



Јавно предузеће „Пошта Србије“

Радна јединица „Пошта НЕТ“

Катићева 14-18, 11000 Београд, ПАК 111515

Тел.: 011/3064-130, факс: 011/3641-404,

e-mail: rjpostanet@jp.ptt.rs

Број: 2015 – 82883/1

Датум: 05. 06. 2015. године

На основу Одлуке о преносу овлашћења у Јавном предузећу „Пошта Србије“, број 2012-95965/71 од 30.09.2014. године, са свим изменама и допунама, директор Радне јединице „Пошта НЕТ“ дана 05. јуна 2015. године, доноси:

ПРАВИЛНИК

О РЕШАВАЊУ ПРИГОВОРА КОРИСНИКА ИКТ УСЛУГА

Предмет Правилника

Члан 1.

Правилником о решавању приговора корисника ИКТ услуга (у даљем тексту: Правилник) се у складу са Законом о електронским комуникацијама, Законом о заштити потрошача и другим позитивним прописима, ближе уређује поступак пријема, разматрања и одлучивања о приговору, који правно или физичко лице, као корисник услуге (у даљем тексту: **Корисник**) подноси Јавном предузећу „Пошта Србије“, као даваоцу услуге (у даљем тексту: **Пошта**).

У поступку решавања приговора из става 1. овог члана (у даљем тексту: Приговор) сходно се примењују и одредбе Општих услова за пружање ИКТ услуга Јавног предузећа „Пошта Србије“.

Под ИКТ услугом подразумева се одређена електронска комуникациона услуга, коју Пошта у оквиру своје делатности и у складу са интерним општим актима, пружа Кориснику.

Приговор

Члан 2.

Приговор може поднети Корисник лично, односно овлашћени пуномоћник или старатељ истог, који су уједно и потписници одговарајућег уговора о пружању ИКТ услуге (у даљем тексту: Уговор), као и лице, које Корисник, као властодавац, у **овереном** пуномоћју изричито овласти да то учини.

У име правног лица, као Корисника, Приговор може поднети законски заступник или овлашћени представник, односно пуномоћник тог правног лица.

Врсте Приговора

Члан 3.

Корисник може поднети Приговор:

- на висину износа, утврђеног на име месечне накнаде за пружену услугу и
- на квалитет пружене ИКТ услуге.

Под квалитетно и у складу са Уговором пруженом ИКТ услугом подразумева се:

- константност, односно непрекидност у коришћењу уговорене ИКТ услуге (континуирана дистрибуција уговореног пакета телевизијских програма, приступ Интернету или јавној комуникационој мрежи Поште, 24 часа дневно и сл.), односно

– одсуство техничких сметњи већег интензитета у пријему ИКТ сигнала (нестандардан квалитет телевизијске слике, лош пријем и неадекватно кашњење говорног сигнала у фиксној телефонији, неодговарајућа брзина преноса Интернет података и сл.).

Уз Приговор на квалитет пружене ИКТ услуге, Корисник може захтевати и накнаду штете, причињене по том основу, уз подношење релевантних доказа о врсти и висини исте.

Рок и форма Приговора

Члан 4.

Приговор се подноси искључиво у писаној форми.

Рок за подношење Приговора на висину износа, утврђеног на име месечне накнаде за пружену услугу износи 30 (тридесет) дана од дана доспећа фактуре у којој је оспорени износ исказан.

Рок за подношење Приговора на квалитет пружене услуге износи 30 (тридесет) дана од дана када је пружена услуга спорног квалитета.

Начин подношења Приговора

Члан 5.

Корисник може поднети Приговор непосредно, у пословним просторијама Поште или исти упутити:

- у форми дописа, на адресу: Јавно предузеће „Пошта Србије“, Радна јединица „Пошта НЕТ“, Београд, Улица Катићева бр.14- 18, ПАК 111515,
- факсом на број: 011/3641-404 или
- путем електронске поште на адресе: *korisnik@ptt.rs* или *reklamacije@ptt.rs*.

Подносилац Приговора је дужан да, у циљу доказивања активне легитимације, уз поднети Приговор достави и одговарајућу документацију (копију Уговора, фактуре, пуномоћја и сл.), на основу које Пошта може недвосмислено утврдити да је Приговор, сходно Правилнику, поднет од стране овлашћеног лица.

Уколико подносилац Приговора не поступи у складу са ставом 2. овог члана, Пошта ће истог, одмах по таквом сазнању, упозорити на уочене недостатке и затражити да их без одлагања отклони.

Комисија

Члан 6.

У циљу решавања Приговора, Пошта ће из састава запослених у Радној јединици „Пошта НЕТ“, формирати одговарајућу **трочлану** комисију за решавање приговора Корисника (у даљем тексту: Комисија), коју ће сачињавати:

- представник Службе за односе са корисницима,
- представник Службе за експлоатацију и одржавање ИКТ мреже и
- представник Службе за економске послове и набавке.

Члан 7.

Задатак Комисија је да по пријему Приговора, у зависности од врсте и предмета истог, као и конкретне ИКТ услуге:

- провери да ли је Приговор благовремен и поднет од стране овлашћеног лица,
- изврши одговарајуће провере у корисничком картону подносиоца Приговора, које се односе на ток евентуалних прекида или сметњи у пружању ИКТ услуге,
- обави детаљну анализу службене кореспонденције на релацији Корисник – Пошта – „Телеком Србија а.д.“,

- изврши проверу фактуре у којој је оспорени износ месечне накнаде исказан,
- размотри целокупне наводе Корисника, истакнуте у Приговору и
- по потреби затражи од Корисника и од стручних служби Поште додатне информације, релевантну документацију и друге доказе, који се односе на поднети Приговор.

Извештај Комисије

Члан 8.

Комисија је дужна да након анализе свих релевантних околности, заузме став о поднетом Приговору и стручној служби Поште предложи:

- одбијање Приговора, наводећи чињенице и доказе, који недвосмислено потврђују да је исти неоснован или
- усвајање Приговора, уколико утврђене чињенице и докази несумњиво указују да су наводи из истог основани.

Одговор на Приговор

Члан 9.

На основу мишљења Комисије, Пошта је дужна да року од **8 (осам) дана** од дана пријема Приговора, Кориснику, као подносиоцу истог, достави одговор у писаној форми о основаности Приговора, који садржи одлуку о прихватању или одбијању истог, изјашњење у целости о захтеву Корисника и рок за решавање конкретног проблема, који је предмет Приговора. У одговору на Приговор морају бити прецизно наведени и разлози доношења предметне одлуке, као и све чињенице и докази на основу којих је тако одлучено.

Одговор из става 1. овог члана, доставља се Кориснику у форми дописа, на адресу становања истог или у облику поруке, путем електронске поште, на e-mail адресу Корисника, све у зависности од начина подношења Приговора.

Рок за одлучивање о Приговору не може бити дужи од **15 (петнаест) дана** од дана пријема истог.

Остале одредбе

Члан 10.

Корисник, који је поднео Приговор дужан је да Пошти благовремено исплати у целости износ месечне накнаде, приказан у предметној фактури, а који се односи на спорни период пружања уговорене ИКТ услуге.

Уколико се након спроведеног поступка утврди да је Приговор основан, а Корисник поступио у складу са обавезом из става 1. овог члана, сматраће се да је исти извршио авансну уплату на име месечне накнаде за коришћење уговорене ИКТ услуге у текућем календарском месецу, док ће Пошта извршити корекцију износа месечне накнаде за текући месец, која ће бити исказана у наредној фактури.

Члан 11.

Уколико се утврди да је Приговор неоснован, а Корисник није исплатио Пошти предметну месечну накнаду, исти је дужан да то учини одмах по пријему одговора на Приговор, а на основу раније испостављене фактуре. У супротном, Корисник ће сносити све законске последице неизвршавања, односно задоцњења у извршавању обавеза, преузетих Уговором.

Члан 12.

Корисник коме је Приговор одбијен може се обратити Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) или другом надлежном телу, ради посредовања у вансудском решавању спора или покренути судски поступак.

Члан 13.

Пошта је у обавези да комплетну документацију, која се односи на Приговор, чува у периоду од 2 (две) године од дана подношења истог, како би се предметни подаци без одлагања могли проследити на захтев РАТЕЛА или другог овлашћеног лица, односно по налогу надлежног суда, а ради спровођења истраге, вођења кривичног поступка и сл.

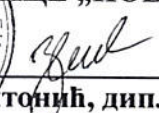
Прелазне и завршне одредбе

Тачка 14.

Ступањем на снагу овог упутства престаје да важи Правилник о решавању приговора корисника услуге, број 2013-105434/1 од 15.08.2013. године.

Члан 15.

Правилник ступа на снагу даном доношења и биће објављен на Интернет страници: www.postanet.rs.

**ДИРЕКТОР
РАДНЕ ЈЕДИНИЦЕ „ПОШТА НЕТ“**

Зоран Антонић, дипл.инж.