

ЈКП „ИЗВОР“

Број: 639

Датум: 16. 07. 2026.

ВЛАДИМИРЦИ

На основу члана 39. став 1. тачка 19) Статута Јавног комуналног предузећа „Извор“ Владимирци број НО 05/2018-1 од 18. 04. 2026. године („Службени лист града Шапца и општина: Богатић, Владимирци и Коцељева“ број 14/2018), и одредби Закона о заштити потрошача ((„Службени гласник РС“ бр.88/21), директор Јавног комуналног предузећа „Извор“ Владимирци МБ 07347189 ПИБ 101403449 доноси:

Правилник о поступку заштите потрошача и решавању рекламација

1. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим правилником уређује се унутрашњи поступак заштите потрошача (физичких лица која користе услуге за личне потребе), начин изјављивања рекламација, поступање Службе за кориснике, рад Комисије за решавање рекламација и Саветодавног тела у ЈКП "Извор" Владимирци (у даљем тексту: Предузеће).

2. ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 2.

Потрошач може изјавити рекламацију због нетачно обрачунате цене, лошег квалитета воде, слабог притиска или других повреда права из уговора.

Рекламација се подноси:

- Писмено, непосредно на шалтеру Предузећа,
- Путем поште на адресу седишта Предузећа,
- Електронским путем на званичну е-маил адресу Службе за кориснике.

Члан 3

Приликом пријема рекламације, дежурни референт је дужан да кориснику изда писмену потврду о пријему или електронским путем потврди пријем, са назначеним бројем под којим је рекламација заведена у Електронској књизи рекламација.

3. ПРВОСТЕПЕНИ ПОСТУПАК И РОКОВИ

Члан 4.

Служба за кориснике је дужна да без одлагања, а најкасније у року од 8 дана од дана пријема рекламације, одговори потрошачу у писаној или електронској форми.

Одговор мора да садржи одлуку да ли се рекламација прихвата, образложење и конкретан предлог и рок за решавање (који не може бити дужи од 15 дана од дана подношења рекламације).

4. ДРУГОСТЕПЕНИ ПОСТУПАК ПРЕД КОМИСИЈОМ

Члан 5.

Уколико Служба за кориснике одбије рекламацију, или потрошач није задовољан понуђеним решењем, потрошач има право да у року од 8 дана од пријема одговора поднесе приговор Комисији за решавање рекламација потрошача (у даљем тексту: Комисија).

Члан 6.

Комисија је трочлано тело, именовано одлуком директора, у чијем саставу обавезно учествује представник евидентираног удружења потрошача на основу уговора о сарадњи.

Комисија разматра све списе предмета, прибавља извештаје техничке службе (о стању водомера, хаваријама) и доноси коначно Решење у року од 7 дана од дана пријема приговора, водећи рачуна да укупан рок одговора према потрошачу не пређе законских 15 дана.

5. САВЕТОДАВНО ТЕЛО

Члан 7

Саветодавно тело, у чијем саставу је такође представник удружења потрошача, не решава појединачне рекламације. Оно се састаје пре доношења одлука о промени тарифа, услова испоруке или измена Статута који утичу на кориснике, и даје своје писмено мишљење које је директор дужан да размотри.

6. ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

Члан 8.

Уколико потрошач остане незадовољан коначним решењем Комисије, Предузеће је дужно да га обавести о могућности покретања вансудског решавања спора пред надлежним телима при Министарству унутрашње и спољне трговине, као и да учествује у том поступку у складу са Законом.

7. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

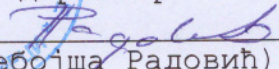
Члан 9.

За све што није изричито уређено овим Правилником, примењују се директне одредбе Закона о заштити потрошача и Општи услови о испоруци воде.

Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Предузећа.

У Владимирцима, дана 16. 07. 2026. године

ЗА ЈКП „ИЗВОР“ ВЛАДИМИРЦИ
директор


(Небојша Радовић)

