

На основу члана 82. Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“ број 88/2021) и члана 48. Статута Јавног комуналног предузећа за грејање „Чачак“ Чачак, („Службени лист Града Чачка“, бр 8/2017), Јавно комунално предузеће за грејање „Чачак“ Чачак, дана 15.12.2021. године доноси

ОДЛУКУ О ФОРМИРАЊУ САВЕТОДАВНОГ ТЕЛА У ЈКП ЗА ГРЕЈАЊЕ „ЧАЧАК“ ЧАЧАК

Тачка 1.

Овом одлуком одређује се јединствени број -телефонска линија, за бесплатан начин пријема рекламација корисника услуга упућених Јавном комуналном предузећу „Чачак“ Чачак, у складу са Законом о заштити потрошача, и то 0800 102 032.

Линија из става 1. ове тачке представља додатни сервис Предузећа за бесплатан начин пријема рекламација корисника и иста се одређује за употребу равноправно са постојећим сервисима Предузећа, раније одређеним за пријем рекламација изјављених на услуге Предузећа.

Тачка 2.

Образује се **САВЕТОДАВНО ТЕЛО ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА** у Јавном комуналном предузећу за грејање „Чачак“ Чачак, у чијем саставу је представник Удружења за заштиту потрошача Србије.

Удружење за заштиту потрошача Србије у складу са чл. 82. став 9. Закона о заштити потрошача објављује на својој интернет страници списак трговаца и тела у којима су њихови представници чланови саветодавног тела или комисија за решавање рекламација.

Начин, динамику, методологију, време и место рада Саветодавног тела за заштиту потрошача одређује председник тог тела, односно заменик председника, у договору са члановима тела.

Задатак Саветодавног тела је да периодично анализира резултате рада комисије, даје потребне савете, препоруке, смернице и инструкције ради поштовања одредби Закона о заштити потрошача. Поред тога Саветодавно тело разматра квалитет пружених услуга Предузећа и предлаже мере за унапређење истих.

Тачка 3.

Образује се Комисија за решавање рекламација потрошача у чији састав су укључена четири запослена и један представник удружења и савеза према члану 82. и 140. Закона о заштити потрошача, евидентираних и објављених на званичној интернет страници Министарства трговине, туризма и телекомуникација.

Комисију образује директор Предузећа, решењем и иста се састаје најмање једном у три месеца (квартално) и то у периоду од 01 до 15. у месецу почетком сваког квартала (јануар, април, јул, октобар). Комисија се може састати и ванредно, по потреби на предлог председника, односно заменика Председника Комисије.

Комисија из става 1. ове тачке, има надлежност да решава нетипичне, нарочито сложене рекламацијем, заузме начелне ставове у вези већег броја приговора исте врсте и прослеђује их надлежним организационим деловима Предузећа, врши контролу и надзор над процесом решавања рекламација и поступања по приговорима корисника.

Комисија из става 1. ове тачке ради у складу са смерницама, препорукама, упуштвима и инструкцијама Саветодавног тела за заштиту потрошача и одлуке о решавању рекламација потрошача доноси на транспарентан, објективан и недискриминирајући начин.

Тачка 4.

Корисник има право да изјави рекламацију Предузећу, ради остваривања својих права. У складу са Одлуком о производњи, дистрибуцији и снабдевању топлотном енергијом и Законом о заштити потрошача.

Рекламација из става 1. ове тачке се подноси писаним путем, на шалтерима и у надлежним службама Предузећа, електронским путем, путем поште и попуњавањем прописаног обрасца Захтев за пријем рекламација доступном на корпоративном сајту Предузећа.

Рокови за предавање рекламација поднетих на један од прописаних начина, дефинисани су Законом о заштити потрошача.

Тачка 5.

Ова одлука ступа на снагу даном доношења.

Јавно комунално предузеће за грејање „Чачак“ Чачак

Директор


Данко Галовић, дипломирани правник



ЈКП „Чачак“ Чачак
Скадарска 17.
32 000 Чачак

Број: 4498
Датум: 11. 08. 2020

На основу члана 56. и 92. Закона о заштити потрошача („Сл.гласник РС“, бр.62/14,6/16 и 44 /18), чл. 60. Одлуке о производњи, дистрибуцији и снабдевању топлотном енергијом („Сл. лист града Чачака“, бр.13/19) и члана 48. Статута ЈКП „Чачак“ Чачак („Сл. лист града Чачка“, бр.8/2017), директор предузећа је донео

РЕШЕЊЕ

о именовану комисије за решавање рекламација крајњег купца

У Комисију за решавање рекламација крајњег купца топлотне енергије именују се:

1. Радован Гостиљац-дипл. економиста-председник,
2. Драгана Тороман - инж. машинства-члан,
3. Јасмина Рсовац- економски техничар -члан.

Задатак Комисије је да решава пристигле рекламације без одлагања а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације. Одговор комисије на рекламацију крајњег купца, мора бити у писменом или електронском облику, прописаног садржаја.

Комисија је дужна да евиденцију о примљеним рекламацијама води у форми прописаној законом.

У саставу Комисије је и представник СЕПС-а, коме се доставља на потпис сваки појединачни случај записника о раду комисије.

ОБРАЗЛОЖЕЊЕ

Поступајући у складу са напред наведеним законским овлашћењима, одлучено је као у диспозитиву решења.

Доставити:

- председнику и члановима комисије,
- представнику Удружења потрошача,
- директору предузећа,
- а/а

ЈКП „Чачак“ Чачак
Директор
Данко Ђаловић дипл. правник

