

На основу Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“, бр. 88/2021), Закона о комуналним делатностима („Службени гласник РС“, бр. 88/2011, 104/2016 и 95/2018), Одлуке о јавним паркиралиштима на територији градске општине Обреновац и члана 28. Статута ЈКП „Паркинг сервис“ Обреновац број 4744 од 20.10.2016. године, Надзорни одбор ЈКП „Паркинг сервис“ Обреновац је на седници одржаној дана 29.12.2021. године донео

П Р А В И Л Н И К о решавању рекламација корисника услуга

І ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим правилником се уређују услови, начин и поступак подношења и решавања рекламација корисника комуналних услуга које пружа ЈКП „Паркинг сервис“ Обреновац (у даљем тексту: предузеће).

Члан 2.

Корисник је свако физичко или правно лице које користи комуналне услуге паркирања возила на јавним површинама која су поверена на управљање предузећу (у даљем тексту: корисник услуга).

ІІ ПРАВА КОРИСНИКА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Корисник услуга има право на подношење рекламације на извршене услуге предузећа у складу са законом и овим правилником.

Корисник услуга има право на рекламацију на издати налог за плаћање посебне карте коју је издао овлашћени контролор предузећа услед кршења одредби Одлуке о јавним паркиралиштима на територији градске општине Обреновац.

ІІІ НАЧИН ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 4.

Корисник услуге може поднети рекламацију писаним, електронским путем или лично у предузећу на месту за пријем рекламација попуњавањем рекламационог блока уз достављање потребне документације.

Рекламација корисника треба да садржи адресу пребивалишта подносиоца рекламације на коју ће бити послат одговор на рекламацију, телефонски контакт уколико исти жели да буде обавештен путем телефона или е-маил адресу.

Писаним путем рекламација се подноси:

- поштом на адресу предузећа,
- путем е-маила на адресу info@parkingobrenovac.rs
- у пословном објекту предузећа.

Члан 5.

О исходу по изјављеној рекламацији, Корисника обавештавају референти за рекламације и остале опште послове, као и сарадник за послове рекламација и администрације на начин предвиђен у члану 4. овог Правилника.

Члан 6.

Рок за решавање рекламације по поднетој писаној и електронској рекламацији из члана 4. овог Правилника не може да буде дужи од 8 дана од дана подношења рекламације.

Као први дан рока из претходног става (рока одређеног на дане), сматра се први дан после дана пријема валидне рекламације од стране предузећа.

Ако последњи дан рока из првог става овог члана пада на државни празник, дане викенда, или неки други нерадни дан, рок за одговор по рекламацији истиче протеком првог наредног радног дана.

Члан 7.

У случају да је Корисник услуга поднео рекламацију за чије решавање и образложење одговора је потребно прибавити извештаје или информације од трећих лица изван предузећа, предузеће може о наведеној околности без одлагања обавестити Корисника услуга, при чему ће о самом исходу поднете рекламације Корисника услуга обавестити по прибављању неопходних извештаја или информација.

Члан 8.

Комисија за решавање рекламација се састоји од три члана. Чланове комисије посебним решењем именује Директор предузећа. У њеном саставу су поред запослених у предузећу и представници из удружења, односно асоцијације за заштиту потрошача.

Комисија одлучује и по одлукама предузећа на рекламације којима подносиоци рекламације нису задовољни, по процедури у смислу закона и овог правилника.

Уколико предузеће одбије рекламацију, дужно је да подносиоца рекламације обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 9.

Приликом решавања рекламација комисија ће решавати рекламације поднете од стране корисника комуналних услуга паркирања на следећи начин а у складу са одредбама Одлуке о јавним паркиралиштима на територији градске општине Обреновац:

Опис рекламације:

- пермутација комплетне регистарске ознаке, непотпуна регистарска ознака, смс без словне ознаке Града – усваја се
- за возила лица са инвалидитетом ван места предвиђеног за инвалиде са одговарајућом налепницом – усваја се
- плаћање путем смс или паркинг карте за зону 1 а возило паркирано у зони 2 – усваја се
- плаћање путем смс или паркинг карте за зону 2 а возило паркирано у зони 1 – усваја се
- немогућност прослеђивања смс услед застоја код мобилног оператера – усваја се
- немогућност прослеђивања смс у систем паркинг сервиса из непознатог разлога – усваја се
- плаћање смс-ом у тренутку издавања налога посебне карте – усваја се
- грешка у систему – усваја се
- грешка контролора – усваја се
- грешка благајника – усваја се
- слање смс – систем није доступан – усваја се

- истек месечне ППК, ПРПК, УПРПК и СПК – усваја се (два пута у току календарске године ако корисник не уплати из неког разлога)
- истек смс или паркинг карте – не усваја се
- паркирање у супротној зони од зоне коришћења ЕПК– не усваја се
- коришћена паркинг карта – не усваја се
- преврнута паркинг карта – не усваја се
- паркинг карта није на видном месту – не усваја се
- уплата путем смс за паркинг у другом граду – не усваја се
- истек месечне ППК, ПРПК, УПРПК и СПК – не усваја се (након два пута у току календарске године ако корисник не уплати из неког разлога)

V ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 10.

Предузеће ће вршити измене и допуне овог правилника у складу са изменама закона, одлука и других општих аката којима се регулише пружање услуга предузећа и у складу са измењеним условима пословања.

Члан 11.

За спровођење овог правилника задужује се Комисија за решавање рекламација корисника услуга предузећа.

Члан 12.

Овај правилник ступа на снагу даном објављивања на огласној табли предузећа.

Надзорни одбор
ЈКП „Паркинг сервис“
Председник

