

VII УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА

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.

Потрживања накнада за услуге од општег економског интереса као и сви трошкови домаћинства који се плаћају у сталним месечним или кварталним износима, застаревају након 12. месеци.

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 који одликује о правим и обавезама потрошача корисника услуга од општег економског интереса, оснива саветодавно тело у које су укључени представници организација потрошача, а одлуке доноси након добијања мишљења саветодавног тела на транспарентан, објективан и недискриминирајући начин.

Трговац који пружа услугу од општег економског интереса обавезан је да формира комисију за решавање приговора-рекламација потрошача у којој су заступљени представници организација потрошача. Комисија је дужна да на савки приговор-рекламацију достави писани одговор у року од 8 дана.

Рад Саветодавних тела и Комисија за решавање приговора-рекламација финансирају њихови оснивачи у складу са својим интерним актима.

Надлежни орган дужан је да објављује годишње извештаје о стању заштите права и интереса потрошача у област и 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.