На основу одредби Закона о заштити потрошача (Службени гласник Републике Србије број 88/2021) и члана 46.Статута ЈКП „Видрак" Ваљево директор предузећа ЈКП „Видрак" Ваљево дана 27.03.2026. доноси

ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ
„ВИДРАК"
Бр. 01-1421/1-26
27.03. 2026 год.
ВАЉЕВО

ПРАВИЛНИК О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 1.

Овим правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламација потрошача као корисника услуга које пружа ЈКП „Видрак" Ваљево у области управљања и депоновања комуналног отпада као делатности од општег економског интереса.

Рекламација се подноси за следеће случајеве уз одговарајући прилог :

- Нетачна квадратура- лист непокретности, фотографије објекта и др
- Раздвајање задужења- наследно решење, уговор о поклону или друга јавна исправа
- Поремећај у раду информационог система
- Промена корисника- уговор о купопродаји, наследно решење, уговор о поклону или др.
- Привремена одјава услуга у складу са Законом о комуналним делатностима- енергетска картица потрошача издата од стране ЕПС-а са потрошњом мањом од 50 киловата на месечном нивоу у месецима који претходе месецу у којем се изјављује рекламација уз обавезу корисника да се у случају доношења одлуке о привременој одјави на свака 3 месеца врши обнављање документације – енергетске картице потрошача.У супротном вршилац комуналне делатности задржава право поновног активирања корисника уз обавезу плаћања рачуна који су настали у периоду када корисник није оправдао основ одјаве (није доставио доказ у задатом периоду).Приликом подношења захтева за привремену одјаву подносилац захтева је дужан да измири дуг који је настао у претходном периоду у пуном износу.
- Недостављање рачуна
- Грешка у фактурисању или наплати на благајни
- и друге рекламације на услуге које пружа предузеће

Члан 2.

Обавеза је предузећа да на сајту предузећа истакне начин и место изјављивљања рекламације.

Корисник услуга или друго лице може у име корисника поднети рекламацију на месту које је предвиђено за пријем рекламација и то :

- Лично попуњавањем рекламације на адреси Улица војводе Мишића 50, на шалтеру за рекламације
- Усменим путем на телефон број 014/221-556 или путем бесплатне линије на број 0800-001-014
- Писаним путем на адресу Улица војводе Мишића 50, Ваљево

да их отклони.Уколико странка и поред тога захтева да се рекламација прими, запослени ће је примити с тим што ће на самом допису сачинити службену белешку о упозорењу на недостатке.Подносиоцу рекламације који је извршио непосредну предају рекламације уручује се примерак рекламације.
Уколико се рекламација предаје лично у просторијама управе или поштом пословни секретар је у обавези да одмах након пријема рекламације исту достави референту надлежном за обраду рекламације или другом лицу надлежном за одређени сектор у циљу поступања по предмету рекламације.

Лица надлежна за пријем рекламација су у обавези да воде књигу рекламације, која може бити у електронском облику и иста мора садржати све елементе предвиђене Законом о заштити потрошача.

Члан 3.

Вршилац комуналне делатности је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 08 дана од дана пријема рекламације писаним, електронским или телефонским путем одговори кориснику на изјављену рекламацију изузев по рекламацији која захтевају теренску контролу – провера квадратуре о чему ће се на погодан начин обавестити лице које је поднело рекламацију о времену спровођења контроле.

Ако последњи дан рока из првог става пада на дане државног празника, дане викенда, или у неки други нерадни дан, рок за одговор по рекламацији истиче протеком првог наредног радног дана.Одговор предузећа на рекламацију корисника услуга садржи одлуку да ли се рекламације прихвата, изјашњење о захтеву корисника и евентуално конкретан предлог за решавање рекламације.

Члан 4.

О исходу поводом изјављене рекламације, предузеће ће корисника обавестити у писаној или електронској форми нарочито у случајевима када је неповољан исход решавања рекламација по подносиоца рекламације а телефонским, електронским или писаним путем уколико је предмет решен позитивно по подносиоца рекламације.

Члан 5.

О рекламацији решава овлашћена комисија у предузећу коју својим решењем именује одговорно лице у предузећу – директор.
Комисија испитује рекламацију,утврђује чињенице и даје одговор на рекламацију.

Комисија приликом решавања рекламација поступа као првостепени орган. У случају да корисник није задовољан исходом решене рекламације исти се упућује на другостепени орган тело за вансудско решавање потрошачких спорова путем линка https://vansudsko.must.gov.rs/adrbodies.

Када комисија за рекламације утврди да је протекао рок за решавање рекламације или да рекламација није оправдана, о томе обавештава корисника достављањем писаног одговора на рекламацију у коме се јасно наводе разлози неприхватања рекламације или евентуалним упућивањем захтева за продужење рока за решавање рекламације уз претходно добијену сагласност корисника.

Члан 6.

Трошкове који настану по основу рекламације падају на терет предузећа.

Члан 7.

Решене рекламације достављају се у одговарајућем броју примерака са другом припадајућом документацијом надлежном сектору на даље поступање и спровођења решења комисије.

Решене рекламације се чувају у папирном облику и дигиталном формату у роковима предвиђеним прописима који регулишу архивску грађу предузећа и у складу са Законом о заштити потрошача.

Члан 8.

Овај Правилник, као и његове измене и допуне објављују се на интернет страници Предузећа и достављају се надлежним субјектима који спроводе поступак рекламација до коначног решавања статуса поднете рекламације.

Члан 9.

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивљања на огласној табли предузећа.

Члан 10.

На све што није регулисано овим Правилником, примењују се одговарајуће одрдбе Закона о заштити потрошача као и одредбе других важећих закона.

ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ВИДРАК" ВАЉЕВО

Директор

ЈКП „ВИДРАК" ВАЉЕВО

Драгутин Кузмановић