

VII УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА

Предмет

Члан 81.

Одредбама ове главе гарантују се минимална права потрошача и прописују обавезе трговаца и надлежног органа у области пружања услуга телекомуникације, испоруке електричне енергије, испоруке гаса, јавног саобраћаја, поштанских услуга и других услуга, које се, због високе цене неопходних улагања, ограничености добара и других ресурса неопходних за њихово пруж

ање, одрживог развоја, разлога друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, квалификују као услуге од општег економског интереса.

Одредбама ове главе уређује се минималан скуп услуга одређеног квалитета којима сви потрошачи имају приступ, по приступачним ценама и без нарушавања конкуренције.

Појам

Члан 82.

Услуга од општег економског интереса је услуга која се пружа по основу уговора, уз накнаду, испуњава општи економски интерес и коју регулише надлежни орган који се стара о задовољењу друштвених потреба.

Министарство надлежно за послове социјалне политике и надлежни орган ће заједно дефинисати термин угрожени потрошач у смислу ове главе.

Трговац у смислу овог закона не значи само уговорни партнер потрошача, већ било које физичко или правно лице које послује у производњи и дистрибуцији услуга од општег економског интереса.

Приступ услугама од општег економског интереса

Члан 83.

Потрошач има право да му на територији на којој живи буду пружене услуге од општег интереса одговарајућег квалитета, по приступачним и транспарентним ценама које се могу лако и јасно упоредити.

Трговац је дужан да приликом прикључења на мрежу и пружања услуга од општег економског интереса не дискриминише потрошаче, да поступа транспарентно. и да формира цене према стварним трошковима пружања услуга.

У циљу обезбеђења континуираног пружања услуга од општег економског интереса, надлежни орган може да одреди обавезног пружаоца услуга од општег економског интереса, тј. трговца који је дужан да ову услугу пружи угроженим потрошачима који су дефинисани у члану 82. тачка 2) а који нису у стању да ту услугу прибаве од другог трговца.

Програми за повећање приступачности услуга

Члан 84.

Надлежни орган је дужан да подржава и врши надзор над трговцима који уводе програме за повећање приступачности услуга од општег економског интереса и управљају тим програмима, у циљу умањења издатака угроженим потрошачима.

Програми за повећање приступачности услуга од општег економског интереса обухватају отпуштање дуга (неплаћених рачуна), попусте, везивање цене услуга од општег економског интереса за приходе и заштиту од искључења у посебним ситуацијама.

Трговац је дужан да објављује годишње извештаје о усклађивању са програмима за повећање приступачности услуга од општег економског интереса, и да ове извештаје учини доступним јавности без накнаде.

Програми заштите јавног интереса

Члан 85.

Надлежни орган дужан је да подржава и врши надзор над трговцима који уводе програме заштите јавног интереса и управљају тим програмима, укључујући програме повећања енергетске ефикасности, набавку и коришћење обновљивих извора енергије, олакшице приликом плаћања за угрожене потрошаче, истраживање у циљу повећања енергетске ефикасности, програме за заштиту животне средине и програме за повећање поузданости система за пренос и дистрибуцију.

Трговац може бити овлашћен законом или подзаконским актом да обавезу потрошача по основу уговора за пружање услуга од општег економског интереса увећа за највише 2.5%, на име издвајања за програме заштите јавног интереса или за давање олакшица потрошачима с ниским примањима.

Трговац је дужан да објављује годишње извештаје о програмима заштите јавног интереса, и да ове извештаје учини доступним јавности без накнаде.

Квалитет услуга од општег економског интереса

Члан 86.

Надлежни орган са министарством надлежним за послове социјалног политике прописује критеријуме за квалитет услуга пружене угроженим потрошачима. Трговац ће редовно објављивати податке о усклађености са поменутиим критеријумима и учинити ове податке доступним надлежном органу, као и министарству надлежним за послове социјалног старања.

Надлежни орган прописује садржај, облик и начин објављивања података, да би потрошачи могли на једноставан начин да приступе подацима које је лако разумети и међусобно упоредити.

Надлежни орган поставља циљеве пословања за обавезне пружаоце услуга од општег интереса из члана 83. став 3. и врши надзор над остваривањем тих циљева.

Трговац објављује податке о усклађености са критеријумима квалитета који су прописани за пружање услуга од општег економског интереса. Објављени подаци се достављају и надлежном органу.

Заштита од искључења

Члан 87.

Надлежни орган дужан је да изда упутства и пропише правила у циљу заштити потрошача од неправичног поступања страна укључених у пружање услуге од општег економског интереса.

Ова заштита односи се нарочито на: давање упутстава за читање мерних инструмената, прописивање временских размака за наплату, поступање по притужбама, прописивање поступка за искључење са мреже и усвајање политике цена.

Трговац не може искључити угрожене потрошаче с мреже односно ускратити му услугу од општег економског интереса, ако се на тај начин угрожава здравље или безбедност потрошача и чланова његовог домаћинства. Ништава је одредба којом се уговара супротно.

Трговац може искључити потрошача с мреже односно ускратити му услугу од општег економског интереса, ако потрошач континуирано не плаћа пружене услуге дуже од шест месеци, изузев у случају из става 2. овог члана. Трговац је дужан да потрошача писмено позове да испуни своје обавезе по основу уговора о пружању услуга од општег економског интереса и да му за то остави накнадни разуман рок који не може бити краћи од тридесет дана.

Ако потрошач оспори постојање или висину такве обавезе, а настави да плаћа потоње рачуне за исту услугу, трговац не може искључити потрошача с мреже односно ускратити му услугу од општег економског интереса све до окончања судског поступка.

Дужност обавештавања пре закључења уговора

Члан 88.

Поред осталих обавеза обавештавања које трговац има по одрадбама овога Закона, пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса трговац је дужан да обавести потрошача о следећим појединостима:

- 1) право потрошача да му услуге од општег економског интереса одређеног квалитета буду пружене по приступачним ценама;
- 2) идентитет и адреса трговца;
- 3) пружање услуга и степен понуђеног квалитета услуге, као и рок за прикључење на мрежу
- 4) начин одржавања, ако трговац нуди и услугу одржавања;
- 5) стандардна тарифа која покрива накнаду за прикључење на мрежу, све врсте накнада за коришћење и одржавање, у којој су наведени сви стандардни попусти на које потрошач има право, као и посебне тарифне шеме;
- 6) начин на који се може приступити актуелним информацијама о свим тарифама и ценама одржавања;
- 7) време на које се уговор закључује, услови за продужење уговора, као и разлози за прекид пружања услуге и престанак уговора;

8) право потрошача на једностранни раскид уговора под условима који су прописани овим законом;

9) право потрошача да промени пружаоца услуге од општег економског интереса без накнаде;

10) начин остваривања права на накнаду односно враћање цене у случају да није постигнути квалитет у пружању услуге; и

11) начин покретања поступка вансудског решавања спорова.

У случају да уговор буде закључен, обавештења о појединостима из става 1. овог члана представљају његов саставни део.

Трговац је дужан да обавезу обавештавања потрошача о појединостима из става 1 извршава у складу с начелом савесности и поштења, и на јасан и разумљив начин. Трговац није ослобођен обавезе обавештавања потрошача о појединостима из става 1. овог члана у случају да се уговор закључује преко заступника.

На трговцу лежи терет доказивања да је извршио обавезу обавештавања потрошача о појединостима из става 1. овог члана.

Трговац је дужан да на јасан и недвосмислен начин саопшти потрошачу да га о појединостима из става 1. овог члана обавештава у циљу закључења уговора о пружању услуга.

Остале дужности обавештавања

Члан 89.

Трговац је дужан да на одговарајући начин благовремено саопшти потрошачу своју намеру да измени опште услове уговора, и да истовремено обавести потрошача о праву да једностранно раскине уговор ако не пристаје на измену општих услова.

У случају да Влада одређује цену услуге трговац ће информисати потрошача о повећању накнаде што је пре могуће.

Трговац је дужан да потрошача непосредно обавести о сваком повећању тарифе односно накнаде коју потрошач дугује, најкасније месец дана пре доспећа увећаног потраживања.

Право на раскид

Члан 90.

Потрошач има право да једностранно раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса, ако не пристаје на промену општих услова о којој га је трговац обавестио.

Потрошач је у обавези да плати све услуге које су му пружене до једностраног раскида уговора.

Право на промену пружаоца услуге

Члан 91.

Потрошач има право да промени пружаоца услуге од општег економског интереса без накнаде.

Надлежни орган може да пропише да време потребно за промену пружаоца услуге не сме бити дуже од једног месеца.

Ако је уговор о пружању услуга од општег економског интереса закључен на одређено време, датум истека тог времена мора бити назначен на сваком рачуну.

Цене и спецификација рачуна

Члан 92.

Цене услуга од општег економског интереса одређују се на основу трошкова њиховог пружања и обрачунавају према стварно пруженим услугама. Трговац је дужан да обавести потрошача о начину формирања цена услуга од општег економског интереса, и да овај податак учини јавно доступним.

Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса потрошачу шаље на време и у временским размацима који омогућавају да потрошач прати стварну потрошњу и задужење.

Надлежни орган дужан је да, у складу с прописима о заштити података о личности, пропише обавезан садржај спецификованог рачуна за пружене услуге од општег економског интереса, који трговац потрошачу доставља без накнаде и омогућава му да:

- 1) проверава и прати износ свог задужења;
- 2) остварује увид у текућу потрошњу и на тај начин контролише своју укупну потрошњу.

Када је прикладно, потрошачу се може понудити детаљнија спецификација рачуна по разумној цени или без накнаде.

Услуге које се потрошачима пружају без накнаде не смеју бити наведене на спецификованом рачуну.

Учествовање потрошача

Члан 93.

Надлежни орган за надзор над пружаоцима услуга од општег економског интереса дужан је да узме у обзир мишљења потрошача, а посебно угрожених потрошача, у стварима које су од значаја за права и интересе потрошача.

Регистроване организације за заштиту потрошача имају право да буду у довољној мери заступљене у саветодавним телима органа надлежног за надзор над пружаоцима услуга од општег економског интереса, у циљу давања саветодавних мишљења у стварима везаним за услуге од општег економског интереса.

Надлежни орган дужан је да подстиче и подржава учешће потрошача, групе порошача и организације за заштиту потрошача у стварању и спровођењу политике заштите потрошача у области услуга од општег економског интереса, нарочито у погледу програма за повећање приступачности услуга од општег економског интереса, програма заштите

јавног интереса, квалитета услуга од општег економског интереса и заштите од искључења.

Надлежни орган дужан је да објављује годишње извештаје о стању заштите права и интереса потрошача у области услуга од општег економског интереса, а нарочито о броју и садржини притужби потрошача, броју искључених потрошача и улози потрошача у стварању и спровођењу политике заштите потрошача у области услуга од општег економског интереса.

Контакт линија

Члан 94.

Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да успоставе лако доступне и бесплатне контакт линије за помоћ потрошачима у вези с прикључењем на мрежу и квалитетом услуга од општег економског интереса.