

JKCП „CВРЉИГ“CВРЉИГ
Број:1340/2015
09.09.2015.год.
C B P Љ И Г

На основу члана 18. Закона о јавним предузећима ("Службени гласник РС", бр.119/2012, 116/2013 и 44/2014, члана 13. Закона о комуналним делатностима (Службени гласник РС број 88/2011), члана 56. Закона о заштити потрошача (Службени гласник РС број 62/2014), члана 42. Одлуке о промени Одлуке о промени оснивачког акта Јавног предузећа JKCП "Сврљиг" Сврљиг ("Службени лист града Ниш", бр. 22/2013), члана 49. Одлуке о одржавању чистоће и сметлишта ("Службени лист града Ниша", бр. 40/2001) и члана 36. Статута Јавно комунално-стамбеног предузећа „Сврљиг“ Сврљиг Надзорни одбор Јавно комунално-стамбеног предузећа „Сврљиг“ Сврљиг, дана 09.09.2015. године, доноси следећи

ПРАВИЛНИК

О НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА КОРИСНИКА ЈАВНО КОМУНАЛНО-СТАМБЕНОГ ПРЕДУЗЕЋА "СВРЉИГ" СВРЉИГ

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником о начину решавања рекламација корисника (у даљем тексту: Правилник) ближе се утврђују услови и начин решавања поднетих рекламација од стране корисника комуналних услуга које пружа Јавно комунално-стамбено предузеће „Сврљиг“, Сврљиг (у даљем тексту Предузеће).

Члан 2.

Корисник је физичко или правно лице које користи комуналне услуге или остале услуге које пружа Јавно комунално-стамбено предузеће „Сврљиг“ Сврљиг.

II ПРАВА КОРИСНИКА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Корисник услуга има право на подношење рекламације на извршене услуге Јавно комунално-стамбеног предузећа „Сврљиг“ Сврљиг у складу са Законом и овим Правилником.

III НАЧИН ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 4.

Рекламацију Предузећу могу да поднесу искључиво корисници услуга Предузећа лично, или изузетно, преко овлашћеног лица.

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

Подносилац рекламације физичко лице идентитет доказује личном исправом.

РЕКЛАМАЦИЈА СЕ ПОДНОСИ ИСКЉУЧИВО ПИСАНИМ ПУТЕМ:

- Поштом на адресу Јавно комунално-стамбено предузеће „Сврљиг“ Сврљиг, Служба рекламација, ул. Радетова бр. 27.
- На благајни Предузећа у пословном објекту Јавно комунално-стамбеног предузећа „Сврљиг“ Сврљиг, у ул. Радетова број 27.

IV ПОСТУПАК ПО ПРИЈЕМУ РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 5.

Примљена рекламација се заводи у Књигу евиденције примљених рекламација и прослеђује одмах председнику или заменику председника комисије за решавање рекламација.

У случају констатовања потребе да се изласком на терен утврди чињенично стање по рекламацији, председник комисије упознаје одговорног руководиоца сектора. Руководилац сектора је у обавези да пошаље одмах стручно лице на увиђај, а најкасније у року од 48 сати, и о томе сачини записник уз присуство корисника услуга.

Комисија је дужна да, најкасније у року од 8 дана од дана пријема рекламације, одговори кориснику да ли исту прихвата и наведе предлог за решавање. Комисија ће прихваћену рекламацију решити у року од 15 дана.

Уколико предузеће није у могућности да удовољи захтеву потрошача предузеће ће поступати у складу са чл. 56. став 9 Закона о заштити потрошача.

О исходу изјављене рекламације, Јавно комунално-стамбено предузеће „Сврљиг“ Сврљиг ће Корисника обавестити у писаној форми, на адресу објекта Корисника услуге односно адресу пребивалишта корисника услуге.

Рекламација се чува 2 (две) године.

V ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 6.

1. Рекламација поднета после рока од 30 дана од задњег дана обрачунског периода, сматраће се неблагоприятном и комисија исту неће разматрати.

2. Уколико корисник поднесе захтев за ванредни преглед водомера у употреби, комисија, у случају да водомер уопште не ради, даје предлоге кориснику:

а) да водомер поправи о свом трошку искључиво код за то овлашћене фирме/сервиса,

б) да купи нов водомер – са важећом гаранцијом, или

в) да му Предузеће изврши уградњу ремонтваног водомера, по уплаћеној накнади за водомер по ценовнику предузећа.

Демонтажу постојећег и монтажу новог (поправљеног или ремонтваног водомера) врши искључиво служба Јавно комунално-стамбеног предузећа „Сврљиг“ Сврљиг без накнаде.

Уколико корисник, сумња у исправност водомера Предузеће га упућује на Дирекцију за мере и драгоцене метале, у складу са Законом о метрологији (СЛ. Гласник РС. бр. 30/2010) и на процедуру за подношење захтева за ванредни преглед водомера.

3. Уколико сам корисник не жели да поправи водомер, а служба предузећа установи да је водомер неисправан и о томе обавести писмено корисника, Предузеће ће привремено обуставити испоруку воде искључењем корисника са водовodne мреже због неисправности водомера након 5 дана пошто је обавестило корисника услуге.
4. Рекламација корисника који се односи на водомер који је оштећен због леда, топлим водом, или на било који други начин оштећен водомер је неоснован јер се кварови овог типа јављају због небриге корисника.
5. У случају цурења или оштећења на самом водомеру и на водоводним инсталацијама иза водомера рекламација на увећану потрошњу неће бити прихваћена, у складу са општинском Одлуком.
6. У случају када се од стране овлашћеног лица Предузећа, прегледом водомерне шахте код корисника услуга, у циљу провере оправданости рекламације, утврди да је инсталација у власништву предузећа – пре водомера, водомер или неки његов део, физички насилно оштећен или промењен, а тиме онемогућено исправно мерење потрошње и читавање бројчаника водомера, као и пружање услуге корисника, захтев за пријаву рекламације се одбацује а против корисника се подноси пријава надлежним органима.
7. У складу са општинском Одлуком, кориснику ће се извршити умањење рачуна у целости за утрошену воду употребљену за гашење пожара, по његовом захтеву.
8. Код измене броја чланова домаћинства у објектима за колективно становање (стамбене зграде), исте се признају само ако је захтев за промену поднет до задњег радног дана обрачунског периода (квартал).
Пријаве подноси председник скупштине/председник савета зграде, а ако зграда нема скупштину/савет захтев подноси власник уз потписе 3 власника стана исте стамбене зграде. Подносиоц и потписници идентитет доказују личном исправом.
9. Уколико камион за извожење смећа не може да прође улицом у којој се налази корисник услуге, услуга ће бити наплаћена ако је постављен контејнер на јавној површини на удаљењу не већем од 100 метра од објекта подносиоца рекламације.

VI НАКНАДА ШТЕТЕ ЗБОГ НЕБЛАГОВРЕМЕНОГ ПОСТУПАЊА ПРЕДУЗЕЋА

Члан 7.

Предузеће ће накнадити штету правном или физичком лицу:

- Уколико по пријављеној или уоченој хаварији није омогућило кориснику, у складу са техничким условима, благовремено отклањање хаварије, те је настала било каква штета.
- Уколико је због хаварије испред водомера настала штета на објекту, усеву, или у дворишту корисника или другог лица.
- Уколико штета настане при раду механизације.

Члан 8.

Процену штете врши комисија.

У случају веће штете директор Предузећа може одлучити да се процена штете изврши на други начин.

VII ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 9.

Директор Предузећа доноси Решење о формирању комисије за решавање рекламација. Комисија се састоји од три члана, са заменицима, од запослених из финансијско-комерцијалне службе, службе водовода и канализације и других служби. Комисија о свом раду подноси извештај директору, једном месечно.

Члан 10.

За све што није предвиђено овим Правилником примењиваће се одредбе Закона о Комуналним делатностима, Закона о заштити потрошача и Одлуке о комуналним делатностима.

Члан 11.

Рекламације које нису решене, а поднете су пре ступања на снагу овог Правилника, биће решаване у складу са овим Правилником.

Члан 12.

Измене и допуне овог Правилника врше се на начин како је исти и донет.

Члан 13.

Овај Правилник ступа на снагу наредног дана од дана доношења и објављивања на огласној табли предузећа.

ПРЕДСЕЛНИК НАДЗОРНОГ ОДБОРА,



Владислава Миленовић

Владислава Миленовић