

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ
„ТОПЛИФИКАЦИЈА“
БРОЈ: 7179/3
ДАТУМ: 02.12.2019.год.
ЛАЗАРЕВАЦ

На основу члана 84. и 85. Статута Јавног предузећа за дистрибуцију топлотне енергије „Топлификација“, Лазаревац („Сл. лист града Београда“ бр.26/17), члана 22. Закона о јавним предузећима РС („Сл.гласник РС“ бр.15/2016), члана 83 . и члана 92. Закона о заштити потрошача РС („Сл.гласник РС“ бр.62/2014), Надзорни одбор ЈП „Топлификација“, Лазаревац, на седници одржаној дана 02.12.2019. године, доноси следећи:

П Р А В И Л Н И К О ПОСТУПКУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА КОРИСНИКА У ЈП „ТОПЛИФИКАЦИЈА“, ЛАЗАРЕВАЦ

ПРЕДМЕТ

Члан 1.

Овим Правилником о поступку решавања рекламација корисника у Јавном предузећу „Топлификација“, Лазаревац (у даљем тексту: Правилник) ближе се утврђује процедура подношења, завођења и решавања поднетих рекламација корисника на рачуне и услугу коју врши Јавно предузеће за дистрибуцију топлотне енергије „Топлификација“, Лазаревац (у даљем тексту : ЈП „Топлификација“).

Члан 2.

Под рекламацијом корисника се подразумева сваки приговор, молба, захтев или на други начин насловљено писмено које упути корисник услуга грејања, а који се односи на рекламирање рачуна или вршења услуга које пружа ЈП „Топлификација“ (искључење, прикључење на даљински систем грејања у Лазаревцу или друге радње које спадају у делатност овог предузећа).

НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ЕВИДЕНТИРАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 3.

Корисник има право да рекламира рачун или услугу коју пружа ЈП „Топлификација“, због уочених недостатака.

Рекламација се подноси лично писаним путем и предајом на писарници-архиви ЈП „Топлификација“, поштом, телефонски или електронским путем (слањем електронске поште или на званичној интернет презентацији ЈП „Топлификација“).

Лица запослена у писарници-архиви ЈП „Топлификација“ су дужна да приме рекламацију Корисника и да је заведу, односно да ставе заводни број из деловодне књиге ЈП „Топлификација“.

Члан 4.

Директор ЈП „Топлификација“ ће по доношењу овог Правилника именовати стручно лице које води евиденцију примљених рекламација у складу са Законом о заштити потрошача РС.

Запослени на писарници-архиви ЈП „Топлификација“ су дужни да исти дан по пријему и завођењу рекламације, предају запосленом из претходног става овог члана.

ОРГАНИ ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 5.

Директор ЈП „Топлификација“ ради ефикасног поступка решавања рекламација, формира једну или више Комисија у чију надлежност спадају исто врсни типови рекламација, односно уколико постоји више Комисија свака од њих мора имати посебну врсту рекламација у надлежности.

У саставу Комисије, један члан мора бити представник евидентираних удружења за заштиту потрошача у складу са одредбама Закона о заштити потрошача РС.

Уколико је поднета рекламација типична (у ситуацијама када је таква врста рекламације већ више пута решена) на исту ће одговорити стручно лице које обавља овакву врсту послова у организационом делу који се бави наплатом у ЈП „Топлификација“ уз претходну консултацију са члановима надлежне Комисије. Консултација са чланом Комисије који је именован од стране регистрованог удружења за заштиту потрошача може се обавити и телефонским или електронским путем.

Члан 6.

Ради ефикаснијег начина решавања рекламација, у складу са Законом о заштити потрошача, у ЈП „Топлификација“ се формира Саветодавно тело, у чијем саставу је бар један члан именован од стране регистрованог удружења за заштиту потрошача.

Саветодавно тело има саветодавну улогу у односу на формирану Комисију за решавање рекламација Корисника. Саветодавно тело присуствује седницама Комисије по потреби и даје своје мишљење заузимањем начелних ставова када се питања од значаја за кориснике уређују на уопштен начин. Саветодавно тело своје мишљење даје лично на седници, телефонском консултацијом или електронским путем.

ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 7.

Запослени из члана 4. овог Правилника који води евиденцију рекламација дужан је да одмах по пријему рекламације са писарнице-архиве, исту евидентира у књизи рекламација и да је разврста у зависности од надлежности Комисије.

Исти је дужан да благовремено прибави сва документа и податке који су од значаја за одлучивање у сваком конкретном случају (финансијске картице, рачуни на које се односи рекламација, документа на које се корисник у рекламацији позива, обрачун камате и сл.) и да их као такве разврста уз рекламације.

По разврставању рекламација и прикупљању пратећих докумената, а најкасније у року од 2 дана од дана пријема рекламације, Запослени ће формирати предмет и проследити га Председнику Комисије.

У зависности од сложености рекламације, Председник комисије (или Заменик у његовом одсуству) исти дан одлучује да ли ће на рекламацију одговорити стручна лица запослена у организационом делу који се бави наплатом у ЈП „Топлификација“ у складу са чланом 5. став 2. овог Правилника или ће сазвати седницу Комисије.

Члан 8.

По сазиву Председника, Комисија заседа у седницама.

Комисија пуноважно одлучује уколико истој присуствује већина чланова рачунајући са председником. Уколико је председник Комисије спречен да присуствује седници, замениће га заменик председника Комисије. Члан Комисије који је именован од стране регистрованог удружења потрошача, може бити контактиран телефонски или електронским путем уколико је спречен да присуствује лично.

Комисија ће пре доношења Одлуке о рекламацији затражити мишљење Саветодавног тела о начину решавања рекламација писаним или електронским путем или позивањем чланова Саветодавног тела да присуствују седници, уколико је потребно да се рекламација корисника реши на уопштен начин заузимањем начелног става. Уколико присуствује седници Комисије, Саветодавно тело нема право гласа већ саветодавну улогу.

О свакој седници се води посебан записник-извештај у који се обавезно уноси мишљење Саветодавног тела уколико постоји и одлука о приложеној рекламацији. На записник-извештај Комисије сагласност даје Директор ЈП „Топлификација“.

Уколико се на позив за одржавање седнице не одазове ниједан члан Саветодавног тела или у остављеном року не да своје мишљење на предложен начин решавања спорног питања, Комисија ће пуноважно одлучити о начину решавања рекламације, услед кратких законских рокова за решавање истих.

Члан 9.

Комисија или стручно лице у случају типских рекламација, су дужни да одговор на рекламацију проследе Кориснику у року од 8 дана од дана пријема рекламације са роком уклањања уочених и оправданих неправилности од 15 дана од дана решавања рекламације.

Изузетно, у оправданим ситуацијама, рокови из става 1.овог члана могу бити продужени и то на рок од 15 дана за одговор на рекламацију док рок за уклањање неправилности може бити и дужи у зависности од радњи које се морају предузети (нпр.реконструкција линије топловода).

Одговор на рекламацију Кориснику садржи и оквирни временски период у ком ће бити предузете радње на отклањању уочених неправилности.

ПРИГОВОР КОРИСНИКА НА ОДГОВОР НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 10.

Уколико је Корисник незадовољан начином решавања његове рекламације и уложи приговор на одговор на рекламацију, а у питању је типска рекламација коју је у првом степену решило стручно лице, у поступку решавања приговора надлежна је Комисија у чију надлежност спада предметни тип рекламације.

Уколико је Комисија у првом степену дала одговор на рекламацију, у поступку приговора на исту, надлежно је Саветодавно тело ЈП “Топлификација”.

ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 11.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења од стране Надзорног одбора ЈП „Топлификација“, Лазаревац.

Члан 12.

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

Члан 13.

На све што није регулисано овим Правилником примениће се одредбе Закона о комуналним делатностима РС, Закона о заштити потрошача РС, Одлуке о снабдевању топлотном енергијом у граду Београду као и други позитивно правни прописи који уређују ову област пословања.

Члан 14.

Овај Правилник објавити на огласној табли ЈП “Топлификација”.

ПРЕДСЕДНИК
НАДЗОРНОГ ОДБОРА


Горан Борђевић дипл.ек.


У Лазаревцу, дана 02.12.2019. године.

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ
„ТОПЛИФИКАЦИЈА“
БРОЈ: 7179/3
ДАТУМ: 02.12.2019.год.
ЛАЗАРЕВАЦ
ДМ/ЗБ

У складу са чланом 45. став 1. тачка 12. и чланом 85. Статута Јавног предузећа за дистрибуцију топлотне енергије „Топлификација“ Лазаревац („Сл.лист града Београда“ бр. 26/2017) Надзорни одбор Јавног предузећа за дистрибуцију топлотне енергије „Топлификација“ Лазаревац“ на 42 (четрдесетдруој) седници одржаној дана 02.12.2019.године, донео је:

ОДЛУКУ

Доноси се **Правилник о поступку решавања рекламација корисника у Јавном предузећу за дистрибуцију топлотне енергије „Топлификација“ Лазаревац** у свему како је то дато у материјалу за ову седницу .

Образложење

У складу са чланом 45. став 1. тачка 12. и чланом 85. Статута Јавног предузећа за дистрибуцију топлотне енергије „Топлификација“ Лазаревац („Сл.лист града Београда“ бр. 26/2017), Надзорни одбор Јавног предузећа за дистрибуцију топлотне енергије „Топлификација“ Лазаревац на 42 (четрдесетдругој) седници одржаној дана 02.12.2019.године, доноси Правилник о процедури искључења са даљинског система грејања, поновног прикључења на даљински систем грејања Лазаревца и начину поступања у случајевима нелегалних прикључења и проширења загреваних површина у свему како је то дато у материјалу за ову седницу.

Надзорни одбор ЈП „Топлификација“ Лазаревац
Број: 7179/3 од 02.12.2019.године.

ПРЕДСЕДНИК
НАДЗОРНОГ ОДБОРА

Горан Борчевић, дипл.ек.
