

ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ДРИНА“  
МАЛИ ЗВОРНИК

**ПРАВИЛНИК**  
**О НАЧИНУ РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА-РЕКЛАМАЦИЈЕ КОРИСНИКА**  
**КОМУНАЛНИХ УСЛУГА**

Мали Зворник  
08.02.2018.година

На основу члана 28. Статута ЈКП „Дрина“ Мали Зворник и члана 56. у вези члана 52. Закона о заштити потрошача („Сл. гл. РС“ бр. 62/2014) директор предузећа дана 08.02.2018.године, доноси следећи:

## **ПРАВИЛНИК О НАЧИНУ РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА-РЕКЛАМАЦИЈЕ КОРИСНИКА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА**

### **I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 1.**

Овим Правилником о начину решавања приговора-рекламације корисника комуналних услуга ( у даљем тексту: Правилник) ближе се утврђују начин и услови подношења ,завођења и решавања поднетих приговора-рекламације од стране корисника комуналних услуга-потрошача ( у даљем тексту: Корисник комуналних услуга) које пружа ЈКП "Дрина" Мали Зворник (у даљем тексту: Предузеће).

#### **Члан 2.**

Корисник комуналних услуга има право да уложи приговор-рекламацију на пружену услугу или испоручену воду, за коју му је испостављен рачун, због уочених недостатака.

Уз приговор-рекламацију из става 1.овог члана подноси се РАЧУН о испорученој води, односно извршеној услузи.

Рачун из става 2.овог члана мора да садржи основне податке о:

- називу, адреси и подацима који су значајни за утврђивање идентитета предузећа;
- испорученој количини воде односно пруженој услузи;
- коначној продајној цени;
- датуму издавања рачуна.

Рачун из става 2. овог члана садржи и друге податке у складу са посебним прописима.

### **II ПРАВО НА ПРИГОВОР-РЕКЛАМАЦИЈУ**

#### **Члан 3.**

Право на приговор-рекламацију имају само корисници комуналних услуга Предузећа.

Корисници комуналних услуга су физичка и правна лица и приватни предузетници који су власници, закупци или корисници по другом основу некретнина спојених са јавним водоводом и јавном канализацијом или користи услугу грејања и изношења смећа.

Корисник комуналних услуга може да изјави приговор , односно рекламацију Предузећу ради остваривања својих права из овог Правилника, односно Закона о заштити потрошача, усмено телефоном или писмено.

Рекламација је приговор на саобразност испоручене и извршене комуналне услуге са критеријумима прописаним Законом и Одлукама Скупштине општине Мали Зворник.

Приговор -рекламација се подноси лично писменим путем и предаје у управној згради ЈКП "Дрина"( у даљем тексту Предузеће) , у канцеларији техничког секретара, или путем поште, у року од 8 дана од добијања рачуна.

### **III НАЧИН ПОДНОШЕЊА ПРИГОВОРА-РЕКЛАМАЦИЈЕ**

#### **Члан 4.**

Приговор-рекламација се подноси усмено, телефоном или писано.

#### **Члан 5.**

Писани приговор-рекламација физичког лица ће се сматрати уредном уколико је иста својеручно потписана од стране подносиоца приговора-рекламације, а правног лица уколико је потписана од стране законског заступника и оверена печатом.

Уколико Корисник комуналне услуге изјави приговор-рекламацију усмено на број бесплатне телефонске линије по истој/ом ће се поступити у случају да је неопходна хитна интервенција ако Корисник да следеће податке – име и презиме, адресу, кратак опис несаобразности и захтев., број телефона, а Корисник ће бити упућен да у најкраћем року поднесе писани приговор-рекламацију.

#### **Члан 6.**

У случају усменог приговора-рекламације поднете телефоном, лице овлашћено за пријем приговора-рекламације попуњава образац у који уноси кратак опис приговора-рекламације и податке о подносиоцу истог.

### **IV НАЧИН ПРИЈЕМА И РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА-РЕКЛАМАЦИЈЕ**

#### **Члан 7.**

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем приговора-рекламације у току радног времена.

Лице овлашћено за пријем приговора-рекламације је **технички секретар Предузећа.**

#### **Члан 8.**

Технички секретар, одмах по пријему писаног приговора-рекламације, приговор-рекламацију уводи у деловодну књигу рекламација.

Усмено изјављена рекламација се преноси на папир и након тога уводи у деловодну књигу рекламација.

У деловодну књигу рекламација уносе се следећи подаци :

- име и презиме подносиоца рекламације, односно назив подносиоца рекламације,
- број из општег деловодног протокола,
- датум пријема рекламације,
- кратак опис несаобразности и захтева из рекламације,
- датум издавања потврде о пријему рекламације,

- податак о одлуци и датум достављања одлуке,
- примерен рок за решавање рекламације,
- датум решавања рекламације и начин решавања рекламације,
- информацију о продужавању рока за решавање рекламације.

#### **Члан 9.**

По пријему приговора- рекламације технички секретар издаје подносиоцу потврду о пријему. Потврда се издаје стављањем печата Предузећа, броја из деловодне књиге и датума пријема на копију приговора-рекламације.

#### **Члан 10.**

Приговор-рекламација се почетком наредног радног дана предаје Техничкој служби предузећа ради поступања по приговору односно рекламацији корисника комуналних услуга.

Предузеће утврђује услове и начин подношења и решавања приговора-рекламације у свим случајевима предвиђеним одлукама о пружању комуналних услуга које доноси Скупштина општине Мали Зворник.

Рок за доношење одлуке по поднетом писаном приговору-рекламацији, износи 8 (осам) дана од дана пријема.

Као први дан рока из претходног става сматра се први дан после дана пријема приговора-рекламације.

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 приговору-рекламацији истиче протеком првог наредног радног дана.

#### **Члан 11.**

У случају да о приговору-рекламацији не може да се реши у року од осам дана од дана пријема, подносилац приговора-рекламације ће бити обавештен о продужењу рока, који не може бити дужи од петнаест дана.

#### **Члан 12.**

Приликом решавања приговора-рекламације проверавају се наводи из приговора-рекламације и утврђују чињенице важне за одлучивање.

#### **Члан 13.**

Приговор-рекламација се одбацује уколико је приликом контроле од стране предузећа установљено да је комунална услуга извршена на прописан начин:

- Количина воде одговара стању на водомеру и испостављени рачун адекватно одговара по количини и јединици мере стварном стању.
- Квалитет воде одговара прописаним условима

- Количина Kwh-а на рачуну и површина за грејање исправно утврђена према стварном стању.
- Ако квалитет грејања одговара прописаном стандарду
- Смеће уредно сакупљено и одвожено према утврђеном распореду за предметну локацију.
- Ако је домаћинство корисника у сеоском подручју удаљено до 300 метара од утврђеног места за постављање контејнера.

#### **Члан 14.**

Уколико се приговор-рекламација односи на мерења утрошене воде и тврдњом ниже потрошње од пописане, приговор-рекламација се прослеђује Техничкој служби ради контроле и утврђивања стварног чињеничног стања.

Ако се ради о приговору-рекламацији услуга грејања, изношења смећа и осталих услуга из делатности Предузећа, контролом се утврђује чињенично стање и саставља записник о контроли. Кориснику комуналних услуга се оставља на лицу места копија записника о извршеној контроли.

#### **Члан 15.**

О исходу изјављеног приговора односно рекламације Корисник комуналних услуге ће се обавестити у писаној форми на адресу објекта корисника.

#### **Члан 16.**

Сви остали случајеви који нису обухваћени овим правилником Предузећа ће се решавати у конкретном случају на начин утврђен Зконом о заштити потрошача, важећим одлукама Скупштине општине Мали Зорник и другим позитивним законским прописима.

### **V ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 17.**

Измене и допуне овог правилника ће се вршити на начин како је исти и донет.

#### **Члан 18.**

Овај Правилник ступа на снагу 8 дана од дана објављивања на огласној табли Предузећа. Правилник ће бити објављен на интернет страници Предузећа.

**Број: 02-124**

**Дана: 08.02.2018.**



**ДИРЕКТОР**

*Драган Чикарић*  
**Драган Чикарић дипл.инг.маш**