

На основу члана 34. Статута ЈКП „Београдске електране“, („Службени лист града Београда“ бр. 64/2016, 100/2017, 93/2020 и 11/2025) а у вези члана 82. Закона о заштити потрошача (Сл. гласник РС бр. 88/2021) Надзорни одбор ЈКП „Београдске електране“ на 41. редовној седници, одржаној дана 26.09. 2025. године, доноси се

ПРАВИЛНИК О НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

ПРЕДМЕТ

Члан 1.

Овим Правилником о начину решавања рекламација потрошача, корисника услуга од општег економског интереса, снабдевања топлотном енергијом за потребе грејања и припрему топле воде и снабдевање природним гасом, ближе се утврђује ко се сматра потрошачем, шта је рекламација, начин подношења рекламације од стране потрошача, као и начин решавања поднетих рекламација од стране потрошача, корисника услуга (у даљем тексту: потрошач), које пружају ЈКП „Београдске електране“, као пружалац услуге снабдевања топлотном енергијом за загревање и припрему топле воде и снабдевање природним гасом.

ПОЈМОВИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

Члан 2.

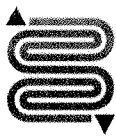
Потрошач је физичко лице које користи услуге од општег економског интереса наведене у члану 1. Правилника, за сопствене потребе, које нису намењене за потребе његове пословне или друге комерцијалне делатности.

Потрошачем се не сматра корисник услуге у индивидуалном и колективном објектом објекту за становање који је правно лице, бенефицирани корисник и корисник из категорије занатства, као власник, купац или корисник по другом основу некретнина (пословни простор), који је прикључен на даљински систем грејања ради коришћења топлотне енергије за загревање или припрему топле воде или испоруку гаса, у смислу Закона о заштити потрошача.

Рекламацијом се сматра приговор потрошача на испостављен рачун, а због квалитета, континуитета или обрачуна пружене услуге које је достављена потрошачу било од стране пружаоца, било од стране ЈКП „Инфостан Технологије“, као субјекта овлашћеног за систем обједињене наплате.

Рекламацијом се не сматра пријава кvara на кућним грејним инсталацијама, пријава цурења вентила и грејних тела, кварова на водоводној мрежи услед којих је онемогућена испорука припремљене топле воде, расподела топлотне енергије, изузев корекције расподеле настале услед рекламације на укупно испоручену енергију, температура ПТВ-а, квалитет испорученог гаса.

Квалитет и квантитет услуге снабдевања топлотном енергијом, температура потрошне топле воде и температура у просторијама тарифних купаца дефинисана је



Одлуком о снабдевању топлотном енергијом у граду Београду и Правилима о раду дистрибутивног система топлотне енергије ЈКП „Београдске електране“.

Испорука, обрачун и наплата природног гаса одређена је подзаконским актима Републике Србије, Уредбом о условима за испоруку природног гаса и Правилима о раду транспортног система природног гаса.

НАЧИН И РОК ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 3.

Рекламације се подnose у писаном облику, на утврђеном обрасцу за услуге дефинисане у члану 1. и то попуњавањем прописаног „обраца за пријаву рекламација“, усмено на шалтеру Предузећа или преузимањем истог са сајта Предузећа (https://beoelektrane.co.rs/wp-content/uploads/2023/04/BE_obrazac-reklamacije.pdf), и електронским путем на званичној интернет страници Предузећа (www.beoelektrane.co.rs), као и телефонским путем преко Сервисног центра града Београда на број: 11-011.

У изузетним случајевима, када потрошач није у могућности да поступи на начин утврђен у претходном ставу, може поднети рекламацију наведеним путем на било који други начин у писаном облику.

Рекламација се мора изјавити на утврђеном обрасцу који се може преузети са сајта Предузећа или преузети на шалтеру за рекламације у просторијама пружаоца услуга на адреси:

- Цара Душана бр. 141, Земун, уз прилагање рачуна на који се изјављује рекламација;
- Краља Петра Првог бр. 334, Младеновац варош, ТО „Младеновац“

Рок за подношење рекламација износи 8 дана од дана издавања рачуна или пријема рачуна уплатнице ЈКП „Инфостан Технологије“.

Рекламацију пружаоцу услуге од општег економског интереса може да поднесе само потрошач или лице које је утврђеним поступком овластио за заступање или само за предузимање радње улагања рекламације.

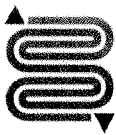
Члан 4.

Пружалац услуга од општег економског интереса дужан је да кориснику за пружену услугу снабдевања топлотном енергијом за загревање простора, припрему топле воде и снабдевање природним гасом, на рачуну назначи:

- Име и презиме потрошача, идентификациони број потрошача, идентификациони број простора (стана) и врсту пружене услуге (снабдевање топлотном енергијом за загревање и припрему топле воде и снабдевање природним гасом);
- Продајну цену;
- Датум издавања рачуна;
- Рок плаћања рачуна за остваривање попушта;
- Висина умањења рачуна.

Рачун из става 1. овог члана мора да садржи и остале податке у складу са посебним прописима.

Рокови се рачунају на начин како је утврђено Законом о општем управном поступку („Сл. Гласник РС“ бр. 18/2016, 95/2018 – аутентично тумачење и 2/2023 – Одлука УС).



ПРИЈЕМ, ЕВИДЕНЦИЈА И ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 5.

Пријем писаних рекламација за снабдевање топлотном енергијом се врши на шалтеру ЈКП „Београдске електране“ у улици Цара Душана бр. 141, Земун.

Пријем писаних рекламација за снабдевање гасом врши се на шалтеру ЈКП „Београдске електране“ ТО „Младеновац“ у улици Краља Петра Првог бр. 334, Младеновац варош.

Форма евиденције примљених рекламација је у складу са чланом 55. Закона о заштити потрошача и Процедуром за решавање рекламација и иста мора садржати све законом утврђене податке.

Комисија за решавање рекламација (у даљем тексту Комисија) је надлежна за решавање рекламација.

Обавеза је Комисије да потрошачу који је изјавио рекламацију изда доказ о примљеној рекламацији, потврду о пријему, која мора да садржи редни број рекламације и датум пријема.

Обавеза је Комисије да одговори на рекламацију и да да свој предлог потрошачу на који ће начин бити решена рекламација, у року од 8 дана од дана пријема рекламације, односно најкасније у року од 15 дана и да одговори потрошачу са изјашњењем на рекламацију и предлогом за решавање исте.

Ако је због специфичности рекламације, потребно посебно изјашњење стручних служби, потрошач ће бити обавештен да ће се на рекламацију одговорити у потребном додатном року. Корисник је дужан да се изјасни о предлогу у року од 3 дана од дана пријема одговора са предлогом за решавање рекламације, за које време рок за поступање не тече.

У случају да је потрошач незадовољан начином на који је решена рекламација, може уложити приговор на одлуку о којој одлучује у утврђеном поступку Комисија за решавање рекламација.

Одлука Комисије о рекламацији потрошача је коначна.

Ако потрошач није задовољан ни одлуком Комисије, заштиту свог права може остварити у Законом прописаном поступку.

ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

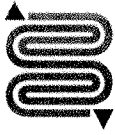
Члан 6.

Случајеви који нису обухваћени овим Правилником и који се односе на остале кориснике услуга, пружалац услуге од општег економског интереса ће решавати у конкретном случају на начин утврђен другим општим или интерним прописима.

Члан 7.

Овај Правилник ступа на снагу 8 (осмог) дана од дана објављивања на огласним таблама код пружаоца услуге од општег економског интереса.

Овај Правилник се објављује на званичној интернет страници Предузећа ради упознавања свих корисника са начином решавања рекламација и приговора.



Јавно комунално предузеће
„БЕОГРАДСКЕ ЕЛЕКТРАНЕ“
НОВИ БЕОГРАД, Савски насип бр. 11

Члан 8.

Измене и допуне овог Правилника вршиће се на начин на који је исти и донет.

Члан 9.

Ступањем на снагу овог Правилника престаје да важи Правилник о начину решавања рекламација потрошача број: I - 197/10 од 29.03.2022. године, као и Правилник о измени Правилника о начину решавања рекламација потрошача број: NO – 93898/22-3 од 27.12.2022. године.

ПРЕДСЕДНИК НАДЗОРНОГ ОДБОРА

Миладин Милошевић, инж. електр.

