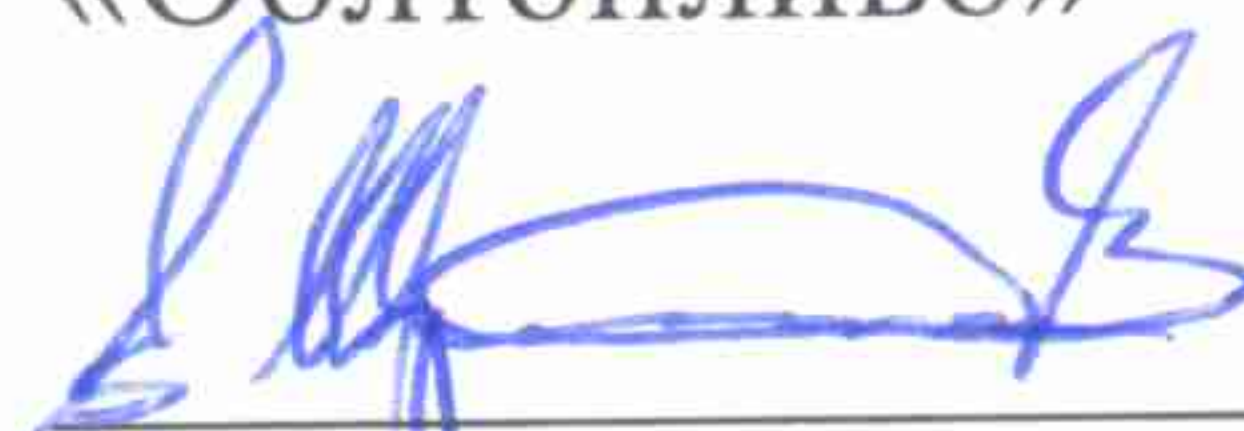


УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор
Могилевского коммунального
областного унитарного
производственного предприятия
«Облтопливо»



В.В.Шкредов

1 декабря 2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации претензионной работы филиалами УПП «Облтопливо» с физическими лицами, покупателями твердого топлива, по заключенным с ними договорам

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение об организации претензионной работы филиалами УПП «Облтопливо» по договорам заключенным с физическими лицами, покупателями твердого топлива, по заключенным с ними договорам (далее – Положение) разработано в соответствии с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 9 ноября 2012 г. № 1028 «Об обеспечении населения твердыми видами топлива» и статьей 23 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» от 9 января 2002 г. № 90-3 в целях установления общего порядка организации и ведения претензионной работы в филиалах УПП «Облтопливо» работающим по договорам купли-продажи, заключаемым при реализации населению Могилевской области твердого топлива (брикет, дрова) по фиксированным розничным ценам и свободным ценам, с оказанием или без оказания, сопутствующих услуг по взвешиванию, погрузке, доставке твердых видов топлива, а также распиловке и колке дров (далее – услуги).

1.2. Положение направлено на создание в филиалах УПП «Облтопливо» условий для наиболее быстрого и эффективного урегулирования споров с покупателями твердых видов топлива и потребителями услуг, являющимися стороной в договорах купли-продажи, в случаях отпуска покупателям твердого топлива ненадлежащего качества и (или) недостающего количества, а так же оказания услуг ненадлежащего качества.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на все филиалы УПП «Облтопливо» осуществляющих реализацию топливного брикета и дров по фиксированным розничным ценам и свободным ценам, а так же с оказанием или без оказания услуг с заключением договоров купли – продажи.

2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ

2.1. Обязанности по организации претензионной работы в филиалах УПП «Облтопливо», осуществляющих реализацию населению твердого топлива по фиксированным розничным ценам и свободным ценам, а так же оказанием или без оказания услуг с заключением договоров купли-продажи, возлагается на директоров филиалов УПП «Облтопливо».

2.2. Претензионная работа заключается в установлении фактических обстоятельств конфликта, возникающего у филиала УПП «Облтопливо» и покупателя твердого топлива, потребителя услуг. В случае подтверждения факта доставки филиалом УПП «Облтопливо» твердого топлива ненадлежащего качества и (или) его поставки менее установленной нормы – осуществляется замена твердого топлива полностью или частично и (или) допоставка до установленной нормы на основании акта обследования, составленного комиссией филиала УПП «Облтопливо».

3. ВЕДЕНИЕ ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ

3.1. Все претензии (включая телефонные) с требованием о замене ненадлежащего качества твердого топлива или его допоставке до установленной нормы, либо ненадлежащего оказания услуг, поступающие в адрес филиала УПП «Облтопливо» от покупателей твердого топлива и потребителей услуг, регистрируются в Книге входящих претензий филиала УПП «Облтопливо».

3.2. Книга входящих претензий филиала УПП «Облтопливо» должна содержать:

входящий порядковый номер;

дату обращения;

ФИО и адрес заявителя;

дату поставки твердых видов топлива (оказания услуг);

дату комиссионного обследования твердых видов топлива (оказанных услуг) и принятого решения по претензии;

дату замены ненадлежащего качества твердого топлива (услуг) или их допоставки – в случаях подтверждения факта реализации ненадлежащего качества твердого топлива (услуг) и (или) его (их) менее установленной нормы (неполном объеме).

3.3. Рассмотрение претензий покупателя твердого топлива или потребителя услуг осуществляется комиссией филиала УПП «Облтопливо», созданной приказом его директора. В состав комиссии должно входить не менее трех членов комиссии, включая председателя комиссии (далее – Комиссия). Обследование поставленного твердого топлива (оказанных услуг) осуществляется с участием покупателя твердого топлива или потребителя услуг.

3.4. При рассмотрении претензий по качеству твердого топлива в работе комиссии привлекаются так же представители поставщика – производителя твердых видов топлива.

3.5. Рассмотрение претензии филиалом УПП «Облтопливо» осуществляется в течение десяти дней после доставки твердого топлива покупателю или оказания услуг потребителю.

3.6. При рассмотрении претензии к качеству реализованных брикета и дров, а также оказанных услуг, Комиссией, при необходимости, осуществляется:

- взвешивание брикета, отсев брикета не соответствующего СТБ и его взвешивание;

- замеры дров для определения их объема, замеры дров не соответствующих СТБ, замеры длины распиленных на чурки дров, замеры колотых дров по их длине и толщине.

По результатам обследования твердого топлива комиссией составляется акт обследования в двух экземплярах, который подписывается членами комиссии, привлеченными должностными лицами и покупателем твердого топлива или потребителем услуг.

При отказе покупателя твердого топлива или потребителя услуг подписать акт обследования, об этом указывается в акте обследования за подписью членов комиссии.

В акте обследования так же указываются размеры замера дров, и порядок взвешивания брикета, если они проводились, с указанием даты проведения поверки измерительных приборов.

Первый экземпляр акта обследования передается директору филиала УПП «Облтопливо» для принятия по нему решения, второй экземпляр вручается покупателю твердого топлива или потребителю услуг.

3.7. В своей работе комиссии филиалов УПП «Облтопливо» по обследованию твердых видов топлива руководствуются Положением о порядке обеспечения населения твердыми видами топлива и возмещения разницы в ценах на твердые виды топлива, реализуемые населению по фиксированным розничным ценам, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь 09.11.2012

№1028, СТБ 1919-2008 Брикетты топливные на основе торфа Технические условия и СТБ 1510-2012 Дрова Технические условия.

3.8. В случае отпуска покупателям твердого топлива ненадлежащего качества они подлежат обмену полностью или частично, а так же при отпуске покупателям твердых видов топлива менее установленной нормы они подлежат довозу до установленной нормы на основании акта обследования в течение четырнадцати дней со дня предъявления указанного требования.

3.9. При отсутствии на складе филиала УПП «Облтопливо» необходимого для замены или довоза количества твердого топлива на день предъявления покупателем требования о его замене, филиал УПП «Облтопливо» обязана заменить или довести недостающее количество твердого топлива в течение месяца со дня предъявления указанного требования

3.10. Требования о замене ненадлежащего качества твердого топлива или его допоставке при отпуске менее установленной нормы, не принимаются по истечении трех календарных дней после доставки твердых видов топлива покупателю или его самовывозе покупателем, а по качеству брикета, в случае не принятия покупателем должных мер по его защите от атмосферных осадков.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Главный юристконсульт УПП «Облтопливо» осуществляет контроль за организацией в филиалах УПП «Облтопливо» претензионной работы по договорам заключенным с покупателями твердого топлива.

4.2. Настоящее Положение доводится до сведения всех директоров филиалов УПП «Облтопливо» и вступает в силу со дня его утверждения