

ĐAKOVAČKI VODOVOD d.o.o.
BANA JELAČIĆA 65, ĐAKOVO
OIB: 04829242916
KLASA: 011-01/25-01/04
URBROJ: 2121-30-01-01/01-25-02
Đakovo, 03.02.2025. godine

Temeljem članka 25. i 26. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine broj 19/22, 59/23) i članka 30. Društvenog ugovora ĐAKOVAČKOG VODOVODA društvo s ograničenom odgovornošću, direktor Društva donosi slijedeći

P R A V I L N I K

o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača društva ĐAKOVAČKI VODOVOD d.o.o.

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Pravilnikom uređuje se sastav, djelokrug i način rada Povjerenstva za reklamacije potrošača društva ĐAKOVAČKI VODOVOD d.o.o. (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).

Članak 2.

Odredbe ovog Pravilnika obvezujuće su za sve članove Povjerenstva i druge osobe koje sudjeluju u radu na sjednicama Povjerenstva.

II. SASTAV POVJERENSTVA

Članak 3.

Povjerenstvo čini tri člana i to:

- jedan član Povjerenstva imenuje se iz reda predstavnika Udruge za zaštitu potrošača u skladu s člankom 26. stavak 5. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine broj: 19/22, 59/23),
- dva člana Povjerenstva imenuje direktor Odlukom, iz redova radnika Društva.

Članak 4.

Mandat članova Povjerenstva traje četiri godine. Ista osoba može biti ponovno imenovana za člana Povjerenstva.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti prije isteka mandata:

1. na vlastiti zahtjev,
2. opozivom na prijedlog predlagača ili
3. iz drugog opravdanog razloga (lažiranje sjednica, stegovna mjera, kazneno djelo, smrt, i sl.)

Ukoliko radniku prestane radni odnos u Društvu prestaje mu i članstvo u povjerenstvu.

III. DJELOKRUG POVJERENSTVA

Članak 5.

Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje područje zaštite potrošača.

Povjerenstvo raspravlja i odlučuje o zaprimljenim reklamacijama potrošača.

Reklamacije potrošača Povjerenstvo rješava kao drugostupanjsko tijelo.

Reklamacijom se u smislu odredaba ovog Pravilnika smatra naročito:

- netočno očitavanje vodomjera u vlasništvu Društva,
- pogrešna primjena cijene vode i odvodnje,
- pogrešno obračunata cijena priključenja građevine na komunalnu infrastrukturu,
- i ostale reklamacije vezane uz obavljanje djelatnosti Društva.

Ako je reklamacija manjkava, Povjerenstvo će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana od primitka iste.

Članak 6.

Odlučujući o reklamaciji Povjerenstvo može:

- prihvatiti reklamaciju u korist podnositelja i preinačiti prvostupanjsku odluku,
- odbiti reklamaciju kao neosnovanu i potvrditi prvostupanjsku odluku,
- u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke do prikupljanja dodatnih podataka u roku od osam dana, o čemu obavješćuje podnositelja reklamacije.

Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

Odluke Povjerenstva su konačne.

Protiv odluke Povjerenstva podnositelj reklamacije može pokrenuti rješavanje spora u izvansudskom i/ili sudskom postupku.

IV. NAČIN RADA POVJERENSTVA

SAZIVANJE SJEDNICE

Članak 7.

Predsjednik Povjerenstva dužan je sazvati sjednicu u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja reklamacije potrošača, vodeći računa o obvezi iz članka 6. stavka 2. ovog Pravilnika.

U slučaju spriječenosti predsjednika Povjerenstva, sjednicu saziva zamjenik predsjednika Povjerenstva.

Sjednice Povjerenstva održavaju se u pravilu tijekom radnog vremena Društva.

Članak 8.

Dnevni red sjednice predlaže predsjednik Povjerenstva.

Za izradu pisanih materijala za sjednicu kao i obavljanje svih potrebnih radnji za funkcioniranje Povjerenstva zadužene su stručne službe Društva.

Članak 9.

Član Povjerenstva poziva se na sjednicu u pravilu pisanim pozivom putem elektronske poste u kojem će se naznačiti mjesto održavanja sjednice, dan i sat početka sjednice te prijedlog dnevnog reda.

Uz poziv na sjednicu dostavlja se svakom članu pisani materijal bitan za odlučivanje o pojedinim točkama dnevnog reda.

Članak 10.

Poziv za sjednicu Povjerenstva i materijal o kojem će se raspravljati na sjednici dostavlja se članovima Povjerenstva najkasnije pet dana prije održavanja sjednice.

Iznimno, materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se dostaviti članovima Povjerenstva i na samoj sjednici, ako za to postoje opravdani razlozi.

Članak 11.

Sjednici Povjerenstva, pored članova, mogu prisustvovati izjavitelji ili savjetnici za pojedina pitanja o kojima se odlučuje.

Predsjednik Povjerenstva može na sjednicu Povjerenstva pozvati potrošača o čijoj će se reklamaciji raspravljati, ukoliko smatra da je to svrsishodno za donošenje odluke.

ODRŽAVANJE SJEDNICE

Članak 12.

Sjednici Povjerenstva predsjedava predsjednik Povjerenstva, odnosno zamjenik predsjednika Povjerenstva.

Predsjednik Povjerenstva dužan je prije otvaranja sjednice utvrditi jesu li ispunjeni svi uvjeti za održavanje sjednice.

Sjednica Povjerenstva ne može se održati bez prisutnosti člana predstavnika udruge za zaštitu potrošača.

Ukoliko predstavnik udruge za zaštitu potrošača nije u mogućnosti prisustvovati sjednici Povjerenstva, dužan je najkasnije dva dana nakon primitka poziva za sjednicu izvijestiti predsjednika Povjerenstva o svojoj spriječenosti, kao i o svom zamjeniku, kako bi poziv za sjednicu s pripadajućim materijalom mogao biti dostavljen zamjeniku najmanje dva dana prije održavanja sjednice.

Za pravovremeno dostavljanje poziva zamjeniku predstavnika udruge za zaštitu potrošača odgovoran je predstavnik udruge za zaštitu potrošača ukoliko ne postupi sukladno odredbi prethodnog stavka.

Ukoliko sjednici Povjerenstva koja se po drugi put saziva s istim dnevnim redom nije prisutan predstavnik ili zamjenik predstavnika udruge za zaštitu potrošača, Povjerenstvo može održati sjednicu ako im je poziv uredno dostavljen.

Članak 13.

Prijedlog dnevnog reda sjednice usvaja se na samoj sjednici Povjerenstva, nakon čega se prelazi na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

O svakoj točki dnevnog reda predsjednik povjerenstva podnosi uvodno izlaganje.

Članak 14.

Članu Povjerenstva i drugim prisutnima na sjednici predsjednik Povjerenstva daje riječ za sudjelovanje u raspravi.

Osoba koja dobije riječ mora se u izlaganju pridržavati predmeta dnevnog reda.

Članak 15.

Povjerenstvo donosi odluke javnim glasovanjem, ako su na sjednici prisutna natpolovična većina svih članova Povjerenstva ili njihovi zamjenici.

Povjerenstvo donosi odluke većinom glasova nazočnih članova.

Član Povjerenstva može zahtijevati da se u zapisnik unese njegovo izdvojeno mišljenje.

Članovi Povjerenstva mogu donositi odluke i bez održavanje sjednice Povjerenstva davanjem glasova putem e-maila, ako svi članovi Povjerenstva sudjeluju u glasovanju.

Članak 16.

Kad se dnevni red iscrpi, predsjednik Povjerenstva zaključuje sjednicu.

Članak 17.

Predsjednik može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi sjednicu Povjerenstva.

Predsjednik je dužan obrazložiti donošenje odluke iz prethodnog stavka.

Članak 18.

Povjerenstvo je dužno odluku na uloženu reklamaciju dostaviti potrošaču najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana donošenja.

ZAPISNIK SJEDNICE

Članak 19.

O radu na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik.

Zapisnik vodi stručna osoba zaposlena u Društvu ili jedan od članova Povjerenstva.

Članak 20.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu na sjednici, a obvezno:

- redni broj sjednice Povjerenstva,
- datum i mjesto održavanja sjednice,
- imena i prezimena prisutnih i odsutnih članova,
- imena i prezimena prisutnih, a koji nisu članovi Povjerenstva,
- vrijeme početka i završetka sjednice,
- utvrđeni dnevni red,
- iznijete prijedloge po pojedinim točkama dnevnog reda o kojima se odlučivalo ako se razlikuju od prijedloga sadržanih u dnevnom redu,
- odluke donesene po svakoj točki dnevnog reda s rezultatima glasovanja,
- imena i prezimena prisutnih koji su sudjelovali u raspravi te bitan sadržaj rasprave.

Članak 21.

Zapisnik potpisuju predsjednik Povjerenstva i osoba koja ga je pisala.

V. PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 22.

U slučaju spriječenosti prisustvovanja sjednici Povjerenstva, član Povjerenstva je dužan izvijestiti predsjednika Povjerenstva najkasnije jedan dan prije održavanja sjednice.

Članak 23.

Članovima Povjerenstva nije dozvoljeno iznositi u javnost odluke Povjerenstva, komentirati zahtjeve potrošača, rad Povjerenstva i donesene odluke.

Predsjednik Povjerenstva ovlašten je za kontakt s javnošću i davanje izjava o radu i odlukama Povjerenstva.

Članak 24.

Predstavnik udruge za zaštitu potrošača, odnosno njegov zamjenik ima pravo na naknadu za rad u Povjerenstvu u neto iznosu od 50,00 EUR po održanoj sjednici, što se isplaćuje na račun člana, odnosno njegovog zamjenika.

Članovi Povjerenstva imenovani iz redova djelatnika Društva nemaju pravo na naknadu za rad u Povjerenstvu.

Pravo na naknadu iz stavka 1. ovoga članka, član Povjerenstva ostvaruje prisutnošću na sjednici Povjerenstva.

Članak 25.

Povjerenstvo ima obvezu godišnjeg podnošenja izvješća o svom radu.

Povjerenstvo je dužno dostaviti izvješće iz prethodnog stavka po proteku jedne godine rada Povjerenstva.

Povjerenstvo za svoj rad odgovara Direktor Društva.

VI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 26.

U tijeku postupka koji se provodi povodom reklamacije računa potrošača, Društvo ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge sve do okončanja postupka, ukoliko potrošač podmiruje sve sljedeće račune za pruženu uslugu.

Članak 27.

Za primjenu ovog Pravilnika odgovoran je predsjednik povjerenstva.

Odredbe ovog Pravilnika tumači Povjerenstvo, nakon usuglašavanja stavova na sjednici Povjerenstva.

Dokumentacija o radu Povjerenstva čuva se pet godina.

Članak 28.

Izmjene i dopune ovog Pravilnika donose se na isti način i po istom postupku kao ovaj Pravilnik.

Članak 29.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primjenjuje se danom donošenja.

Ovaj Pravilnik objavljuje se na službenim internetskim stranicama Društva i na oglasnoj ploči Društva.

Direktor Društva:

Ivan Kociš, dipl.ing.el.



ĐAKOVAČKI VODOVOD d.o.o.
Bana Jelačića 65
ĐAKOVO 1