

Ј.П. „ГАС“
"GAS" Közvéllalat
BROJ 410-1 SZÁM
01.07.2022
ТЕМЕРИН - TEMERIN

П Р А В И Л Н И К
О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА
РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА
ЈАВНОГ ПРЕДУЗЕЋА „ГАС“ ТЕМЕРИН

Темерин, 01.07. 2022.године

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ГАС“ ТЕМЕРИН

Темерин, Новосадска 421

Бр:410-1

Дана: 01.07.2022.г.

Темерин

и члана 9. Правилника о условима и начину решавања рекламација потрошача Јавног предузеће „Гас“ Темерин

На основу члана 55 и члана 82. став 4. 5. и 6 Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), у складу са Законом о енергетици („Сл. гласник РС“, бр 145/2014, 95/2018-др. закон и 40/2021), и Уредбом о условима за испоруку природног гаса („Службени гласник РС“, бр. 47 од 2. јуна 2006, 3 од 22. јануара 2010, 48 од 16. јула 2010, 49 од 21. априла 2022 - др. Уредба) и члана 49. став 1. тачка 19. Одлуке о усклађивању одлуке о оснивању Јавног предузећа "Гас" у Темерину са одредбама Закона о јавним предузећима (Службени лист општине Темерин, број 21/16) и члана 47. став 1. тачка 19. Статута Јавног предузећа „ГАС“ Темерин од 21. децембра 2016. године, директора доноси:

П Р А В И Л Н И К

**О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА
ЈАВНОГ ПРЕДУЗЕЋА „ГАС“ ТЕМЕРИН**

І ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламација/приговора потрошача (у даљем тексту: рекламација) на услуге које пружа Јавног предузеће „Гас“ Темерин, са седиштем у Темерину, Новосадска 421. као услуге од општег економског интереса.

Члан 2.

Потрошач је физичко и/или правно лице које користи услуге које пружа Јавно предузеће „Гас“ Темерин.

II ПРАВА ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Потрошач има право на подношење рекламације на извршене услуге Јавног предузеће „Гас“ Темерин, у складу са Законом и овим Правилником.

Потрошач има право на рекламацију на извршену услугу ако се рекламација односи на износ рачуна, као и право на рекламације на сам квалитет пружене услуге према критеријумима прописаним Законом, подзаконским актима, актима оснивача и интерним актима Јавног предузеће „Гас“ Темерин.

Потрошач је дужан да плати неспоран део износа рачуна, а ако оспорава цео рачун, дужан је да плати просечно месечно задужење за последња три месеца који су претходили периоду на који се рекламација односи.

III НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 4.

Потрошач може да изјави рекламацију усмено на шалтеру за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа уз доставу рачуна на увид или ознаке корисничке шифре на коју се рекламација односи.

Рекламација физичког лица ће се сматрати валидном уколико је иста својеручно потписана од стране подносиоца рекламације.

У случају да рекламацију изјављује правно лице (привредни субјект), иста ће се сматрати валидном, уколико је потписана 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.

Рекламација потрошача треба да садржи адресу пребивалишта подносиоца рекламације на коју ће бити послат одговор на рекламацију.

Писаним путем, рекламација се подноси:

- поштом на адресу, Јавно предузеће „Гас“ Темерин, Новосадска 421
- путем бесплатне телефонске линије 0800-100-204
- путем Е-маил: office@jpgastemerin.rs

- лично на писарницу у пословном објекту Јавног предузеће „Гас“ Темерин, улица: Новосадска 421

Члан 5.

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламације у току радног времена. Лице овлашћено за пријем рекламације је Радмила Пекез.

Овлашћено лице за пријем рекламације, одмах по пријему усмене (поднете телефоном) и писмене рекламације и рекламације путем мејла, рекламацију уводи у прописане образце рекламације и евиденције о примљеним рекламацијама који садрже следеће податке:

- Подаци о подносиоцу (име презиме адреса и шифра),
- Датум пријема и број рекламације,
- Подаци о услугама на којима се рекламација односи,
- Кратак опис несаобразности и захтева из рекламације,
- Датум издавање потврде о пријему рекламације,
- Одлука о одговору потрошачу,
- Датум достављања Одлуке,
- Уговорени примеран рок на који се сагласио потрошач,
- Начин и датум решавања рекламације,
- Информације о продужењу рока за решавање рекламације

Подносиоцу рекламације овлашћено лице одмах издаје оверену потврду о пријему рекламације, која садржи деловодни број, датум и време пријема.

Предузеће води евиденцију примљених рекламација и чува их најмање две године од дана подношења рекламација 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 Комисији за рекламације, осим у хитним случајевима, када се одмах обавештавају директор и надлежни руководиоц организационе јединице.

IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 7.

По рекламацијама поступа и исте решава Комисија за рекламације, коју решењем образује директор Јавног предузећа „Гас“ Темерин.

Комисија за рекламације и саветодавно тело се састоји од пет члана из Предузећа, укључујући, на основу члана 82. Став 4, 5, 6 и 7 Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), једног представника евидентираног удружења из члана 140. овог Закона са којим предузеће има потписан Уговор о пословној техничкој сарадњи и едукацији и које испуњава Законом прописане услове.

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

Председник Комисије за рекламације дужан је да обавести члана комисије из Удружења потрошача најкасније два дана пре решавања конкретне рекламације. У случају да се делегирани члан не одазове позиву, Комисија пуноправно одлучује у његовом одсуству.

Члан 8.

Рекламација потрошача је оправдана уколико потрошач докаже да пружена услуга није саобразна уговору.

Рекламација потрошача није оправдана за који је одговоран потрошач.

У случају оправдане рекламације, потрошач има право на отклањање констатованог недостатка, а уколико то није могуће, на умањење цене-рачуна сразмерно недостатку извршене услуге, у складу са Законом и општинском Одлуком.

Потрошач може да оствари права из овог члана под условом да недостатак није настао његовом кривицом или да одговорност за недостатак није условљена општим дистрибутивним условима и вишом силом.

Члан 9.

О исходу изјављене рекламације, потрошача у писаној форми обавештава председник комисије за решавање рекламација Јавног предузеће „Гас“ Темерин, на остављену адресу, или на електронску адресу потрошача.

Уколико комисија за решавање рекламација одбије рекламацију, дужна је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

Члан 10.

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

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

Ако последњи дан рока из првог става овог члана па дана државни празник, дане викенда, или у неки другинерадандан, рок за одговор по рекламацији истиче протеком првог наредног радног дана.

Члан 11.

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

V ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

Члан 12.

Јавно предузеће „Гас“ Темерин је обавезно да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.

Јавно предузеће „Гас“ Темерин је дужно да на продајном месту видно и јасно истакне обавештење да је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова (у даљем тексту: тело).

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 прихватања арбитражног споразума, посебно о обавезности одлуке арбитраже и трошковима овог поступка.

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор Јавном предузећу „Гас“ Темерин.

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

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са законом о зп 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, предлози 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 открити 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,

Учешће потрошача у вансудском решавању спора не утиче на право потрошача да захтева накнаду штете у судском поступку.

VI ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 13.

Јавно предузеће „Гас“ Темерин ће са овим Правилником ускладити интерне процедуре рада комисије за решавање рекламација и овлашћених лица предузећа.

Члан 14.

Јавно предузеће „Гас“ Темерин заржава право да, у складу са измењеним условима пословања, и према својој пословној политици, врши измене и допуне овог Правилника, у складу са позитивним законским прописима.

Члан 15.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења.

За спровођење овог Правилника задужује се комисија за решавање рекламација Јавног предузећа „Гас“ Темерин.

У Темерину, 01.07.2022.године

Директор

Маја Бјекић, маст.инг.арх.

