

Na temelju članka 25. Zakona o zaštiti potrošača (NN, br. 41/14. i 110/15.) Povjerenstvo za reklamacije potrošača trgovačkog društva VG Vodoopskrba d.o.o. za vodoopskrbu i odvodnju je na 8. sjednici održanoj dana 08.05.2018. godine donijelo

**POSLOVNIK**  
**o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača**  
**trgovačkog društva VG Vodoopskrba d.o.o.**

**1. UVODNE ODREDBE**

**Članak 1.**

Ovim Poslovnikom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva VG Vodoopskrba d.o.o. za vodoopskrbu i odvodnju (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).

**Članak 2.**

Ovaj Poslovnik posebno uređuje:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva,
- imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva,
- sjedište Povjerenstva,
- ulogu Stručne službe trgovačkog društva VG Vodoopskrba d.o.o. za vodoopskrbu i odvodnju (u daljnjem tekstu: Društvo),
- djelokrug i način rada Povjerenstva,
- sazivanje i održavanje sjednica Povjerenstva,
- javnost rada Povjerenstva,
- završne odredbe.

**2. SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA POVJERENSTVA**

**Članak 3.**

Povjerenstvo se sastoji od 3 člana i 3 zamjenika:

- jednog člana i zamjenika određuje direktor/predsjednik Uprave Društva,
- jednog člana i zamjenika predlaže Grad Velika Gorica,
- jednog člana i zamjenika predlaže Hrvatska udruga za zaštitu potrošača.

Direktor/predsjednik Uprave Društva donosi Odluku o imenovanju predloženih članova i zamjenika Povjerenstva.

Zamjenik preuzima obveze i prava člana Povjerenstva u slučaju odsutnosti ili spriječenosti člana, čijim je zamjenikom imenovan.

Mandat članovima i zamjenicima Povjerenstva traje do opoziva.

Član i zamjenik Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev,
- opozivom na prijedlog njegovog predlagatelja,
- prestankom radnog odnosa kod predlagatelja,
- iz drugog opravdanog razloga (lažiranje sjednica, stegovna mjera, kazneno djelo, smrt i sl.).

### **3. IMENOVANJE PREDSJEDNIKA I ZAMJENIKA PREDSJEDNIKA POVJERENSTVA**

#### **Članak 4.**

Povjerenstvo imenuje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva.

Predsjednik ili zamjenik predsjednika Povjerenstva predsjedavaju sjednicama istoga.

Predsjednik i zamjenik predsjednika Povjerenstva imenuju se do opoziva.

### **4. SJEDIŠTE POVJERENSTVA**

#### **Članak 5.**

Sjedište Povjerenstva je u Velikoj Gorici, Ulica kneza Ljudevita Posavskog 45.

### **5. ULOGA STRUČNE SLUŽBE DRUŠTVA**

#### **Članak 6.**

Stručna služba Društva u smislu ovog Poslovnika predstavlja službu u čijem se djelokrugu nalazi predmet reklamacije.

Pod stručnom službom Društva može se smatrati više sektora i/ili službi i/ili odjela u Društvu, a u čijem se djelokrugu nalazi predmet reklamacije i/ili koje su zadužene za odgovaranje na reklamacije potrošača.

## **Članak 7.**

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku.

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

O podnesenoj reklamaciji Stručna služba Društva, kao prvostupanjsko tijelo, treba odgovoriti podnositelju iste u pisanom obliku u roku od 15 dana od dana primitka reklamacije odnosno od uklanjanja njezinih nedostataka.

Odgovor na reklamaciju u pisanom obliku dostavlja se podnositelju iste navodeći mogućnost podnošenja prigovora na dostavljeni odgovor Povjerenstvu, kao drugostupanjskom tijelu.

## **6. DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA**

### **Članak 8.**

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javnu uslugu iz djelatnosti isporuke vodnih usluga.

Do okončanja postupka Povjerenstva odgađaju se financijske obveze koje su predmetom reklamacije.

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

O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo treba odlučiti u roku od 30 dana od dana primitka reklamacije odnosno od uklanjanja njezinih nedostataka.

Odluke Povjerenstva dostavljaju se podnositelju reklamacije u roku od 8 dana od dana održavanja sjednice, uz potpis predsjednika Povjerenstva ili njegovog zamjenika.

### **Članak 9.**

Po reklamaciji podnositelja reklamacije Povjerenstvo može:

- preinačiti prvostupanjsku odluku Stručne službe Društva u cijelosti ili djelomično i prihvatiti u cijelosti ili djelomično reklamaciju u korist podnositelja,
- potvrditi prvostupanjsku odluku Stručne službe Društva i odbiti reklamaciju kao neosnovanu,
- u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke Povjerenstva do prikupljanja dodatnih podataka, u kojem slučaju se rok iz članka 8.

stavak 4. ovog Poslovnika produljuje za najviše 8 dana, a o čemu se obavještava podnositelja reklamacije.

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

## **7. SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA POVJERENSTVA**

### **Članak 10.**

Sjednice Povjerenstva po potrebi saziva predsjednik Povjerenstva.

Svaki član Povjerenstva može predložiti predsjedniku saziv sjednice Povjerenstva uz navođenje dnevnog reda te svrhe i razloga sazivanja, o čemu predsjednik donosi odluku u roku od 5 dana od dana dostavljenog prijedloga.

Poziv za sjednicu, između ostalog, obavezno mora sadržavati: dnevni red, prijedloge odluka te pripadajući materijal bitan za odlučivanje. Iznimno, materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se dostaviti članovima Povjerenstva i na samoj sjednici, ako za to postoje opravdani razlozi.

Poziv za sjednicu članovi Povjerenstva trebaju dobiti najkasnije 3 dana prije dana održavanja sjednice. Pozivi za sjednicu dostavljaju se putem preporučene pošiljke ili putem elektronske pošte.

Ukoliko član Grada Velika Gorica i/ili član Hrvatske udruge za zaštitu potrošača nije u mogućnosti prisustvovati sjednici Povjerenstva, dužan je najkasnije 1 dan nakon primitka poziva za sjednicu Povjerenstva izvijestiti predsjednika Povjerenstva kako bi poziv za sjednicu Povjerenstva mogao biti dostavljen zamjeniku člana Grada Velika Gorica i/ili zamjeniku člana Hrvatske udruge za zaštitu potrošača. Za pravovremeno dostavljanje poziva za sjednicu Povjerenstva zamjenicima članova, odgovoran je član Grada Velika Gorica i/ili član Hrvatske udruge za zaštitu potrošača.

Ukoliko sjednici Povjerenstva nisu u mogućnosti prisustvovati član Grada Velika Gorica i/ili član Hrvatske udruge za zaštitu ili njihovi zamjenici, Povjerenstvo može održati sjednicu ako su pozivi članu Grada Velika Gorica i/ili članu Hrvatske udruge za zaštitu potrošača i njihovim zamjenicima uredno dostavljeni.

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

## **Članak 11.**

Povjerenstvo odluke donosi većinom glasova, osim u slučaju iz članka 10. stavak 6. ovog Poslovnika u kojem slučaju kod neodlučnog ishoda glasovanja, odlučuje glas predsjednika Povjerenstva ili zamjenika predsjednika Povjerenstva, kad predsjednik Povjerenstva nije nazočan.

U slučaju iz članka 10. stavak 6. ovog Poslovnika nenazočni član Povjerenstva može sudjelovati u donošenju odluke na način da svoj glas daje elektroničkim putem (putem e-mail-a, sms poruke, telefaksa ili korištenjem drugih za to podobnih tehničkih sredstava), a na dokaziv način. U navedenom slučaju, nenazočni član Povjerenstva dužan se, najkasnije u roku od 1 dana od zaprimanja pisanog poziva, zasebno očitovati na svaku točku dnevnog reda na način da navedu broj točke dnevnog reda o kojoj se izjašnjavaju uz navođenje *za* ili *protiv* prijedloga odluke.

Sjednici Povjerenstva, pored članova Povjerenstva, mogu prisustvovati treće osobe a koje su zadužene/stručne za pojedina pitanja o kojima se raspravlja i odlučuje na sjednici.

Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuje predsjednik Povjerenstva i zapisničar.

Svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik te iznijeti primjedbe na zapisnik s prethodne sjednice, koje se unose u zapisnik s tekuće sjednice.

## **Članak 12.**

Predsjednik Povjerenstva i/ili zamjenik predsjednika Povjerenstva može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi sjednicu Povjerenstva.

Predsjednik Povjerenstva i/ili zamjenik predsjednika Povjerenstva dužan je obrazložiti donošenje odluke iz prethodnog stavka.

## **8. JAVNOST RADA POVJERENSTVA**

### **Članak 13.**

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

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

#### **Članak 14.**

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom u radno vrijeme Društva, u prostorijama Društva.

Sjednice Povjerenstva mogu se iznimno održavati i izvan prostorija Društva ako to zahtijeva priroda reklamacije (npr. utvrđivanje činjenica), u tom slučaju mjesto održavanja sjednice treba biti naznačeno u pozivu za sjednicu.

### **9. ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Članak 15.**

U tijeku postupka koji se provodi povodom reklamacije računa potrošača, Društvo ne može obustaviti isporuku vodnih usluga potrošaču sve do okončanja postupka, ukoliko potrošač uredno podmiruje sve ostale nesporne račune.

#### **Članak 16.**

Za rad u Povjerenstvu članovi Povjerenstva i zapisničar ostvaruju pravo na naknadu u neto iznosu od 200,00 kn (slovima: dvjesto kuna) po održanoj sjednici.

Pravo na naknadu iz prethodnog stavka ovog članka članovi Povjerenstva ostvaruju prisutnošću na sjednici Povjerenstva.

#### **Članak 17.**

Sva dokumentacija o radu Povjerenstva vodi se zasebno i čuva se 5 godina u pismohrani Društva.

#### **Članak 18.**

Predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik u suradnji sa članovima Povjerenstva priprema pisano izvješće o radu Povjerenstva te isto podnosi direktoru/predsjedniku Uprave Društva i Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača po zahtjevu istih.

#### **Članak 19.**

Izmjene i dopune ovog Poslovnika donose se na isti način kao i Poslovnik.

Tumačenje odredaba ovog Poslovnika daje Povjerenstvo nakon zauzetog stajališta na svojoj sjednici.

## Članak 20.

Ovaj Poslovník objaviti će se na oglasnoj ploči i internetskoj stranici Društva.

Ovaj Poslovník stupa na snagu i primjenjuje se od dana donošenja.

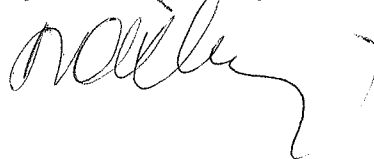
Stupanjem na snagu ovog Poslovníka prestaje važiti Poslovník o radu Povjerenstva za reklamacije trgovačkog društva VG Vodoopskrba d.o.o. od 13.03.2009. godine (Ur. broj: 1-0601-247/2/09).

U Velikoj Gorici, 08.05.2018. godine.

Ur. broj: V-3944-18

**PREDSJEDNICA POVJERENSTVA:**

**Tatjana Drašković, dipl. nov.**



**VG Vodoopskrba** d.o.o.  
za vodoopskrbu i odvodnju  
VELIKA GORICA 3