

Na osnovu člana 31. Odluke o organizovanju društva sa ograničenom odgovornošću za telekomunikacije Blicnet, u vezi sa članom 10. Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta u Blicnet d.o.o. Banja Luka, direktor Društva donosi

PRAVILNIK
o postupku podnošenja i rješavanja prigovora
korisnika telekomunikacionih usluga

UVODNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom o postupku podnošenja i rješavanja prigovora korisnika telekomunikacionih usluga definiše se način i postupak podnošenja i rješavanja prigovora korisnika telekomunikacionih usluga.

POJMOVI I DEFINICIJE

Član 2.

Korisnik u smislu ovog Pravilnika je fizičko ili pravno lice koje koristi javno dostupne telekomunikacione usluge koju pruža Blicnet u okviru svoje registrovane djelatnosti ili zahtjeva tu uslugu.

Prigovor korisnika, je svaki podnesak korisnika ili drugog lica, kojim se od Blicneta traži ostvarivanje ili zaštita nekog prava, osporava pravna ili faktička radnja preduzeta od strane Blicneta, odnosno zahtijeva rješavanje nekog spornog odnosa, ukoliko je sadržaj podneska u vezi sa pružanjem telekomunikacionih usluga Blicneta.

Pod prigovorom u smislu ovog Pravilnika, podrazumijeva se i podnesak koji je nazvan žalba, zahtjev, reklamacija ili drugi sličan naziv, ukoliko iz sadržaja podneska proizilazi da obuhvata neku od radnji iz stava 2. ovog člana.

Dvostepenost u rješavanju prigovora korisnika, podrazumijeva sprovođenje prvostepenog i drugostepenog postupka u rješavanju prigovora korisnika.

Nadležna organizaciona cjelina Blicneta je organizaciona cjelina nadležna za provođenje prvostepenog postupka u rješavanju prigovora u skladu sa ovim Pravilnikom. Nadležna organizaciona cjelina Blicneta je Sektor za brigu o korisnicima.

Prvostepeni postupak je skup radnji koje se provode u cilju rješavanja prigovora korisnika, a u skladu sa ovim Pravilnikom, Opštim uslovima poslovanja Blicneta, zakonskim i podzakonskim propisima.

Drugostepeni organ za rješavanje prigovora čine zaposleni Blicneta i jedan (1) član Udruženja za zaštitu potrošača, koji se imenuju odlukom direktora Društva na period od dvije (2) godine (u daljem tekstu: Komisija).

Drugostepeni postupak je skup radnji koje provodi Drugostepeni organ za rješavanje prigovora korisnika u cilju rješavanja prigovora korisnika na odluke donesene u prvostepenom postupku, u skladu sa ovim Pravilnikom, Opštim uslovima poslovanja društva Blicnet, zakonskim i podzakonskim propisima

Član 3.

Komisija u drugom stepenu (Drugostepeni organ) ima neparan broj članova, članovi se imenuju iz reda zaposlenih u društvu Blicnet, a jedan (1) član se imenuje na prijedlog Udruženja za zaštitu potrošača iz reda članova udruženja.

Članovi Komisije u drugom stepenu moraju biti imenovani iz reda zaposlenih iz različitih organizacionih jedinica društva (sektora, službi).

Jedan od članova iz reda zaposlenih se imenuje za predsjednika drugostepene Komisije, a istom odlukom se drugi član Komisije imenuje za zamjenika predsjednika.

Komisija može imati i jednog ili više zamjenskih članova, koji učestvuju u radu Komisije ukoliko je jedan ili više članova odsutno.

Komisija u drugom stepenu može da odlučuje ako su sjednici prisutna najmanje tri (3) člana, uključujući predsjednika odnosno zamjenika predsjednika.

Odluke se donose natpolovičnom većinom glasova prisutnih članova Komisije.

VRSTE PRIGOVORA PO SADRŽAJU

1. Prigovor na pruženu uslugu, ispostavljeni račun

Član 4.

Prigovor na pruženu uslugu ili ispostavljeni račun može podnijeti korisnik, u skladu sa Zakonom o komunikacijama, Pravilom 69/2013 o uslovima pružanja telekomunikacionih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, Pravilom 68/2013 o obavljanju djelatnosti davaoca fiksnih javnih telefonskih usluga, Pravilom 60/2012 o obavljanju djelatnosti davaoca pristupa Internetu, drugim zakonskim i podzakonskim aktima i Opštim uslovima poslovanja društva Blicnet d.o.o. Banja Luka (dalje: Opšti uslovi).

Član 5.

Korisnik ima pravo podnijeti prigovor na pruženu uslugu i/ili ispostavljeni račun za uslugu na način i u rokovima koji su predviđeni Opštim uslovima poslovanja iz slijedećih razloga:

- na iznos kojim je zadužen za pružene usluge,
- na kvalitet pružene usluge,
- zbog povrede odredbi pretplatničkog ugovora,
- na nepravilan rad radnika pružaoca usluge,
- na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema.

2. Prigovor na prodati proizvod ili u vezi s prodajom proizvoda

Član 6.

U slučaju da je Blicnet u svojstvu prodavca, odnosno trgovca, prodao određenu robu, kupac ima pravo da u skladu sa pozitivnim propisima podnese Blicnetu i reklamaciju na prodatu robu odnosno ispostavljeni račun.

3. Zahtjev za naknadu štete u vezi s korištenjem TK usluga

Član 7.

Zahtjevi za naknadu štete u vezi s korištenjem TK usluga se rješavaju u skladu s opštim pravilima odgovornosti za štetu i utvrđenog činjeničnog stanja. Odluke se donose prema pisanim zahtjevima korisnika odnosno trećih lica za naknadu štete koji sadrže dovoljno navoda da je šteta zaista nastala u vezi s isporukom telekomunikacionih usluga, odnosno signala Blicneta.

NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA

Član 8.

Prigovor se podnosi u pisanoj formi, na jedan od slijedećih načina:

- na svakom prodajnom mjestu Blicneta, popunjavanjem obrasca za prigovor ili upisom u knjigu reklamacija,
- putem obrasca dostupnog na web stranici Blicneta,
- redovnom poštom na adresu Ul. Majke Jugovića br. 25, Banja Luka ili
- elektronskom poštom sa mail adresu korisnicka.podrska@supernovabih.ba

Prigovor mora biti razumljiv i sadržavati sve elemente potrebne da bi se po istom moglo postupati, a posebno:

- ime i prezime/naziv korisnika,
- adresu/sjedište korisnika,
- broj telefona,
- konkretan sadržaj prigovora odnosno razloge zbog kojih korisnik podnosi prigovor Blicnetu,
- svojeručni potpis korisnika (osim ukoliko je prigovor izjavljen elektronskim putem).

POSTUPANJE PO PRIGOVORU U PRVOSTEPENOM POSTUPKU

Član 9.

Po prijemu prigovora Korisnika, zaposleni koji zaprimi prigovor Korisnika dužan je da bez odlaganja, a najkasnije do kraja radnog dana, prigovor zavede u informacijski sistem Blicneta, a zatim putem elektronske pošte skenirani primjerak prigovora dostavi radniku Blicneta koji vrši prijem i obradu prigovora u prvostepenom postupku u skladu sa aktima Društva (Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta).

U prvom stepenu nadležna organizaciona cjelina provodi sve pripremne radnje potrebne za razmatranje zahtjeva i odlučivanje o prigovoru Korisnika, vrši tehničku analizu navoda sadržanih u prigovoru, vrši provjeru tehničkih parametara korišćenja usluge i drugih relevantnih tehničkih karakteristika usluge, odnosno vrši prikupljanje odgovarajućih podataka od drugih nadležnih službi društva Blicnet, radi donošenja odluke po prigovoru.

Ukoliko je za rješavanje prigovora korisnika potrebna informacija od drugih službi/sektora, isti su obavezni da po pozivu lica iz okvira nadležne organizacione jedinice odmah dostave tražene podatke i/ili informacije, radi blagovremenog postupanja po prigovoru.

Izuzetno, ukoliko iz sadržaja podneska očigledno proizilazi da je zahtjev korisnika osnovan ili se odnosi na redovno korišćenje odnosno upravljanje uslugama od strane korisnika (npr. zahtjev za privremenu suspenziju, raskid ugovora nakon isteka minimalnog perioda, raskid ugovora za vrijeme trajanja minimalnog perioda uz istovremeno zaključivanje novog ugovora sa višim tarifnim paketom, premještanje opreme, i sl.), lice iz stava 1. ovog člana će takav podnesak proslijediti nadležnoj službi Blicneta, koja će u skladu sa svojim nadležnostima postupiti po podnesku korisnika.

Nakon prikupljenih saznanja, Nadležna organizaciona cjelina, na prijedlog stručnog lica, utvrđuje osnovanost istog, nakon čega donosi odgovarajuću odluku u predviđenom roku, a isti se dostavlja korisniku pisanim putem.

Član 10.

Prilikom donošenja odluke po prigovoru korisnika, postupanje je konkretizovano samo na razloge navedene u prigovoru, odnosno postupka se u granicama postavljenog zahtjeva.

Član 11.

Ako je za odlučivanje o prigovoru korisnika potrebno stručno znanje kojim ne raspolaže Nadležna organizaciona cjelina, ista je ovlaštena da zatraži pismeno mišljenje drugih zaposlenih u Blicnetu koji sa takvim stručnim znanjima raspolažu, koje može biti iskazano i putem e-maila.

Ostali zaposleni, kojima je upućen zahtjev za pismeno mišljenje ili učešće za provođenje pregleda obavezni su da provedu potrebne radnje u roku koji odredi lice nadležno za postupanje.

NADLEŽNOSTI

Član 12.

Prilikom odlučivanja o prigovoru, Nadležna organizaciona cjelina/Komisija ima slijedeća ovlaštenja:

- a) odbaciti prigovor kao neblagovremen, ako je prigovor podnesen poslije isteka rokova predviđenih Opštim uslovima poslovanja i/ili pozitivnim propisima kojima je regulisano pravo korisnika na prigovor,
- b) odbaciti prigovor kao neuredan, ako podnosilac prigovora po pozivu isti ne dopuni u ostavljenom roku,
- c) odbaciti prigovor kao nedozvoljen ako prigovor nije podnio korisnik u smislu ovog Pravilnika, odnosno ako je ocijenjeno da drugo lice nema pravni interes,
- d) odbiti prigovor kao neosnovan, ukoliko utvrdi da nije došlo do povrede prava korisnika, odnosno drugog zainteresovanog lica,
- e) donijeti odluku kojom se djelimično ili u cjelosti usvaja prigovor korisnika.

Član 13.

Ako ocijeni da dostavljeni prigovor ne sadrži obavezne elemente navedene u članu 8. ovog Pravilnika, dokaze ili podatke na osnovu kojih se može odlučiti o prigovoru, odnosno ako prigovor nije razumljiv, Nadležna organizaciona cjelina će bez odlaganja o tome pismeno obavijestiti podnosioca i zatražiti dopunu prigovora u primjerenom roku, ne dužem od osam (8) dana. Ukoliko podnosilac ne dopuni prigovor u ostavljenom roku, o prigovoru će odlučivati na osnovu poznatih činjenica, a ako to nije moguće prigovor će biti odbačen.

Član 14.

Na osnovu činjenica utvrđenih u postupku po prigovoru, te Opštih uslova i relevantnih propisa, Nadležna organizaciona cjelina/Komisija u roku predviđenom ovim Pravilnikom donosi odluku po prigovoru korisnika, odnosno drugi odgovarajući akt. Ako je predmet odlučivanja e reklamacija na robu koju je Blicnet prodao u svojstvu trgovca, kupcu se dostavlja odgovor na reklamaciju.

Odluka Nadležne organizacione cjeline/Komisije, pored odluke o predmetu prigovora, mora sadržavati: naziv organizacione cjeline, broj i datum odluke, uvodni dio (zaglavlje i preambulu) dispozitiv, obrazloženje, pouku o pravnom lijeku, potpis ovlašćenog lica i pečat .

Član 15.

Komisija zasjeda u pravilu dva puta mjesečno, osim u slučaju predmeta čiji rokovi za rješavanje su kraći od 15 dana.

Pripremu materijala za rad Komisije obavlja lice iz Nadležne organizacione cjeline.

Član 16.

Pismeni otpravak odluke po prigovoru se, u pravilu, podnosiocu prigovora dostavlja putem pošte, običnom pošiljkom, dok se negativan odgovor dostavlja preporučenom pošiljkom sa povratnicom.

Predaju pismenog otpravka odluke pošti radi slanja, lice iz nadležne organizacione cjeline dužno je izvršiti u roku od tri (3) radna dana od dana donošenja odluke.

Član 17.

Rok za odlučivanje po prigovoru korisnika zavisi od predmeta prigovora:

- u slučaju da je predmet odlučivanja reklamacija na robu koju je Blicnet prodao u svojstvu trgovca, Nadležna organizaciona cjelina/Komisija je dužna da na reklamaciju odgovori u roku od osam (8) dana;
- u slučaju da je predmet odlučivanja prigovor na korišćenje usluge pristupa internetu rok za slanje odluke po prigovoru je petnaest (15) dana od dana prijema prigovora;
- u slučaju da se prigovor odnosi na korišćenje ostalih usluga Blicneta, rok za slanje odluke po prigovoru je trideset (30) dana od dana prijema prigovora;

Kao prvi dan roka iz stava 1. ovog člana, smatra se prvi naredni dan nakon dana prijema prigovora. Ako poslednji dan roka pada na državni praznik, dane vikenda ili u neki drugi neradni dan, rok za odgovor po prigovoru ističe narednog radnog dana.

Član 18.

U slučaju da je korisnik podnio prigovor za čije je rješavanje potrebno provesti dodatne radnje ili je utvrđivanje relevantnih činjenica posebno složeno, odnosno ako je potrebno pribaviti izvještaje i/ili informacije od trećih lica izvan Blicneta, zbog čega se može osnovano očekivati da neće biti ispunjeni rokovi iz člana 17. ovog Pravilnika, Nadležna organizaciona cjelina/Komisija može o navedenoj okolnosti bez odlaganja, a najduže u roku osam (8) dana, obavijestiti korisnika, pri čemu će odluku o prigovoru donijeti po obavljanju dodatnih radnji, odnosno drugih mjera predviđenih ovim članom.

Član 19.

Nadležna organizaciona cjelina dužna je da vodi i održava ažurnom knjigu uloženi prigovora, kao i arhivu odluka, koja obavezno sadrži prigovor korisnika, po jedan primjerak odluke, kao i druge dokumente koji se odnose na predmetni prigovor u prvostepenom i drugostepenom postupku.

DRUGOSTEPENOST

Član 20.

Korisnik ima pravo u roku od osam (8) dana, od dana prijema odluke u prvom stepenu, podnijeti prigovor/žalbu na Odluku u prvom stepenu, Drugostepenom organu za rješavanje prigovora korisnika.

Prigovor se podnosi u skladu sa članom 8. ovog Pravilnika.

Nakon prijema prigovora/žalbe korisnika na odluku nadležne organizacione jedinice, ovlašteno lice nadležne organizacione jedinice, izvršiće sve pripremne radnje navedene u članu 11. stav 2 ovog Pravilnika, te izvršiti eventualnu dopunu i prikupljanje odgovarajućih podataka radi donošenja drugostepene odluke, nakon čega će kompletnu dokumentaciju dostaviti drugostepenom organu na odlučivanje.

Član 21.

Drugostepeni organ za rješavanje prigovora korisnika razmatra ponovno prigovor Korisnika, vrši uvid u Odluku u prvom stepenu, nakon čega donosi odgovarajuću odluku.

Drugostepeni organ za rješavanje prigovora ima pravo da zatraži dopunu informacija od strane drugih zaposlenika društva, putem stručnog lica Nadležne organizacione jedinice.

Drugostepeni organ za rješavanje prigovora dostaviće odluku povodom prigovora stručnom licu iz nadležne organizacione cjeline, radi daljeg dostavljanja podnosiocu prigovora.

Član 22.

Prilikom odlučivanja o prigovoru Korisnika na Odluku u prvom stepenu, Drugostepeni organ nakon sprovedenog postupka može:

- a) odbaciti prigovor Korisnika kao neblagovremen, neuredan ili nedozvoljen,
- b) odbiti prigovor kao neosnovan, ukoliko utvrdi da nije došlo do povrede prava korisnika, odnosno drugog zainteresovanog lica, te da je Odluka u prvom stepenu ispravna,
- v) donijeti odluku kojom se djelimično ili u cjelosti mjenja Odluka u prvom stepenu, te naložiti nadležnim službama društva Blicneta preduzimanje određenih radnji.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 23.

Odluku o imenovanju Komisije za prigovore korisnika, izgled i formu obrasca za prigovor, izgled i formu Odluke i drugih akata potrebnih za postupak rješavanja prigovora donijeće direktor društva u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovog Pravilnika.

Član 24.

Postupanje suprotno ovom Pravilniku, uključujući i odbijanje ostalih zaposlenih u društvu Blicnet da pruže traženu saradnju Nadležnoj organizacionoj cjelini/Komisiji predstavlja povredu obaveze iz ugovora o radu i može biti predmet disciplinskog postupka u skladu sa Pravilnikom o radu društva Blicnet.

Član 25.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom objavljivanja na oglasnoj tabli Društva i korporativnom portalu društva, a isti se primjenjuje od 01.03.2023. godine.

Član 26

Danom primjene ovog Pravilnika stavlja se van snage Pravilnik o radu komisije za prigovore korisnika broj 1-7904/19 od 31.12.2019. godine.