



ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ
ЗА ПРОИЗВОДЊУ И ДИСТРИБУЦИЈУ ТОПЛОТНЕ ЕНЕРГИЈЕ
Г Р А Д С К А

топлана

Н И Ш

ЈКП „Градска топлана“ Ниш
Број: 03-2254
Датум: 17 JUL 2026
Ниш

ПРАВИЛНИК О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

НИШ
Јул 2026

На основу члана чл.43 Статута бр.2145/3 од 22.03.20217.године и бр.36787/4 од 07.08.2020.године а у вези са чланом 55 и чланом 63 Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 35/2026- даље: Закон),чл.51-56 Одлуке о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом (Сл.лист града Ниша бр.132/2025) вд директора ЈКП „Градска топлана“Ниш доноси следећи:

ПРАВИЛНИК О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

Предмет и основне одредбе

Члан 1

Овим Правилником уређују се услови и начин решавања рекламација потрошача у ЈКП“Градска топлана“Ниш (даље: Пружалац услуга), које обавља делатност: 3530 *Снабдевање паром и климатизација* (производња, снабдевање и дистрибуција топлотном енергијом) а ради остваривања права потрошача на саобразност пружене услуге, због непружања услуге, погрешно обрачунате цене и других недостатака, као и друга питања од значаја за решавање рекламација и заштиту потрошача и то:

Овим Правилником одређује се и делокруг, организација рада Комисије и то: начин подношења рекламација, пријема, евидентирања и решавања рекламација корисника услуге, рокови за поступање по рекламацијама, права и обавезе Корисника и Пружаоца услуге, као и начин вођења евиденције рекламација.

Члан 2

У свом раду Комисија је дужна да се придржава свих позитивних законских и подзаконских прописа, одлука надлежних органа локалне самоуправе, аката и уговора који се односе на пословање ЈКП „Градска топлана“ Ниш.

Одредбе овог Правилника обавезују све чланове Комисије, као и сва лица која по било ком основу учествују или присуствују њеном раду.

Значење израза

Члан 3

Поједини изрази употребљени у овом правилнику имају следећа значења:

- "**потрошач**" је физичко лице које користи услуге Пружаоца услуга у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;
- "**услуга**" је услуга коју Пружалац услуга пружа у оквиру своје пословне делатности;
- "**овлашћено лице Пружаоца услуга**" је директор, запослено или друго радно ангажовано лице (Комисија), које је општим актом Пружаоца услуга (Решењем) овлашћено да решава о рекламацијама потрошача.

Обавештавање потрошача о правима у вези са рекламацијом

Члан 4

Пружалац услуге је дужан да корисницима обезбеди:

- могућност једноставног подношења рекламација
- благовремено одлучивање о рекламацији
- транспарентно информисање о исходу решене рекламације
- заштиту података о личности корисника услуге

Члан 5

Потрошач може да изјави рекламацију, на обрачун испоручене топлотне енергије, квалитет грејања и друге услуге пружаоца услуга, и то:

- лично у објекту Пружаоца услуга на адреси Благоја Паровића бр.3,18000 Ниш,
- телефоном или
- преко електронске поште Пружаоца услуга.

Адресу електронске поште за рекламације, која гласи: reklamacije@nitoplana.rs Пружалац услуга објављује на својој интернет страници и чини доступном потрошачима на други начин.

Пружалац услуга обавештава потрошача на ваљан начин о обиму и условима за изјављивање рекламације, где и коме се подноси рекламација, као и о осталим подацима с тим у вези, одредбама закона које се односе на рекламацију и овом правилнику.

Пружалац услуга у објекту у коме се пружају услуге има видно истакнуто обавештење о начину и месту пријема рекламација и обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

Место и начин изјављивања рекламације и услови за рекламацију

Члан 6

Потрошач може да изјави рекламацију усмено у објекту у коме се услуга пружа, односно другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем у папирном или електронском облику, односно на трајном носачу записа.

Рекламација нарочито садржи:

- име и презиме / назив корисника
- адресу објекта за коју се рекламација подноси
- контакт податке (е mail адреса, контакт телефон)
- шифру објекта
- опис разлога рекламације
- период на који се рекламација односи
- доказ о основу рекламације

Да би остварио право на рекламацију потрошач је обавезан да као доказ достави на увид рачун, односно фискални рачун, копију рачуна, односно фискалног рачуна, слип, административну забрану, односно извод пословне банке у којој има отворен текући рачун као доказ да је плаћање извршено платном картицом, чеком или другим финансијским инструментом грађана у корист Пружаоца услуга или други документ који је ваљан доказ о пружању услуге од стране Пружаоца услуге, у папирном или електронском облику, односно у облику у коме га поседује.

Изузетно, уколико потрошач не поседује наведени доказ, Пружалац услуге може, по службеној дужности, прибавити рачун или други доказ о извршеној услузи, уколико је то могуће на основу расположиве евиденције.

Евиденција о примљеним рекламацијама

Члан 7

Пружалац услуга потрошачу издаје писану потврду у папирном облику или електронским путем потврђује пријем рекламације, односно саопштава број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Писана потврда из става 1. овог члана се попуњава у два примерка, и то један примерак за објект у коме се услуга пружа и један примерак за потрошача.

Пружалац услуга води евиденцију примљених рекламација и чува је **две године од дана** подношења рекламације потрошача.

Након истека наведеног периода, документација о евиденцији и чувању се уништава у складу са законским прописима о архивском и канцеларијском пословању.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у електронском облику и садржи:

- име и презиме подносиоца;
- датум пријема рекламације,
- податке о услузи,
- кратком опису несаобразности и захтеву из рекламације,
- датуму издавања потврде о пријему рекламације,
- одлуку о рекламацији (прихватање или одбијање рекламације),
- датуму достављања те одлуке,
- уговореном примереном року за решавање на који се сагласио потрошач,
- начину и датуму решавања рекламације, информације о продужавању рока за решавање рекламације,
- датум добијања сагласности потрошача за продужавање рока и напомене.

Комисија која је код Пружаоца услуга задужена за упис података у евиденцију о примљеним рекламацијама уписује у ову евиденцију и обрађује оне податке о личности подносиоца рекламације који су неопходни за остварење сврхе уписа у ову евиденцију и рекламације, и то име и презиме и контакт детаље подносиоца. Комисија задужена за упис података у ову евиденцију претходно, у складу са одредбама Закона о заштити података о личности, обавештава подносиоца о обради тих података и прибавља пуноважан пристапак за обраду ових података у сврху рекламације. Обавештење о обради података о личности и пуноважан пристапак за обраду констатују се у напоменама у евиденцији о примљеним рекламацијама.

Члан 8

Задатак комисије је:

1. да све рекламације евидентира
2. да о примљеној рекламацији, изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламација
3. да припрема и прикупља документацију потребну за разматрање рекламације
4. да решава рекламације корисника услуга ЈКП „Градска топлана“ Ниш
5. да проследи одлуке донете по рекламацијама
6. да води евиенцију о примљеним рекламацијама

Члан 9.

На основу активности из члана 8 овог Правилника Комисија:

- а) анализира трендове кретања рекламација корисника,
- б) на основу резултата анализа предлаже надлежним инстанцама ЈКП „Градска топлана“ Ниш предузимање потребних активности у циљу смањења њиховог броја, тј. побољшања квалитета услуга.

Одговор на рекламацију

Члан 10

Пружалац услуга дужан је да, без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор пружаоца услуге на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију уколико је прихвата.

Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана

Решавање рекламације од стране овлашћеног лица Пружаоца услуга

Члан 11

О рекламацији решава овлашћено лице Пружаоца услуга (Комисија).

Овлашћено лице (Комисија) Пружаоца услуга испитује рекламацију, разматра предмет рекламације, утврђује чињенице и доноси Одлуку/ Решење о рекламацији.

Комисију именује директор Топлане и иста броји пет чланова.

Обавезни члан комисије је представник евидентираног удружења у смислу одбредби Закона о заштити потрошача.

Када овлашћено лице (Комисија) Пружаоца услуга утврди да је рекламација оправдана, прихвата рекламацију, изјашњава се о захтеву потрошача и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламације.

Ако утврди да рекламација није оправдана, овлашћено лице (Комисија) Пружаоца услуга не прихвата рекламацију и даје образложење о не прихватању исте. Ако су недостаци у пружању услуге настали кривицом Потрошача, рекламација није оправдана.

Прихватање рекламације

Члан 12

У случају прихватања рекламације, овлашћено лице (Комисија) Пружаоца услуга, може дати предлог за извршење саобразне услуге, односно ако је извршење саобразне услуге немогуће или противправно или представља несразмерно оптерећење за Пружаоца услуге - умањење цене услуге, са повраћајем дела новчаног износа плаћеног за услугу, или раскид уговора, са повраћајем новчаног износа плаћеног за услугу.

Поступање у случају када потрошач одбије предлог решавања рекламације

Члан 13

Када потрошач одбије предлог решавања рекламације, овлашћено лице (*Комисија*) Пружаоца услуга, у складу са законом и другим прописом, општим актима, добром пословном праксом и начелом савесности и поштења, настојаће да са потрошачем пронађе најбољи начин решавања рекламације, а све у року предвиђеним у чл.10 овог Правилика.

Уколико пружалац услуге не прихвати рекламацију, дужан је да потрошача обавести о могућности решавања спора васудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

Потрошач може покренути судски или вансудски поступак решавања потрошачког спора тек након пријема одговора на изјављену рекламацију у складу са овим законом или након пријема одлуке трговца који пружа услуге од општег економског интереса по изјављеном приговору у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

Испуњење захтева и продужење рока

Члан 14

Пружалац услуга је дужан да поступи у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача.

Ако Пружалац услуга из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што бележи у евиденцији примљених рекламација.

Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном. Рок за решавање рекламације прекида се за време док Пружалац услуге не добије сагласност потрошача и наставља се када Пружалац услуге добије одговор потрошача. Потрошач је дужан у року од три дана од дана пријема одговора Пружаоца услуге да се изјасни на исти. Уколико се не изјасни, сматраће се као да није дао сагласност.

Поступак по приговору

Члан 15

Корисник комуналне услуге који није задовољан одлуком о рекламацији има право да у року од 8 дана од дана пријема одлуке поднесе приговор Пружаоцу услуга.

Приговор се подноси у писаној форми и мора да садржи:

- податке о кориснику,
- број и датум рекламације,
- разлоге због којих се одлука побија,
- доказе на којима се приговор заснива.

Пружалац услуга је дужан да размотри приговор, прибави потребна изјашњења надлежних служби и донесе одлуку у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Одлука по приговору доставља се кориснику у писаној форми са образложењем и поуком о даљем праву на заштиту.

Корисник који није задовољан одлуком Пружаоца услуга може покренути поступак вансудског решавања потрошачког спора или остварити заштиту својих права пред надлежним судом и инспекцијским органима.

Трошкови рекламације

Члан 16

Трошкове који настану по основу рекламације сноси Пружалац услуга.

Достављање решених рекламација надлежној служби

Члан 17

Решене рекламације достављају се надлежним службама са одговарајућим упутствима и другом припадајућом документацијом на даље поступање.

Објављивање и достављање овог правилника

Члан 18

Овај правилник, објављује се на интернет страници Пружаоца услуга и достављају објектима у којима Пружалац услуга обавља делатност.

Ступањем на снагу овог Правилника престаје да важи Правилник бр.03-1140/1 од 14.03.2021.године.

Члан 19

Овај правилник ступа на снагу 02.08.2026.године.

Доставити:

- Комисији за решавање рекламација
- Сектору правних и општих послова
- Архиви

