија за рекламије, коју образује директор ЈКП „Градска топлана“ Косјерић.

Комисија за рекламије и саветодавно тело се састоји од чланова из Предузећа, укључујући, на основу члана 82. став 4, 5, 6 и 7. Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“, број 88/2021), једног представника евидентираног удружења из члана 140. овог Закона.

Одлуке о формирању саветодавног тела и комисије за решавање рекламија морају бити јавно објављене од стране Предузећа.

Члан 8.

О исходу изјављене рекламије, потрошача у писано форми обавештава Комисија за решавање рекламија Предузећа – на остављену адресу или на електронску адресу потрошача.

Члан 9.

Рок за доношење одлуке по поднетој рекламији из члана 3.овог Правилника, износи 8 (осам) дана од дана пријема рекламије.

Као први дан рока из претходног става (рока одређеног на дане) сматра се први дан после дана пријема валидне рекламије од стране потрошача.

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 рекламији истиче протеком првог наредног радног дана.

Члан 10.

У случају да се рекламија не може решити у року од осам дана од дана пријема рекламије, односно за чије решавање и образложење је потребно прибавити извештаје и/или информације од трећих лица изван Предузећа подносилац рекламије ће бити обавештен о продужењу рока, који не може бити дужи од 15 (петнаест) дана, по прибављању неопходних извештаја и/или информација.

Члан 11.

Комисија за решавање рекламија потрошача користи штамбиль и печат Предузећа.

Руковођење

Члан 12.

Радом комисије руководи председник комисије.

У случају одсутности, спречености или изузећа, председника Комисије замењује члан Комисије кога одреди Комисија, на предлог председника.

У случају из става 2. овог члана, члан Комисије има овлашћење, обавезе и одговорности председника Комисије, док траје привремена спреченост председника.

Члан 13.

Председник, чланови и запослени који обављају стручне и административне послове дужни су да, у складу са Законом, чувају податке о личности, у складу са Законом.

В НАЧИН РАДА

Начин рада и одлучивања

Члан 14.

Комисија разматра рекламије и приговоре који су достављени писаним путем (редовном поштом, електронском поштом, лично на пријемном шалтеру Предузећа).

Комисија ради и одлучује на седницама.

Седнице Комисије одржавају се по потреби.

Седница се одржава ако је присутна већина чланова Комисије.

Комисија може да одлучује ако седници присуствује председник Комисије, односно члан Комисије који га, у складу са чланом 12. став 2. овог Правилника, замењује.

Расправи на седници Комисије могу по позиву присуствовати и друга лица, без права да присуствују већању и гласању.

Одлучивање

Члан 15.

Комисије доноси одлуке већином гласова од укупног броја чланова Комисије.

Председник Комисије

Члан 16.

Председник Комисије представља Комисију, остварује сарадњу са органима Предузећа, органима управе и другим државним органима и другим субјектима, поступа као известилац у предметима којима је задужен, припрема одлуке и друге акте у вези са поступком у тим предметима.

Обавезе учешћа у раду Комисије

Члан 17.

Председник и чланови Комисије дужни су да присуствују седници, учествују у расправи о предметима на дневном реду и гласају о предложеним одлукама и другим актима.

Ако председник не може да присуствује седници Комисије, дужан је да о томе без одлагања предложи члана Комисије који ће га мењати.

Ако члан Комисије не може да присуствује седници дужан је да о томе без одлагања обавести председника Комисије и образложи своје одсуство са седнице.

Изузеће

Члан 18.

О изузећу председника и члана Комисије одлучује директор Предузећа.

У случају изузећа известиоца предмет му се одузима и додељује у рад другом известиоцу.

У случају изузећа, председник и члан Комисије не може учествовати у расправи, у већању и одлучивању о том предмету.

Припремање седнице

Члан 19.

Седнице Комисије припремају чланови Комисије, у сарадњи са председником и запосленима који обављају административне и помоћне послове за потребе Комисије.

Припремање седнице обухвата:

- копирање, комплетирање предмета и других материјала који ће се разматрати на седници, за председника и сваког члана Комисије;
- сачињавање предлога дневног реда седнице;
- достављање сазива и копија предмета и других материјала председнику и члановима Комисије.

Комплетирање предмета подразумева одлагање свих поднесака, писмена и доказа о њиховом пријему и достављању.

Сазивање седнице

Члан 20.

Седницу сазива председник Комисије.

Седнице се сазивају најкасније један дан пре одржавања.

Седнице се сазивају писменим или усменим путем.

Сви члanova Комисије имају право на приступ свим материјалима који ће се разматрати на седници.

Одржавање седнице

Члан 21.

Седницу Комисије отвара и њеним радом руководи председник Комисије, осим у случају члана 12. став 2. овог Правилника.

Записник

Члан 22.

О раду седнице Комисије води се записник који води члан комисије.

Писмени одговор и достављање одлуке Комисије

Члан 23.

На основу одлуке Комисије, саставља се писмени одговор подносиоцу рекламације.

Одговор у два примерка потписује са леве стране председник Комисије за решавање рекламација потрошача, а са десне стране директор Предузећа.

Један примерак одговара доставља се подносиоцу рекламације, а други примерак се задржава у списима предмета.

VI ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

Члан 24.

Предузеће је обавезно да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.

Потрошачки спор се може решавати и пред арбитражом, када потрошач и предузеће закључе споразум о арбитражи након настанка спора.

Предузеће је дужно да потрошача пре потписивања споразума о арбитражи упозна са правним последицама приhvатања арбитражног споразума, посебно о обавезности одлуке арбитраже и трошковима овог поступка.

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламију или приговор ЈКП „Градска топлана“ Косјерић.

Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкове заступања, путни трошкове и сл.)

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са Законом о заштити потрошача може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога, а у оправданим случајевима, када је предмет спора сложен, рок од 90 дана може продужити за највише још 90 дана, о чему тело без одлагања обавештава потрошача и трговца.

Сви подаци, предложи и изјаве из поступка вансудског решавања потрошачког спора или у вези са поступком су поверљиви, ако се стране нису другачије споразумеле, осим оних којих се морају открыти у складу са Законом или у циљу примене или спровођења споразума о вансудском решавању потрошачког спора, као и када то јавни интерес налаже.

Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка.

Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора, не искључује и не утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са Законом.

VII ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 25.

Предузеће задржава право да у складу са измененим условима пословања и према својој пословној политици, врши измене и допуне овог Правилника, у складу са позитивним законским прописима.

Члан 26.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења и његове измене и допуне ће се вршити на начин како је донет.

За спровођење овог Правилника задужује се Комисија за решавање рекламија Предузећа.

ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ГРАДСКА ТОПЛНА“ КОСЈЕРИЋ

Број: 01-73/23 Датум: 09.05.2023. године

КОСЈЕРИЋ

