ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ТОПЛАНА“ Беочин
Омладинска 54, 21300 Беочин
Жиро рачун: 340-2843-34, 160-62912-05; ПИБ: 101235213
Тел: 021/871-326, 021/870-126; Факс: 021/871-326
jptoplanabeocin@open.telekom.rs

Број: 620
Дана: 19.11.2015.
Беочин

На основу члана 56. у вези члана 52. Закона о заштити потрошача ("Службени гласник РС" број 62/2014), Закона о комуналним делатностима ("Службени гласник РС" број 88/2011), на седници Надзорног одбора ЈП „Топлана“ Беочин одржаној дана 19.11.2015. године, донет је

# ПРАВИЛНИК
# О НАЧИНУ И РОКОВИМА РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

## I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређују се начин и рокови подношења и решавања рекламација потрошача на услугу снабдевања топлотном енергијом коју пружа Јавно предузеће „Топлана“ Беочин, са седиштем у улици Омладинска 54, Беочин као услугу од општег економског интереса .

Члан 2.

Потрошач је правно и/или физичко лице које користи услугу коју пружа ЈП „Топлана“ Беочин као купац топлотне енергије.

## II ПРАВО НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Потрошач има право на подношење рекламације на извршену услугу ЈП “Топлана” Беочин (у даљем тексту - Предузеће), у складу са Законом и Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом (у даљем тексту – општинска Одлука).

Рекламација је приговор на саобразност испоручене топлотне енергије са критеријумима прописаним Законом и општинском Одлуком.

## III НАЧИН ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 4.

Рекламација се подноси усмено телефоном или писмено.

Члан 5.

Писана рекламација физичког лица ће се сматрати уредном уколико је иста својеручно потписана од стране подносиоца рекламације, а правног лица уколико је потписана од стране законског заступника и оверена печатом.

Уколико потрошач изјави рекламацију усмено на број телефона по истој ће се поступити у случају да је неопходна хитна интервенција и уколико потрошач који је изјављује да следеће податке – име и презиме, адресу, кратак опис несаобразности и захтев, број телефона, а потрошач ће бити упућен да у најкраћем року поднесе писану рекламацију.

Члан 6.

У случају усмене рекламације поднете телефоном, лице овлашћено за пријем рекамације попуњава образац за рекламације у који уноси кратак опис рекламације и податке о подносиоцу рекламације.

## IV НАЧИН ПРИЈЕМА И РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 7.

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена. Лице овлашћено за пријем рекламација је технички секретар - благајник.

Члан 8.

Технички секретар - благајник, одмах по пријему писане рекламације, рекламацију уводи у деловодну књигу.

Усмено изјављена рекламација се преноси на папир и након тога уводи у деловодну књигу. У деловодну књигу уносе се следећи подаци :

- име и презиме подносиоца рекламације, односно назив подносиоца рекламације,
- број из општег деловодног протокола,
- датум пријема рекламације,
- кратак опис несаобразности и захтева из рекламације,
- датум издавања потврде о пријему рекламације,
- податак о одлуци и датум достављања одлуке,
- примерен рок за решавање рекламације,
- датум решавања рекламације и начин решавања рекламације,
- информацију о продужавању рока за решавање рекламације.

Члан 9.

По пријему рекламације технички секретар - благајник издаје подносиоцу рекламације потврду о пријему.

Потврда се издаје стављањем печата Предузећа, броја из деловодне књиге и датума пријема на копију рекламације.

Члан 10.

Рекламација се почетком наредног радног дана предаје Комисији за рекламације, осим у хитним случајевима, када се одмах обавештавају директор и руководилац производње топлотне енергије.

Члан 11.

О рекламацији решава Комисија за рекламације.

Члан 12.

Рок за доношење одлуке по поднетој писаној рекламацији, износи 8 (осам) дана од дана пријема рекламације. Као први дан рока из претходног става сматра се први радни дан после дана пријема рекламације.

Члан 13.

У случају да о рекламацији не може да се реши у року од осам дана од дана пријема рекламације, подносилац рекламације ће бити обавештен о продужењу рока, који не може бити дужи од 15 (петнаест) дана.

Члан 14.

Приликом решавања рекламације проверавају се наводи из рекламације и утврђују чињенице важне за одлучивање.

Члан 15.

Рекламација се одбацује  уколико је приликом мерења у грејаном простору констатована прописана температура.

Потрошачу се оставља на лицу места копија записника о измереној температури.

Члан 16.

Уколико је приликом мерења температуре у грејаном простору констатована температура нижа од прописане, рекламација се прослеђује Комисији за рекламације која је дужна да утврди разлог непостизања  прописане температуре.

Члан 17.

Комисију за рекламације, образује директор Предузећа решењем.

Комисија за рекламације образује се за једну календарску годину.

Комисија за рекламације се састоји од три члана из Предузећа и једног члана којег делегира Удружење или Савез потрошача.

Комисија је дужна да обавести члана из Удружења или Савеза потрошача најкасније два дана пре решавања конкретне рекламације. У случају да се делегирани члан не одазове позиву Комисија пуноправно одлучује у његовој одсутности.

Рекламација је оправдана уколико се прописана температура не може постићи због недостатка за који је одговорно предузеће.

Рекламација није оправдана уколико се прописана температура не може постићи из разлога за које је одговоран потрошач.

О исходу изјављене рекламације, потрошач ће се обавестити у писаној форми, на адресу објекта потрошача.

Члан 18.

У случају оправдане рекламације због недовољне температуре грејања, потрошач има право на отклањање констатованог недостатка, а уколико то није могуће на умањење цене – рачуна у складу са општинском Одлуком.

Потрошач може да оствари права из овог члана под условом да недостатак није настао његовом кривицом или да одговорност за недостатак није искључена општим комуналним условима.

Члан 19.

Комисија је дужна да подносиоцу рекламације достави обавештење о исходу решавања рекламације у писаној форми, на адресу објекта, или електронску адресу подносиоца рекламације

## V ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 20.

ЈП “Топлана“ Беочин задржава право да, у складу са измењеним условима пословања, и према својој пословној политици, врши измене и допуне овог Правилника, у складу са позитивним законским прописима.

Члан 21

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Предузећа.

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ТОПЛАНА“ БЕОЧИН

председник Надзорног одбора
ЈП „Топлана“ Беочин

Ивановић Стојан