



ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ  
**НОВОСАДСКА ТОПЛАНА**

Јавно комунално предузеће „Новосадска топлана“ Нови Сад  
Владимира Николића 1, 21102 Нови Сад

Тел: (+381 21) 4881-101

Кориснички центар (тел.): 0800 100 021

e-mail: [toplana@nstoplana.rs](mailto:toplana@nstoplana.rs)

web: [www.nstoplana.rs](http://www.nstoplana.rs)



Шифра делатности: 3530

Матични број: 08038210; ПИБ: 100726741

Рачун: 160-121608-69 (Banca Intesa)

105-800199-85 (AikBank)

200-3262470101001-84 (Поштанска штедионица)

190-0000000163380-85 (ALTA banka)

# **ПРАВИЛНИК О ПОСТУПКУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА У ЈАВНОМ КОМУНАЛНОМ ПРЕДУЗЕЋУ „ НОВОСАДСКА ТОПЛАНА“ НОВИ САД**

**Нови Сад, 17.06.2026. године**

На основу члана 4. и 6. Закона о заштити потрошача („Службени гласник Републике Србије”, број 35/26), члана 18. став 1. тачка 13. Одлуке о усклађивању одлуке о организовању радне организације „Новосадска топлана” у Новом Саду, као јавног предузећа („Службени лист Града Новог Сада”, бр. 47/16, 46/20, 56/22, 64/23 и 72/25), члана 46. став 1. тачка 14. Статута Јавног комуналног предузећа „Новосадска топлана” Нови Сад, број 01-12295/2 од 20. октобра 2016. године, директор Предузећа, дана 17.06.2026. године доноси,

## **ПРАВИЛНИК**

### **о поступку решавања рекламација потрошача у Јавном комуналном предузећу „Новосадска топлана” Нови Сад**

## **I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Члан 1.**

Овим правилником уређују се услови, начин, поступак подношења и решавања рекламација потрошача, рокови за поступање, права и обавезе потрошача и запослених, као и начин рада Комисије за решавање рекламација, на услуге снабдевања топлотном енергијом које пружа Јавно комунално предузеће „Новосадска топлана” Нови Сад (у даљем тексту: Предузеће), као услугу од општег економског интереса.

### **Члан 2.**

Потрошач као купац топлотне енергије је физичко лице које на тржишту користи услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или комерцијалној делатности.

## **II ПРАВА ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ**

### **Члан 3.**

Потрошач има право да изјави рекламацију на пружену услугу испоруке топлотне енергије, обрачун и квалитет услуге, у складу са Законом, Одлуком о производњи, дистрибуцији и снабдевању топлотном енергијом из Топлификационог система Града Новог Сада (у даљем тексту: Одлука) и овим Правилником.

Рекламација се може поднети писаним путем, телефонским путем, електронском поштом или непосредно у пословним просторијама Предузећа, уз достављање рачуна на увид, уколико се рекламација односи на рачун.

### **III НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈА**

#### **Члан 4.**

Потрошач има право да поднесе рекламацију на пружену услугу испоруке топлотне енергије, обрачун и квалитет услуге.

Рекламација се може поднети писаним путем, телефонским путем, електронском поштом, или непосредно у пословним просторијама Предузећа.

Потрошач може да поднесе рекламацију усмено у просторијама Предузећа, улица Владимира Николића бр.1, Нови Сад.

Писаним путем рекламација се подноси:

- поштом на адресу: Јавно комунално предузеће „Новосадска топлана“ Нови Сад, Улица Владимира Николића бр.1, 21000 Нови Сад;
- електронском поштом: osj@nstoplana.rs;
- лично на писарници Јавног комуналног предузећа „Новосадска топлана“ Нови Сад, Улица Владимира Николића бр.1.

Контакт за рекламације :

- Просторије Предузећа-Кориснички центар (сваког дана од 07 до 20 часова);
- Телефон за рекламације и све информације: 0800/100-021;
- 24 - часовни број за хитне случајеве (цурења на кућним инсталацијама): 021/4881-105;
- SMS порука пријава рекламација: 064/81-81-580, 064/81-81-581.

#### **Члан 5.**

У Предузећу постоје лица овлашћена за пријем рекламација. Рекламација се може поднети сваког дана од 07 до 20 часова.

Овлашћено лице за пријем рекламација, одмах по пријему рекламације, исту уводи у прописане обрасце рекламације и води евиденцију о примљеним и решеним рекламацијама у току поступка решавања рекламација.

Примљена рекламација садржи следеће податке:

- податке о подносиоцу ( име и презиме);

- датум пријема и број рекламације;
- податке о услугама на коју се рекламација односи;
- кратак опис несаобразности и захтева из рекламације;
- датум издавања потврде о пријему рекламације;
- одлука о одговору потрошача;
- уговорени примерен рок на који се сагласио потрошач;
- начин и датум решавања рекламације;
- информације о продужењу рока за решавање рекламације.

Овлашћено лице за пријем рекламације, одмах издаје потврду о пријему и броју рекламације, која садржи датум и време пријема уколико је подносилац рекламације дошао лично, ако је рекламација пријављена телефоном, саопштава се број рекламације под којим се она заводи и уколико се рекламација упути електронским путем, потрошачу се одмах доставља евиденциони број потврде пријема рекламације.

Предузеће води електронску евиденцију о примљеним рекламацијама и чува их најмање две године од дана подношења рекламација потрошача.

Приликом обраде података о личности, лични подаци потрошача прикупљају се и обрађују искључиво у сврху решавања рекламације, у складу са важећим прописима о заштити податка о личности и неће се користити у друге сврхе, без изричите сагласности потрошача.

#### **IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА**

##### **Члан 6.**

По рекламацијама поступа и исте решава Комисија за рекламације. Директор Јавног комуналног предузећа „Новосадска топлана“ Нови Сад одлуком образује Комисију за рекламације и Саветодавно тело. Комисија за рекламације се састоји од четири члана из Предузећа укључујући, на основу члана 104. став 4. Закона о заштити потрошача („Службени гласник Републике Србије“, број 35/26) једног представника евидентираног удружења, које испуњава Законом прописане услове.

Уколико је рекламација лако отклоњива и не захтева разматрање од стране Комисије за рекламације, недостатак ће бити отклоњен у најкраћем могућем року, а потрошач ће о томе бити благовремено обавештен телефонским путем (уколико се тако изјаснио приликом пријаве рекламације), ради наставка коришћења услуге.

Уколико рекламација није лако отклоњива, захтева додатну проверу и стручно мишљење биће разматрана од стране Комисије за рекламације. Потрошач ће о току поступка и донетој одлуци бити обавештен у законском року, на начин како је и поднео рекламацију.

Председник Комисије за рекламације дужан је да обавести члана комисије из Удружења потрошача најкасније два дана пре решавања конкретне рекламације. У случају да се делегирани члан не одазове позиву, Комисија пуноправно одлучује у његовом одсуству.

## **V РОКОВИ ЗА ПОСТУПАЊЕ**

### **Члан 7.**

Рок за доношење одлуке по поднетој рекламацији из члана 4. овог Правилника износи 8 (осам) дана од дана пријема рекламације.

Као први дан рока из предходног 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 8.**

У случају да се рекламација не може решити у року од осам дана од пријема рекламације, подносилац рекламације ће бити обавештен о продужењу рока, из објективних разлога. Рок за решавање рекламације не може бити дужи од 15 (петнаест) дана.

## **VI РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА**

### **Члан 9.**

Потрошач може покренути судски или вансудски поступак решавања потрошачког спора, тек након пријема одлуке на изјављену рекламацију у складу са законом којим се уређује управни поступак.

Потрошачки спор може се решити вансудским путем пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова, као и пред арбитражом, када потрошач и Предузеће закључе споразум о арбитражи након настанка спора.

## **VII ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Члан 10.**

Даном ступања на снагу овог Правилника Предузеће ће ускладити интерне процедуре на званичној интернет страници Предузећа и са радом Комисије за решавање рекламација.

Предузеће задржава право да, у складу са измењеним условима пословања, и према својој пословној политици, врши измене и допуне овог Правилника, у складу са позитивним прописима.

### **Члан 11.**

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења и биће објављен на званичној интернет страници Предузећа и радном порталу Предузећа.

Даном ступања на снагу овог Правилника, престаје да важи Правилник о условима и начину решавања рекламација Јавног комуналног предузећа „Новосадска топлана“ Нови Сад број 01-13104/4 од 15. децембра 2020. године.

### **Члан 12.**

За спровођење овог Правилника задужује се Комисија за решавање рекламација Јавног комуналног предузећа „Новосадска топлана“ Нови Сад.

ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ  
„НОВОСАДСКА ТОПЛАНА“

Број: 01-5409 /1

Дана: 17. јун 2026. године

НОВИ САД

 ДИРЕКТОР  
Ненад Барац, дипл.менаџ