

У складу чланом 56. Закона о заштити потрошача (Сл. гласник бр. 62/2014) и чланом 31. Статута ЈКП „Водовод-Ваљево“ директор ЈКП „Водовод-Ваљево“ дана 06.11.2014. године доноси следећи:

П Р А В И Л Н И К
о начину, условима и поступку решавања приговора/рекламација
корисника на услуге ЈКП “Водовод-Ваљево”

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником ближе се одређује начин, услови и поступак решавања приговора/рекламација (у даљем тексту: рекламација) корисника јавне водоводне и канализационе мреже, а који се углавном односе на потрошњу воде, рачуне за утрошену воду и услуге канализације.

Члан 2.

Корисник услуге је физичко и правно лице и приватни предузетници који су власници, закупци или корисници некретнина спојених са јавним водоводом и/или јавном канализацијом, који користе комуналне услуге или остале услуге које пружа ЈКП „Водовод-Ваљево“ из Ваљева.

Члан 3.

Давалац услуге је дужан да за пружену услугу потрошачу изда рачун.

Рачун из става 1. овог члана нарочито садржи:

1. назив или пословно име, адресу и податке који су значајни за утврђивање идентитета продавца,
2. податке о пруженој услузи,
3. продајну цену,
4. датум издавања рачуна,
5. спецификацију продајне цене.

Рачун из става 1. овог члана садржи и остале податке у складу са посебним прописима.

II ПРАВА КОРИСНИКА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 4.

Корисник услуга има право на подношење рекламација на извршене услуге ЈКП „Водовод-Ваљево“ у складу са Законом о заштити потрошача и овим Правилником.

Корисник услуга има право на подношење рекламација на испостављен рачун за услуге испоруке воде и услуге одвођења и пречишћавања отпадних вода, односно извршену услугу, у року од 15 дана од дана достављања рачуна (односно извршене услуге).

Истеком рока из ст. 1 овог члана корисник губи право на подношење рекламације.

III НАЧИН ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 5.

Сваки корисник јавне водоводне и канализационе мреже може да изјави рекламацију усмено, телефоном, писаним путем или електронским путем.

Члан 6.

Писана рекламација корисника треба да садржи:

1. име, презиме, адресу и контакт телефон подносиоца рекламације,
2. име, презиме и адресу корисника на кога се односи рекламација,
3. разлоге због којих се рекламација улаже,
4. конкретан предлог решавања насталог проблема.

Члан 7.

Давалац услуге је дужан да потрошачу изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Члан 8.

Давалац услуге је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од од дана подношења рекламација потрошача.

Члан 9.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге или у електронском облику и садржи нарочито податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, податке о роби, кратком опису несаобразности и захтеву из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошачу, датуму достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације као и информације о продужавању рока за решавање рекламација.

IV КОМИСИЈА ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 10.

На основу члана 92.став 2. Закона о заштити потрошача формира се Комисија за решавање рекламација корисника (у даљем тексту: Комисија).

Комисија има 3 члана, од којих су 2 члана представници-запослени у ЈКП „Водовод-Ваљево“, а 1 члан је члан удружења или савеза за заштиту потрошача из члана 132. Закона о заштити потрошача.

Мандат чланова Комисије је 2 године, с тим што иста лица могу бити именовани поново за чланове Комисије.

Директор, ЈКП „Водовод-Ваљево“ именује и разрешава чланове Комисије и има право да у сваком тренутку разреши чланове Комисије без навођења разлога и именује нове чланове Комисије.

Чланство у Комисији престаје :

- оставком;
- разрешењем;
- истеком мандата.

Члан 11.

Трочлана комисија чији састав решењем утврђује директор ЈКП „Водовод-Ваљево“ је дужна да, по пријему рекламације, утврди да ли је иста поднета у прописаном року и да ли садржи све елементе који су потребни да би се по њој могло поступати.

Уколико Комисија утврди да је рекламација поднета након истека рока из чл.3.овог Правилника дужна је такву рекламацију одбацити као неблаговремену осим уколико подносилац рекламације није навео оправдане разлоге због којих рекламацију није могао поднети у прописаном року.

Уколико Комисија утврди да поднета рекламација не садржи све елементе који су потребни да би се по њој могло поступати дужна је о томе обавестити подносиоца рекламације и оставити му рок од 3 дана да своју рекламацију уреди у смислу чл.4. овог Правилника.

Уколико у датом року подносилац рекламације своју рекламацију не уреди сматра ће се да је од ње одустао.

Члан 12.

Комисија је дужна без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори подносиоцу рекламације на изјављену рекламацију. Одговор на рекламацију мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву подносиоца рекламације, конкретан предлог и рок за решавање рекламација. Рок не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламација.

Уколико Давалац услуге из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву Корисника услуге у року који је одређен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести Корисника услуга и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација.

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

Члан 13.

Корисник услуга који је имао квар на својим унутрашњим инсталацијама, те су му због тога рачуни за испоруку воде и пречишћавање и одвођење отпадних вода увећани, има право да му увећани рачуни буду умањени за износ канализације, уколико су испуњени следећи услови:

1. да је квар на унутрашњим инсталацијама корисника отклоњен,
2. да је подносилац приговора корисник канализационе мреже,
3. да подносилац рекламације редовно плаћа рачуне за испоруку воде и одвођење и пречишћавање отпадних вода.

Члан 14.

Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли ЈКП "Водовод-Ваљево".

ЈКП „Водовод- Ваљево“
Директор

Ђорђе Павловић, дипл.правник