



VG Vodoopskrba d.o.o.
za vodoopskrbu i odvodnju

OIB: 62462242629
IBAN: HR9023600001101598941

Tel: + 385 1 6566 800
Fax: + 385 1 6566 810
eMail: vgvodoopskrba@vgvodoopskrba.hr
www.vgvodoopskrba.hr
Ulica kneza Ljudevita Posavskog 45
10410 Velika Gorica

Na temelju članka 26. stavak 5. i 10. te članka 27. Zakona o zaštiti potrošača (NN, br. 19/22. i 56/23.) Povjerenstvo za reklamacije potrošača trgovačkog društva VG Vodoopskrba d.o.o. je na konstituirajućoj sjednici održanoj dana 25. 7. 2023. 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 postupak osnivanja, unutarnje ustrojstvo, način rada, prava i obveze članova i način donošenja odluka Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva VG Vodoopskrba d.o.o. (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).

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

Potrošač je, u kontekstu Zakona o zaštiti potrošača i ovog Poslovnika izjednačen sa korisnikom vodnih usluga sukladno Zakonu o vodnim uslugama.

Članak 2.

Ovaj Poslovnik posebno uređuje:

- postupak osnivanja odnosno sastav i imenovanje članova i zamjenika članova Povjerenstva,
- izbor predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva,
- sjedište Povjerenstva,
- ulogu Stručnih službi 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, a svaki od njih ima 3 zamjenika:

- jednog člana i zamjenika istog predlaže direktor Društva,
- jednog člana i zamjenika istog predlaže Grad Velika Gorica,
- jednog člana i zamjenika istog predlaže Hrvatska udruga za zaštitu potrošača.

Na temelju prijedloga iz stavka 1. ovog članka direktor Društva donosi Odluku o osnivanju Povjerenstva, u koje imenuje predložene članove i njihove zamjenike.

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

Mandat članovima i zamjenicima članova Povjerenstva traje 4 godine od dana donošenja Odluke o osnivanju Povjerenstva iz stavka 2. ovog članka. Nakon isteka mandata ista osoba može biti ponovno imenovana.

Članu i zamjeniku člana Povjerenstva prestaje članstvo u Povjerenstvu i prije isteka mandata:

- na vlastiti pisani zahtjev kojeg isti podnosi svom predlagatelju,
- opozivom na prijedlog njegovog predlagatelja,
- prestankom radnog odnosa kod predlagatelja ili
- iz drugog opravdanog razloga (lažiranje sjednica, izvršenje kaznenog djela, smrt i sl.).

U slučajevima iz prethodnog stavka ovog članka predlagatelj je dužan dostaviti direktoru Društva podatke o novom članu ili zamjeniku Povjerenstva u što kraćem roku, a najkasnije u roku od 15 dana od dana nastanka ili saznanja razloga za prestanak članstva članu ili zamjeniku člana Povjerenstva.

Svi članovi i zamjenici članova Povjerenstva dužni su o odredbama ovog članka upoznati svoje predlagatelje.

3. IZBOR PREDSJEDNIKA I ZAMJENIKA PREDSJEDNIKA POVJERENSTVA

Članak 4.

Sva tri člana Povjerenstva ili njihovi zamjenici biraju predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva na sjednici Povjerenstva javnim glasovanjem, većinom glasova.

Za predsjednika ili zamjenika predsjednika mogu biti predloženi samo članovi Povjerenstva, ne i njihovi zamjenici.

Predsjednik i zamjenik predsjednika Povjerenstva biraju se do isteka mandata ili prestanka članstva u Povjerenstvu, prema članku 3. stavak 5. ovog Poslovnika ili do opoziva od strane većine Povjerenstva.

Predsjednik ili zamjenik predsjednika Povjerenstva predsjedavaju sjednicama istoga.

4. SJEDIŠTE POVJERENSTVA

Članak 5.

Sjedište Povjerenstva je na adresi sjedišta Društva.

5. ULOGA STRUČNIH SLUŽBI DRUŠTVA

Članak 6.

Stručna služba Društva u smislu ovog Poslovnika predstavlja prvostupanjsko tijelo u čijem se djelokrugu nalazi predmet prigovora.

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

Članak 7.

Prigovori potrošača podnose se u pisanom obliku u poslovnim prostorijama na adresi sjedišta Društva, putem pošte ili elektroničke pošte (elektroničke adrese objavljene su na službenoj Internet stranici Društva).

Stručna služba Društva dužna je bez odgađanja neposredno, u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte potvrditi primitak prigovora iz prethodnog stavka ovoga članka.

Ako je prigovor manjkav, Stručna služba Društva može od potrošača zatražiti uklanjanje nedostataka.

O podnesenom prigovoru stručna služba Društva, kao prvostupanjsko tijelo, je dužna odgovoriti potrošaču u pisanom obliku u roku od 15 dana od dana primitka prigovora jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora.

Nakon primitka odgovora na pisani prigovor, odnosno po isteku roka za dostavu odgovora Društva na pisani prigovor ako Društvo potrošaču nije dostavilo odgovor na pisani prigovor u roku iz prethodnog stavka ovog članka, potrošač može podnijeti reklamaciju Povjerenstvu.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku osobno u poslovnim prostorijama na adresi sjedišta Društva, putem pošte ili elektroničke pošte (elektroničke adrese objavljene su na službenoj Internet stranici Društva).

Stručna služba Društva dužna je bez odgađanja u pisanom obliku neposredno, putem pošte ili elektroničke pošte potvrditi zaprimanje reklamacije iz prethodnog stavka ovog članka.

6. DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 8.

Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o vodnim uslugama, Zakonom o vodama, Zakonom o financiranju vodnog gospodarstva i drugim propisima kojima se uređuje područje djelovanja Društva.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje raspravlja i odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na vodne usluge javne vodoopskrbe i/ili javne odvodnje ili na poslovanje Društva s potrošačem.

Članak 9.

O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo treba odlučiti u roku od 30 dana od dana primitka reklamacije.

Ako je reklamacija manjkava, Povjerenstvo može od potrošača zatražiti uklanjanje nedostataka.

Povjerenstvo može donositi odluke ako najmanje 2 člana/zamjenika članova sudjeluju u odlučivanju, od kojih jedan član/zamjenik člana mora biti predsjednik ili zamjenik predsjednika Povjerenstva.

Povjerenstvo donosi odluke javnim glasovanjem, većinom glasova, osim u slučaju kada u odlučivanju sudjeluju 2 člana/zamjenika članova u kojem slučaju kod neodlučnog ishoda glasovanja, odlučuje glas predsjednika ili zamjenika predsjednika Povjerenstva, kad predsjednik Povjerenstva nije nazočan.

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 je, najkasnije 1 dan prije dana održavanja predmetne sjednice, zasebno se očitovati na svaku točku dnevnog reda na način da navede broj točke dnevnog reda o kojoj se izjašnjava uz navođenje *za* ili *protiv* prijedloga odluke. U suprotnom, smatrati će se da isti nije sudjelovao u donošenju odluke.

Odluka Povjerenstva, koja se odnosi na rješavanje reklamacije, dostavlja se potrošaču u roku od 30 dana od dana primitka reklamacije.

Članak 10.

Po reklamaciji potrošača Povjerenstvo može:

- u cijelosti ili djelomično prihvatiti reklamaciju u korist potrošača i u cijelosti ili djelomično preinačiti prvostupanjsku odluku/odgovor stručne službe Društva ili
- odbiti reklamaciju potrošača kao neosnovanu i potvrditi prvostupanjsku odluku/odgovor stručne službe Društva.

Odluke Povjerenstva su konačne.

U vezi s prigovorom, odnosno reklamacijom koja se odnosi na vodne usluge, potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio postupke iz članka 7. stavka 5. ovog Poslovnika

ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja Društva te posebnim zakonom koji se primjenjuje na Društvo.

7. SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA POVJERENSTVA

Članak 11.

Konstituirajuću sjednicu saziva član ili zamjenik člana predložen od strane direktora Društva. Na konstituirajućoj sjednici Povjerenstvo mora izabrati predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva, sukladno članku 4. ovog Poslovnika, a do izbora predsjednika Povjerenstva ili njegovog zamjenika, sjednicu vodi najstariji član.

Sve ostale sjednice Povjerenstva saziva predsjednik Povjerenstva, po potrebi.

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

Svaki član Povjerenstva može predložiti predsjedniku/zamjeniku predsjednika u slučaju spriječenosti predsjednika Povjerenstva, saziv sjednice Povjerenstva uz obavezno navođenje dnevnog reda, prijedloga odluka te svrhe i razloga sazivanja, a o čemu predsjednik/zamjenik predsjednika u slučaju spriječenosti predsjednika Povjerenstva, odlučuje 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.

Pozivi za sjednicu dostavljaju se neposredno, putem pošte preporučenom pošiljkom ili putem elektroničke pošte, u kojem slučaju se potvrda o isporuci iste smatra urednom dostavom poziva.

Poziv za sjednicu članovi Povjerenstva trebaju dobiti najkasnije 3 dana prije dana održavanja sjednice.

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

Predsjednik Povjerenstva/zamjenik predsjednika u slučaju spriječenosti predsjednika Povjerenstva ili sazivatelj konstituirajuće sjednice Povjerenstva, može na sjednicu Povjerenstva pozvati i potrošača o čijoj reklamaciji će se raspravljati, ukoliko smatra da je to svrsishodno za donošenje odluke.

Članak 12.

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

Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuje predsjednik/zamjenik predsjednika Povjerenstva.

Svaki član/zamjenik člana Povjerenstva ima pravo na sjednici iznijeti svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik te iznijeti primjedbe na zapisnik s prethodne sjednice, koje se također unose u zapisnik na tekućoj sjednici.

Članak 13.

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

Predsjednik/zamjenik predsjednika Povjerenstva dužan je obrazložiti odgodu iz prethodnog stavka ovog članka.

Članak 14.

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

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

8. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 15.

U tijeku postupka koji se provodi povodom reklamacije potrošača na račun, a ukoliko potrošač uredno podmiruje sve ostale nesporne račune, Društvo ne smije potrošaču obustaviti pružanje odnosno isporuku vodnih usluga sve do okončanja tog postupka, osim ako je potrošač raskinuo ugovor s Društvom.

Članak 16.

Za rad u Povjerenstvu predsjednik ili zamjenik predsjednika Povjerenstva, ima pravo na naknadu u neto iznosu od 40,00 EUR po održanoj sjednici, a svi ostali članovi Povjerenstva ili njihovi zamjenici imaju pravo na naknadu u neto iznosu od 30,00 EUR po održanoj sjednici.

Pravo na naknadu iz prethodnog stavka ovog članka ostvaruju isključivo oni članovi/zamjenici članova Povjerenstva koji su bili prisutni na sjednici Povjerenstva.

Članak 17.

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

Članak 18.

Povjerenstvo je dužno na zahtjev direktora Društva podnijeti pisano izvješće o radu Povjerenstva.

Članak 19.

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

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

Članak 20.

Ovaj Poslovnik objavit će se na oglasnoj ploči i službenoj Internet stranici Društva.

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


Stupanjem na snagu ovog Poslovnika prestaje važiti Poslovnik o radu Povjerenstva za reklamacije trgovačkog društva VG Vodoopskrba d.o.o. od 08.05.2018. godine (Ur. broj: V-3944-18).

U Velikoj Gorici, 25. 7. 2023. godine

KLASA: 337-01/23/3

URBROJ: 238/31-179-07/10-23-3

Predsjednica Povjerenstva:



Iva Zorić
VG Vodoopskrba d.o.o.
za vodoopskrbu i odvodnju
VELIKA GORICA 1

Direktor t.d. VG Vodoopskrba d.o.o. svojim potpisom daje suglasnost na ovakav tekst Poslovnika o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva VG Vodoopskrba d.o.o.

Direktor:


VG Vodoopskrba d.o.o.
za vodoopskrbu i odvodnju
Krunoslav Mišić, inž. građ. 1