



ПРАВИЛНИК
О РЕКЛАМАЦИЈАМА КОРИСНИКА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА

Лајковац, новембар 2022.

На основу члана 47 Статута ЈП „Градска чистоћа“ Лајковац и члана 82. Закона о заштити потрошача (Службени гласник РС, број 88/2021), Надзорни одбор ЈП „Градска чистоћа“ Лајковац, на седници одржаној дана 29.11. 2022. године доноси

ПРАВИЛНИК О РЕКЛАМАЦИЈАМА КОРИСНИКА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА

Опште одредбе

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламација (у даљем тексту: рекламација) корисника комуналних и осталих услуга које пружа ЈП „Градска чистоћа“, са седиштем у Лајковцу, Улица Војводе Мишић 116 (у даљем тексту Предузеће).

Члан 2.

Корисник је физичко или правно лице које користи комуналне или остале услуге Предузећа.

Члан 3.

Рекламацијом се сматра приговор корисника услуга на испостављени рачун за пружене услуге, и то у погледу цене пружених услуга, квалитета и обима пружених услуга, који се подноси Предузећу, у складу са овим Правилником.

Пријава рекламације од стране корисника

Члан 4.

Подношење рекламације од стране корисника може се извршити:

- Лично код референта за фактурисање и рекламације у просторијама ЈП „Градска чистоћа“ Лајковац;
- Телефоном, референту за фактурисање и рекламације;
- Писменим путем, на адресу ЈП „Градска чистоћа“, Војводе Мишића 116, Лајковац, са назнаком „за рекламације“;
- Електронским путем, преко званичне имејл адресе ЈП „Градска чистоћа“ - jpcistoca@komunalnolajkovac.rs.

Рок за подношење рекламације је 30 (тридесет) дана од дана издавања рачуна за извршене услуге.

Подношење и евиденција рекламације

Члан 5.

Рекламацију може поднети искључиво корисник услуге Предузећа лично, односно законски заступник правног лица.

Пријем рекламација врши кориснички сервис.

У случају пријаве рекламације телефонским путем, референт који прима рекламацију прикупља од подносиоца пријаве све релевантне информације и о томе попуњава образац рекламације.

Лични подаци који се прикупљају током пријема рекламације користе се искључиво у службене сврхе и у циљу обавештавања подносиоца рекламације о исходу исте, у складу са Законом о заштити података о личности.

Члан 6.

Референт за фактурисање и рекламације је дужан да приликом пријема рекламације изда кориснику - подносиоцу рекламације писану потврду да је рекламација примљена, са подацима о броју под којим је иста заведена у Предузећу и датуму пријема.

У случају подношења рекламације електронским путем, потврда пријема рекламације се доставља електронским путем.

Члан 7.

Евиденцију о примљеним рекламацијама води кориснички сервис.

Евиденција о пријему рекламација води се у писаној или електронској форми.

Евиденција о рекламацији мора да садржи: податке о кориснику комуналних услуга (шифра потрошача, име и презиме, адреса, број телефона), кратак опис проблема рекламације, датум пријема и прослеђивања рекламације, начин пријаве, евиденциони број из деловодника Предузећа и датум архивирања рекламације по њеном решавању.

Поступање по рекламацији

Члан 8.

Кориснички сервис, по пријему и евидентирању рекламације, разматра рекламације.

Уколико је за решавање рекламације потребно мишљење осталих служби у Предузећу, рекламација се прослеђује надлежним службама ради давања мишљења и достављања додатних информација.

Члан 9.

Предузеће је дужно да кориснику достави предлог за решавање рекламације у року од 15 (петнаест) дана од дана њеног пријема, односно у року од 30 (тридесет) дана од дана њеног пријема у случају да је за решавање рекламације потребно мишљење надлежних стручних служби Предузећа.

Члан 10.

У случају да је корисник незадовољан предлогом за решавање рекламације може поднети приговор, у року од 8 (осам) дана од дана пријема предлога за решавање рекламације. О приговору из става 1. овог члана одлучује Комисија за решавање рекламација коју именује директор Предузећа посебном одлуком, у складу са Законом о заштити потрошача. Одлука Комисије је коначна у првом степену. У случају да је корисник незадовољан одлуком комисије, може покренути поступак у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

Завршне одредбе

Члан 11.

На све што није дефинисано овим Правилником примењиваће се општа и појединачна акта Предузећа и прописи о заштити потрошања.

Члан 12.

Овај Правилник ступа на снагу 8 (осам) дана од дана доношења.



ПРЕДСЕДНИК НАДЗОРНОГ ОДБОРА