

Телеком Србија

Предузеће за телекомуникације а.д.

П Р А В И Л Н И К

о начину решавања приговора/рекламација корисника услуга „Телеком Србија“ а.д. и формирању и раду Комисије за решавање приговора/рекламација

ПРЕДМЕТ

Члан 1.

Овим Правилником Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ акционарско друштво, са седиштем на адреси Таковска бр. 2, Београд, (у даљем тексту: „Телеком“) ближе уређује услове, начин и поступак подношења (улагања) приговора/рекламација физичког и правног лица - корисника услуга Телекома (у даљем тексту: корисник), начин решавања приговора/рекламација корисника као и надлежности Комисије за решавање рекламација/приговора корисника физичких лица формиране на основу члана 82. став 5. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“ број 88/21) и овог Правилника (у даљем тексту: Правилник).

ПРАВА КОРИСНИКА

Члан 2.

Корисник има право да у року од 30 дана од дана доспећа рачуна за плаћање уложи приговор/рекламацију на износ рачуна. Уколико се приговор/рекламација корисника односи на део износа за плаћање, корисник остаје у обавези да плати неспорни део рачуна, а у случају да је уложио приговор/рекламацију на рачун у целини, обавезан је да плати просечан износ месечног рачуна за три месеца која претходе месецу на који се односи оспорени рачун.

Корисник има право да у року од 30 дана од дана пружања услуге уложи приговор/рекламацију на квалитет пружене услуге. Истekom наведеног рока приговор/рекламација се не мора узети у разматрање.

Корисник има право да у року од две године (рок за отклањање несаобразности) односно у гарантном року, Телекому уложи приговор/рекламацију и на уређаје/техничку робу купљену код Телекома, при чему рок за одговор на уложени приговор/рекламацију тече од предаје предметног уређаја/техничке робе у пословницу Телекома.

НАЧИН ПОДНОШЕЊА (УЛАГАЊА) ПРИГОВОРА/РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 3.

Приговоре/рекламације на износ рачуна и на квалитет услуга, корисник подноси у писаној форми, у пословници или на адресу:

„Телеком Србија“ а.д.

Булевар уметности 16.

11000 Београд

или на другу адресу за улагање рекламација објављену на начин на који је објављен Правилник.

Поред начина улагања из претходног става овог члана Правилника, приговор/рекламација се може поднети и усмено у пословницама Телекома, електронски на е-mail адресу: info@telekom.rs, односно телефоном позивањем контакт центра 0800 100 100, а за кориснике који обављају пословну делатност на е-mail адресу: mojbiznis@telekom.rs, односно телефоном позивањем контакт центра 0800 123 123.

Приликом подношења приговора/рекламације, потребно је да корисник јасно назначи да ли се ради о приговору на износ рачуна или приговору на квалитет пружене услуге.

Корисник - физичко лице које улаже приговор/рекламацију доставља на увид одговарајуће податке потребне за проверу личног идентитета, а уколико се приговор/рекламација подноси телефонским путем односно на е-mail адресу корисник се идентификује наводећи број уговора и датум његовог потписивања.

Уколико рекламацију/приговор у име корисника - физичког лица подноси адвокат потребно је да достави адекватно пуномоћје за заступање у предметном поступку.

У случају када се приговор/рекламација подноси у име корисника који обавља пословну делатност, улаже га овлашћено лице тог корисника, на потписаном меморандуму, односно уз достављање овлашћења овереног од стране законског заступника правног лица.

Након улагања приговора/рекламације, корисник ће у писаној или електронској форми добити потврду – деловодни број под којим је рекламација/приговор заведен у евиденцији примљених рекламација Телекома.

За услуге оператора услуга са додатом вредношћу који ове услуге пружају преко мреже Телекома одговарају оператори услуга са додатом вредношћу и приговоре/рекламације на износ задужења и на квалитет услуга са додатом вредношћу корисници достављају овим операторима на решавање.

Сви продавци на продајним местима Телекома су овлашћени да приме рекламацију/приговор корисника.

НАЧИН И РОК ЗА РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА/РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 4.

Обавештење о решењу приговора/рекламације кориснику доставља надлежна служба Телекома која се бави пословима бриге о корисницима.

Приговор ће бити решен, односно кориснику ће одговор у вези са уложеним приговором/рекламацијом бити достављен најкасније у року од 15 дана од дана подношења приговора/рекламације, о чему ће бити обавештен писаним путем или на други начин уколико га је корисник назначио у свом захтеву, осим уколико корисник има својство потрошача у смислу Закона о заштити потрошача (физичко лице) у ком случају је рок за одговор на приговор 8 дана.

Уколико је за решавање рекламације/приговора неопходно прибавити детаљније информације од других служби Телекома односно од трећих лица

изван Телекома укључујући и овлашћене сервисере за уређаје/техничку робу купљене код Телекома, корисник ће благовремено о истом бити обавештен.

Одговор на рекламацију/приговор корисника садржи одлуку да ли се приговор/рекламација прихвата, образложење ако се иста не прихвата, изјашњење о захтеву потрошача у погледу начина решавања приговора/рекламације и конкретан предлог и рок за решавање приговора/рекламације.

Рок за решавање приговора/рекламације не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за уређаје/техничку робу од дана подношења рекламације/приговора. Рок за решавање рекламације се прекида, односно рок се продужава, док се корисник изјасни о предлогу продавца, с тим да је корисник дужан да се изјасни на предлог најкасније у року од 3 дана од дана пријема одговора.

Уколико је из објективних разлога Телеком спречен да удовољи захтеву корисника у договореном року обавештава корисника о потребном додатном року за решавање рекламације/приговора корисника.

Корисник је у обавези да у року од три дана од пријема обавештења из претходног става овог члана, достави своју писану сагласност, а у случају да исту не достави сматраће се да је прихватио додатни рок за решавање приговора/рекламације.

Члан 5.

Уколико је рекламација/приговор корисника основан/а, корисник има право на отклањање недостатака у складу са Општим условима за пружање услуга Телекома.

Уколико корисник - физичко лице није задовољан начином на који је приговор решен, поред права на вансудско решавање спорова пред телима за вансудско решавање потрошачких спорова које има у складу са Законом о заштити потрошача, може се у року од 15 дана по пријему одговора, односно од истека рока за достављање одговора, обратити Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге ради посредовања у вансудском решавању спора или покренути парнични поступак пред надлежним судом.

Линк на коме се налази листа тела за вансудско решавање потрошачких спорова је: <https://mtt.gov.rs/download/listaa.pdf>

Уколико корисник – правно лице није задовољан начином на који је приговор решен, може се у року од 15 дана по пријему одговора, односно од истека рока за достављање одговора, обратити Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге ради посредовања у вансудском решавању спора или покренути парнични поступак пред надлежним судом.

КОМИСИЈА ЗА РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА/РЕКЛАМАЦИЈА КОРИСНИКА ФИЗИЧКИХ ЛИЦА

Члан 6.

Комисија за решавање рекламација/приговора корисника - физичких лица (у даљем тексту: Комисија) формира се на основу члана 82. став 5. Закона о заштити потрошача .

Комисија има 6 чланова и мандат Комисије је две године.

Генерални директор Телекома именује и разрешава чланове Комисије.

Комисију чине 4 члана која су запослена у Телекому и 2 члана из удружења/савеза за заштиту потрошача у складу са наведеним чланом и чланом 140. Закона о заштити потрошача.

Чланство у Комисији престаје на лични захтев – оставком, разрешењем од стране директора Телекома и истеком мандата, с тим да исти чланови могу бити поново именовани за чланове Комисије. Мандат члана Комисије из удружења/савеза евидентираног у складу са чланом 140. Закона о заштити потрошача престаје престанком његовог чланства у наведеном удружењу/савезу, брисањем удружења/савеза из евиденције надлежног Министарства и на лични захтев, у ком случају је удружење/савез дужно да предложи другог члана.

Члан 7.

Надлежност Комисије је да :

- врши надзор над процесом решавања приговора/рекламација корисника физичких лица сагласно члану 4. Правилника;
- непосредно решава нетипичне рекламације/приговоре корисника физичких лица;
- заузима начелне ставове у погледу решавања већег броја приговора/рекламација исте врсте;
- даје начелна упутства за решавање приговора/рекламација корисника физичких лица.

Члан 8.

Комисија се састаје једном у три месеца, а по потреби и чешће и доноси одлуке већином гласова.

Чланови Комисије из својих редова бирају председника Комисије на првом састанку.

Председник Комисије:

- руководи радом Комисије;
- сазива седнице Комисије, на свој предлог или по предлогу других чланова Комисије, и
- потписује одлуке и друга акта која проистекну из рада Комисије.

ОСТАЛЕ ОДРЕДБЕ

Члан 9.

Телеком је дужан да води евиденцију примљених приговора/рекламација у писаној или електронској форми и да је чува најмање две године од дана подношења рекламација/приговора. Приликом обраде података о личности корисника/потрошача, Комисија поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Документација се чува у писаној форми, у архиви пословница или других служби где је приговор примљен, или у електронској форми у одговарајућој апликацији.

Члан 10.

За спровођење Правилника задужује се Дирекција за продају која ће са одредбама Правилника ускладити интерна акта и процедуре у области Бриге о корисницима.

Члан 11.

Одредбе Правилника усклађиваће се са евентуалним изменама регулаторног оквира у области заштите потрошача и електронских комуникација.

У погледу заштите права корисника, на све што није уређено Правилником, сходно ће се примењивати релевантне одредбе важећих законских и подзаконски прописа из домена заштите потрошача, електронских комуникација као и одредбе важећих Општих услова за пружање услуга Телекома.

Члан 12.

Правилник је јавно објављен на званичној Интернет страни Телекома и доступан корисницима у свим пословницама и продајним местима Телекома.

Правилник се примењује почев од 20.12.2021. године, када престаје примена Правилника о начину решавања приговора/рекламација корисника услуга „Телеком Србија“ а.д. и формирању и раду Комисије за решавање приговора/рекламација објављеног 294287 од 09.07.2021. године.