



**П Р А В И Л Н И К**  
**О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА**  
**РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА**  
**ЈП "ТОПЛАНА" БЕОЧИН**

Беоцин, Јануар 2017.г.

На основу члана 56. 83. 84. и 92. Закона о заштити потрошача (Сл.гласник РС бр. 62/2014), у складу са одредбама члана 14. и 18. Закона о комуналним делатностима ("Сл.гласник РС" бр. 88/11 и 104/2016), члана 10, 260, 261, 271, 297, 298, 300 и 356-360 Закона о енергетици ("Службени гласник РС", бр. 145/2014), и члана 42. Статута ЈП "Топлана" Беоцин, Надзорни одбор на својој седници одржаној дана 20.01.2017.године, доноси:

## **П Р А В И Л Н И К**

### **О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА ЈП "ТОПЛАНА" БЕОЧИН**

#### **I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

##### **Члан 1.**

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламација/приговора потрошача (у даљем тексту: рекламација) на услуге снабдевања топлотном енергијом које пружа ЈП "Топлана" Беоцин, са седиштем у Беочину, Омладинска 54 као услугу од општег економског интереса.

##### **Члан 2.**

Потрошач као купац топлотне енергије је физичко и/или правно лице које користи услуге које пружа ЈП "Топлана" Беоцин.

#### **II ПРАВА ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ**

##### **Члан 3.**

Потрошач има право на подношење рекламације на извршене услуге ЈП "Топлана" Беоцин у складу са Законом, Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом (у даљем тексту-општинска Одлука) и овим Правилником.

Потрошач има право на рекламацију на извршену услугу ако се рекламација односи на износ рачуна, као и право на рекламације на сам квалитет пружене услуге (испорука топлотне енергије према критеријумима прописаним Законом, подзаконским актима, општинском Одлуком и интерним актима ЈП "Топлана" Беоцин).

Потрошач је дужан да плати неспоран део износа рачуна, а ако оспорава цео рачун, дужан је да плати просечно месечно задужење за последња три месеца који су претходили периоду на који се рекламација односи.

### **III НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ**

#### **Члан 4.**

Потрошач може да изјави рекламацију усмено на шалтеру за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електонским путем, односно на трајном носачу записа уз доставу рачуна на увид или ознаке корисничке шифре на коју се рекламација односи.

Рекламација физичког лица ће се сматрати валидном уколико је иста својеручно потписана од стране подносиоца рекламације.

У случају да рекламацију изјављује правно лице (привредни субјект), иста ће се сматрати валидном, уколико је потписана од стране овлашћеног заступника правног лица.

Рекламација правног лица може се, уз одговарајуће овлашћење и под условима из претходног става, упутити и од стране лица које је за то овластио заступник правног лица.

Рекламација потрошача треба да садржи адресу пребивалишта подносиоца рекламације на коју ће бити послат одговор на рекламацију.

Писаним путем, рекламација се подноси:

- поштом на адресу, ЈП "Топлана" Беоцин, Комисија за рекламације, 21300 Беоцин, Омладинска 54,
- путем факса на број: +38121 871-326 (021 871-326)
- путем бесплатне телефонске линије \_\_\_\_\_
- путем Е-маил: jptoplanabeocin@mts.rs
- лично на писарницу у пословном објекту топлане, Беоцин, Омладинска 54.

#### **Члан 5.**

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламације у току радног времена. Лице овлашћено за пријем рекламације је административни радник.

Овлашћено лице за пријем рекламације, одмах по пријему усмене (поднете телефоном) и писмене рекламације, рекламацију уводи у прописане образце рекламације и евиденције о примљеним рекламацијама који садрже следеће податке:

- Подаци о подносиоцу ( име презиме адреса и шифра),
- Датум пријема и број рекламације,
- Подаци о услугама на коју се рекламација односи,
- Кратак опис несаобразности и захтева из рекламације,
- Датум издавање потврде о пријему рекламације,
- Одлука о одговору потрошачу,
- Датум достављања Одлуке,
- Уговорени примеран рок на који се сагласио потрошач,
- Начин и датум решавања рекламације,
- Информације о продужењу рока за решавање рекламације

Подносиоцу рекламације овлашћено лице одмах издаје оверену потврду о пријему рекламације, која садржи деловодни број, датум и време пријема.



**Члан 6.**

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

**IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА**

**Члан 7.**

По рекламацијама поступа и исте решава Комисија за рекламације, коју решењем образује директор ЈП "Топлана" Беочин.

Комисија за рекламације се састоји од два члана из Предузећа, укључујући, на основу члана 93. Закона о заштити потрошача, једног представника евидентираног удружења односно савеза из члана 132. овог Закона са којим предузеће има потписан Уговор о пословној техничкој сарадњи и едукацији и које испуњава Законом прописане услове.

Председник Комисије за рекламације дужан је да обавести члана комисије 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 његовом одсуству.

**Члан 8.**

Рекламација потрошача је оправдана уколико се прописана температура у стану не може постићи због недостатка за које је одговорна ЈП "Топлана" Беочин.

Рекламација потрошача није оправдана уколико се прописана температура у стану не може постићи из разлога за који је одговоран потрошач.

У случају оправдане рекламације због недовољне температуре грејања, потрошач има право на отклањање констатованог недостатка, а уколико то није могуће, на умањење цене-рачуна сразмерно недостатку извршене услуге, у складу са Законом и општинском Одлуком.

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

**Члан 9.**

О исходу изјављене рекламације, потрошача у писаној форми обавештава комисија за решавање рекламација ЈП "Топлана" Беочин на адресу објекта, или на електронску адресу потрошача.

**Члан 10.**

Рок за доношење одлуке по поднетој рекламацији из члана 3.овог Правилника, износи 8 (осам) дана од дана пријема рекламације.

Као први дан рока из претходног става (рока одређеног на дане) сматра се први дан после дана пријема валидне рекламације од стране потрошача.

Ако последњи дан рока из првог става овог члана пада на државни празник, дане викенда, или у неки други нерадан дан, рок за одговор по рекламацији истиче протеком првог наредног радног дана.

**Члан 11.**

У случају да се рекламација не може решити у року од осам дана од дана пријема рекламације, односно за чије решавање и образложење је потребно прибавити извештаје и/или информације од трећих лица изван ЈП "Топлана" Беоцин, подносилац рекламације ће бити обавештен о продужењу рока, који не може бити дужи од 15 (петнаест) дана, по прибављању неопходних извештаја и/или информација.

**V ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

**Члан 12.**

ЈП "Топлана" Беоцин ће са овим Правилником ускладити интерне процедуре рада комисије за решавање рекламација и овлашћених лица ЈП "Топлана" Беоцин.

**Члан 13.**

ЈП "Топлана" Беоцин 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 14.**

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења.

Даном ступања на снагу овог Правилника, престаје да важи Правилник о начину и роковима решавања рекламација број 620 од 19.11.2015.године.

За спровођење овог Правилника задужује се комисија за решавање рекламација ЈП "Топлана" Беоцин.

У Беоцину, 20.01.2017.године



Председник  
Надзорног одбора

*Рајко Дробњак*  
Рајко Дробњак



ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ТОПЛАНА“ Беоцин  
Омладинска 54, 21300 Беоцин  
Текући рачун: 340-2843-34, 160-62912-05;  
ПИБ: 101235213; МБ: 08247323, ЈБКЈС: 81738  
Тел: 021/871-326, 021/870-126; Факс: 021/871-326  
jptoplanabeocin@mts.rs, www.jptoplanabeocin.rs



ЈП „Топлана“ Беоцин  
Надзорни одбор  
Број: 55  
Дана: 20.01.2017.  
Беоцин

На основу члана 42. Статута Јавног предузећа „Топлана“ Беоцин, Надзорни одбор ЈП „Топлана“ Беоцин на 7. седници одржаној дана 20.01.2017. године под тачком 3. доноси следећу

## ОДЛУКУ

1. Усваја се Правилник о условима и начину решавања рекламација потрошача ЈП „Топлана“ Беоцин.
2. Ова одлука ступа на снагу даном доношења.



Председник Надзорног одбора  
ЈП „Топлана“ Беоцин

  
Рајко Дробњак