

P R A V I L N I K

o načinu rešavanja prigovora/reklamacija korisnika usluga „Telekom Srbija“ a.d. i formiranju i radu Komisije za rešavanje prigovora/reklamacija

PREDMET

Član 1.

Ovim Pravilnikom (u daljem tekstu: Pravilnik) bliže se uređuju uslovi, način i postupak podnošenja (ulaganja) prigovora/reklamacija fizičkih i pravnih lica - korisnika usluga Preduzeća za telekomunikacije „Telekom Srbija“ a.d., sa sedištem na adresi Takovska br. 2, Beograd, način rešavanja prigovora/reklamacija kao i nadležnosti Komisije za rešavanje reklamacija/prigovora korisnika fizičkih lica koja će se formirati saglasno Pravilniku.

PRAVA KORISNIKA

Član 2.

Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana od dana dospeća računa za plaćanje uloži prigovor/reklamaciju na iznos računa. Ukoliko se prigovor/reklamacija korisnika odnosi na deo iznosa za plaćanje, korisnik ostaje u obavezi da plati nesporni deo računa, a u slučaju da je korisnik uložio prigovor/reklamaciju na račun u celini, obavezan je da plati prosečan iznos mesečnog računa za tri meseca koja prethode mesecu na koji se odnosi osporeni račun.

Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana od dana pružanja usluge uloži prigovor/reklamaciju na kvalitet usluge. Istekom navedenog roka prigovor/reklamacija se ne mora uzeti u razmatranje.

Korisnik ima pravo da u roku od dve godine (rok za otklanjanje nesaobraznosti) odnosno u garantnom roku „Telekomu Srbija“ a.d. uloži prigovor/reklamaciju i na uređaje/tehničku robu kupljenu kod „Telekoma Srbija“ a.d., pri čemu rok za odgovor na uloženi prigovor/reklamaciju teče od predaje predmetnog uređaja/tehničke robe u poslovnici „Telekom Srbija“ a.d..

NAČIN PODNOŠENJA (ULAGANJA) PRIGOVORA/REKLAMACIJE

Član 3.

Prigovore/reklamacije na iznos računa i na kvalitet usluga, korisnik podnosi u pisanoj formi, u poslovnici ili na adrese:

Poslovni korisnici (pravna lica):

„Telekom Srbija“ a.d.

Cara Dušana br.58.

11000 Beograd, i

Privatni korisnici (fizička lica):

„Telekom Srbija“ a.d.

Dubrovačka br.35.

11000 Beograd,

ili na drugu adresu za ulaganje reklamacija objavljenu na način na koji je objavljen Pravilnik.

Pored načina ulaganja iz prethodnog stava ovog člana Pravilnika, prigovor/reklamacija se može podneti i usmeno u poslovnicama „Telekom Srbija“ a.d., elektronski na e-mail adresu: mtsinfo@telekom.rs ili adresu info@telekom.rs, odnosno telefonom pozivanjem kontakt centra 0800 100 100.

Prilikom podnošenja prigovora/reklamacije, potrebno je da korisnik jasno naznači da li se radi o prigovoru na iznos računa ili prigovoru na kvalitet pružene usluge.

Fizičko lice koje ulaže prigovor/reklamaciju dostavlja na uvid odgovarajuće podatke potrebne za proveru ličnog identiteta, a ukoliko se prigovor/reklamacija fizičkog lica podnosi telefonskim putem odnosno na e-mail adresu korisnik se identifikuje navodeći broj ugovora i datum njegovog potpisivanja.

Ukoliko reklamaciju/prigovor u ime fizičkog lica podnosi advokat potrebno je da dostavi punomoćje.

U slučaju kada se prigovor/reklamacija podnosi u ime korisnika koji obavlja poslovnu delatnost, ulaže ga ovlašćeno lice tog korisnika, na potpisanom i pečatom overenom memorandumu, odnosno uz dostavljanje ovlašćenja overenog od strane zakonskog zastupnika pravnog lica.

Nakon ulaganja prigovora/reklamacije, korisnik će u pisanoj ili elektronskoj formi dobiti potvrdu – delovodni broj pod kojim je reklamacija/prigovor zaveden u evidenciji primljenih reklamacija „Telekom Srbija“ a.d..

Za usluge operatora usluga sa dodatom vrednošću koji ove usluge pružaju preko mreže „Telekom Srbija“ a.d, odgovaraju operatori usluga sa dodatom vrednošću i prigovore/reklamacije na iznos zaduženja i na kvalitet usluga sa dodatom vrednošću korisnici dostavljaju ovim operatorima na rešavanje.

Svi prodavci na prodajnim mestima „Telekom Srbija“ a.d. su ovlašćeni da prime reklamaciju/prigovor korisnika.

NAČIN I ROK ZA REŠAVANJE PRIGOVORA/REKLAMACIJA

Član 4.

Obaveštenje o rešenju prigovora/reklamacije korisniku dostavlja nadležna služba koja se bavi poslovima brige o korisnicima.

Prigovor će biti rešen, odnosno korisniku će odgovor u vezi sa uloženim prigovorom/reklamacijom biti dostavljen najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora/reklamacije, o čemu će korisnik biti obavešten pisanim putem ili na drugi način ukoliko ga je korisnik naznačio u svom zahtevu, osim ukoliko korisnik ima svojstvo potrošača u smislu Zakona o zaštiti potrošača (fizičko lice) u kom slučaju je rok za odgovor na prigovor 8 dana.

Ukoliko je za rešavanje reklamacije/prigovora neophodno pribaviti detaljnije informacije od drugih službi „Telekom Srbija“ a.d. odnosno od trećih lica izvan „Telekom Srbija“ a.d. uključujući i ovlašćene servisere za uređaje/tehničku robu kupljene kod „Telekom Srbija“ a.d., korisnik će blagovremeno o istom biti obavešten.

Odgovor na reklamaciju/prigovor korisnika sadrži odluku da li se prigovor/reklamacija prihvata, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje prigovora/reklamacije.

Rok za rešavanje prigovora/reklamacija ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za uređaje/tehničku robu od dana podnošenja reklamacije/prigovora.

Ukoliko je iz objektivnih razloga „Telekom Srbija“ a.d. sprečen da udovolji zahtevu korisnika u dogovorenom roku obaveštava korisnika o potrebnom dodatnom roku za rešavanje reklamacije/prigovora korisnika.

Korisnik je u obavezi da u roku od tri dana od prijema obaveštenja iz prethodnog stava ovog člana, dostavi svoju pisanu saglasnost, a u slučaju da istu ne dostavi smatraće se da je prihvatio dodatni rok za rešavanje prigovora/reklamacije.

Član 5.

Ukoliko je reklamacija/prigovor korisnika osnovan/a, korisnik ima pravo na otklanjanje nedostataka u skladu sa Opštim uslovima za pružanje usluga „Telekom Srbija“ a.d.

Ukoliko korisnik nije zadovoljan načinom na koji je prigovor rešen, pored ostalih prava koje ima u skladu sa zakonom, može se u roku od 15 dana po prijemu odgovora, odnosno od isteka roka za dostavljanje odgovora, obratiti Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom.

KOMISIJA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA/REKLAMACIJA KORISNIKA FIZIČKIH LICA

Član 6.

Komisija za rešavanje reklamacija/prigovora fizičkih lica korisnika usluga „Telekom Srbija“ a.d. (u daljem tekstu: Komisija) formira se na osnovu člana 92. stav 2. Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“ broj 62/14).

Komisija ima pet članova i mandat Komisije je dve godine.

Generalni direktor „Telekom Srbija“ a.d. imenuje i razrešava članove Komisije. Komisiju čine četiri člana koja su zaposlena u „Telekom Srbija“ a.d. i jedan član iz udruženja/saveza za zaštitu potrošača u skladu sa navedenim članom i članom 132. Zakona o zaštiti potrošača.

Članstvo u Komisiji prestaje na lični zahtev – ostavkom, razrešenjem od strane direktora „Telekom Srbija“ a.d. i istekom mandata s tim da isti članovi mogu biti ponovo imenovani za članove Komisije.

Član 7.

Nadležnost Komisije je da :

- vrši nadzor nad procesom rešavanja prigovora/reklamacija korisnika fizičkih lica saglasno članu 4. Pravilnika;
- neposredno rešava netipične reklamacije/prigovore korisnika fizičkih lica;
- zauzima načelne stavove u pogledu rešavanja većeg broja prigovora/reklamacija iste vrste;
- daje načelna uputstva za rešavanje prigovora/reklamacija korisnika fizičkih lica.

Član 8.

Komisija se sastaje jednom u tri meseca, a po potrebi i češće i donosi odluke većinom glasova.

Članovi Komisije iz svojih redova biraju predsednika Komisije na prvom sastanku.

Predsednik Komisije:

- rukovodi radom Komisije;
- saziva sednice Komisije, na svoj predlog ili po predlogu drugih članova Komisije ili po dostavljenom Izveštaju koji na svakih 15 dana Komisiji dostavlja Služba za upravljanje i podršku u rešavanju prigovora privatnih korisnika, i
- potpisuje odluke i druga akta koja proisteknu iz rada Komisije.

OSTALE ODREDBE

Član 9.

„Telekom Srbija“ a.d. je dužan da vodi evidenciju primljenih prigovora/reklamacija u pisanoj ili elektronskoj formi i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija/prigovora.

Dokumentacija se čuva u pisanoj formi, u arhivi poslovnica ili drugih službi gde je prigovor primljen, ili u elektronskoj formi u odgovarajućoj aplikaciji.

Član 10.

Za sprovođenje Pravilnika zadužuje se Direkcija za privatne korisnike koja će sa odredbama Pravilnika uskladiti primenjena interna akta i procedure u oblasti Brige o korisnicima.

Član 11.

Odredbe Pravilnika usklađivaće se sa eventualnim izmenama regulatornog okvira u oblasti zaštite potrošača i elektronskih komunikacija.

U pogledu zaštite prava korisnika, na sve što nije uređeno Pravilnikom, shodno će se primenjivati relevantne odredbe važećih zakonskih i podzakonski propisa iz domena zaštite potrošača, elektronskih komunikacija kao i odredbe važećih Opštih uslova za pružanje usluga „Telekoma Srbija“ a.d.

Član 12.

Pravilnik je javno objavljen na zvaničnoj Internet strani „Telekom-a Srbija“ a.d. i dostupan korisnicima u svim poslovnicaama i prodajnim mestima „Telekoma Srbija“ a.d.

Pravilnik se primenjuje po objavljivanju na zvaničnoj Internet strani „Telekom-a Srbija“ a.d. od 15.04.2015. godine.