

ЈКП „ЧИСТОЋА И ЗЕЛЕНИЛО“

СУБОТИЦА, Јожефа Атиле 4

Број: 5013/14

Дана: 17.11.2014.

На основу члана 19. Статута ЈКП „Чистоћа и зеленило“ Суботица, а у складу са одредбама Закона о заштити потрошача ( „Сл. гласник РС“, бр. 62/2014 ) в.д. директора доноси

## **П Р А В И Л Н И К О НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА**

### Члан 1.

Овим Правилником о начину решавања рекламација потрошача ( у даљем тексту: Правилник ) ближе се уређују услови и начин решавања поднетих рекламација од стране корисника услуга – потрошача комуналних услуга које пружа ЈКП „ Чистоћа и зеленило“ Суботица ( у даљем тексту: Предузеће ).

### Члан 2.

Услуга од општег економског интереса је услуга чији квалитет, услове пружања, односно цену , уређује и контролише државни орган или други имаоци јавног овлашћења, нарочито, због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса, а нарочито електронске комуникационе услуге, дистрибуција и јавно снабдевање електричном енергијом, дистрибуција и снабдевање гасом , дистрибуција и снабдевање топлотном енергијом. снабдевање пијаћом водом, одводњавање и пречишћавање атмосферских и отпадних вода, превоз путника у јавном превозу, поштанске услуге , *одржавање чистоће, одлагање комуналног отпада*, управљање и одржавање гробља, погребне услуге, *одржавање чистоће на површинама јавне намене, одржавање јавних зелених површина* и обављање димничарских послова.

### Члан 3.

Предузеће је дужно да за купљену робу или услугу потрошачу изда рачун.

Рачун из става 1. овог члана нарочито мора да садржи основне податке о:

1. називу, седишту и податке који су значајни за утврђивање индентитета Предузећа;
2. податаке о пруженој услузи или продатој роби;
3. коначну продајну цену;
4. датум издавања рачуна.

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

#### Члан 4.

Потрошач може да изјави рекламацију предузећу ради остваривања својих права из овог правилника, односно права утврђених Законом о заштити потрошача.

Предузећа је дужно да без одлагања, а најкасније у року од 8 дана од дана пријема рекламације писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију, са изјашњењем на поднету рекламацију и предлогом за њено решавање.

Рекламација на пружену комуналну услугу се подноси попуњавањем прописаног обрасца „РЕКЛАМАЦИЈА“ на шалтеру Предузећа или преузимањем обрасца са сајта и достављање истог е-маилом или путем поште.

#### Члан 5.

Предузеће је дужно 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 6.

Рекламацију предузећу могу да подносе само корисници услуга Предузећа. Корисници услуга су физичка лица, правна лица и предузетници као власници и закупци.

#### Члан 7.

Предузеће утврђује услове и начин подношења и решавање приговора у следећим случајевима:

- у случају када корисник услуге подноси рекламацију на утврђену површину објекта, у чијем случају теренска служба врши поновну контролу утврђене површине;
- у случају када корисник услуге подноси рекламацију на квалитет извршене услуге, у чијем случају се рекламација решава уз консултацију са запосленима који непосредно врше пружање услуге одношења комуналног отпада, утврђивањем чињечног стања на терену.

#### Члан 8.

Све друге случајеве који нису обухваћени чланом 7. Предузеће ће решавати у конкретном случају на начин утврђен у складу са Законом о заштити потрошача, Одлуком о одржавању чистоће и другим позитивним законским прописима.

#### Члан 9.

Измена и допуна Правилника врши се на начин на који је и донет. Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Предузећа.

