

Na temelju članka 25.st.3 Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 41/14 i 110/15) i Odluke direktora Vodoopskrbe i odvodnje Zagrebačke županije d.o.o. o osnivanju Povjerenstva za reklamacije potrošača URBROJ: 632-V-2017-GĐ od 29.03.2017.godine, Povjerenstvo je na svojoj konstituirajućoj sjednici održanoj dana 02. lipnja 2017. godine donijelo

POSLOVNIK O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

(1) Ovim Poslovníkom uređuje se sastav, nadležnost i način rada Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu Povjerenstvo) u Vodoopskrbi i odvodnji Zagrebačke županije d.o.o. ZAGREB (u daljnjem tekstu Društvo).

(2) Povjerenstvo se osniva u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 41/14 i 110/15), u daljnjem tekstu Zakon, kao stalno tijelo Društva.

(3) Odredbe ovog Poslovníka obvezuju sve organizacijske jedinice Društva, sve članove Povjerenstva i druge osobe koje sudjeluju u radu na sjednicama Povjerenstva.

Članak 2.

Ovaj Poslovník posebno uređuje:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva
- imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva
- sjedište Povjerenstva
- ulogu Stručne službe Društva
- djelokrug i način rada Povjerenstva
- sazivanje i održavanje sjednica Povjerenstva
- zapisnik sa sjednice Povjerenstva
- javnost rada Povjerenstva
- završne odredbe.

II. SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 3.

(1) Povjerenstvo se sastoji od tri člana i tri zamjenika. Dva člana i zamjenike imenuje direktor Društva iz redova zaposlenih radnika, a jednoga člana i zamjenika imenuje udruga za zaštitu potrošača posebnom odlukom.

Članak 4.

(1) Mandat članovima i zamjenicima Povjerenstva traje tri godine.

- (2) Zamjenik člana preuzima prava i obveze člana Povjerenstva u slučaju odsutnosti ili spriječenosti člana Povjerenstva.
- (3) Po prestanku mandata član Povjerenstva može biti ponovno imenovan za slijedeće mandatno razdoblje.
- (4) Član Povjerenstva i njegov zamjenik može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:
- na vlastiti zahtjev
 - opozivom imenovanja
 - prestankom radnog odnosa za člana Povjerenstva kojeg imenuje direktor Društva
 - drugim opravdanim razlozima (lažiranje sjednica, stegovna mjera, kazneno djelo, smrt i sl.).

III. IMENOVANJE PREDSJEDNIKA I ZAMJENIKA PREDSJEDNIKA

Članak 5.

- (1) Članovi Povjerenstva između sebe biraju predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva.

IV. SJEDIŠTE

Članak 6.

- (1) Sjedište Povjerenstva je u sjedištu Društva, u Zagrebu na poslovnoj adresi Društva. Koledovčina 1.

V. DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 7.

- (1) Stručne i administrativne poslove za Povjerenstvo (priprema sjednica, izrada odluka, stručni i drugi poslovi), kao i komunikaciju između potrošača i Povjerenstva te brigu o radu Povjerenstva obavlja stručna osoba koju posebnom odlukom imenuje direktor Društva iz redova zaposlenih radnika.

Članak 8.

- 1) Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje raspravlja i odlučuje o zaprimljenim reklamacijama potrošača koje se odnose na pružanje usluga iz registrirane djelatnosti Društva.
- 2) Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom i drugim propisima kojima se uređuje područje zaštite potrošača.
- (3) Reklamacije potrošača podnose se u pismenom obliku ili usmeno na zapisnik.
- (4) Prigovore potrošača u prvom stupnju rješava direktor Društva na prijedlog Stručne službe Društva, a u drugom stupnju Povjerenstvo.
- (5) Stručna služba Društva je dužna ispitati osnovanost prigovora i odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana primitka prigovora potrošača.

- (6) Ukoliko je reklamacija manjkava, Stručna služba će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 8 dana.
- (7) Prihvati li Društvo podneseni prigovor kao osnovan, Društvo je u obvezi izdati korisniku usluge novi račun ili postojeći umanjiti.
- (8) Ne prihvati li Društvo podneseni prigovor odnosno ako je prigovor riješen nepovoljno za korisnika usluge u cijelosti ili djelomično, odgovor na prigovor u pisanom obliku dostavlja se potrošaču uz navođenje mogućnosti podnošenja reklamacije na dostavljeni odgovor Povjerenstvu u roku od osam dana od dana primitka odgovora na prigovor.
- (9) Reklamacija se može podnijeti putem pošte, telefaksa ili elektronske pošte ili osobno u poslovnim prostorijama Društva.
- (10) Do okončanja postupka Povjerenstva odgađaju se financijske obveze koje su predmetom reklamacije potrošača.
- (11) O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo je dužno u roku od 30 dana od dana prijema reklamacije odgovoriti podnositelju reklamacije u pisanom obliku.
- (12) Pismene odgovore potrošačima u ime Povjerenstva, a na temelju odluke Povjerenstva, potpisuje predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik.

Članak 9.

- (1) Reklamacijom u smislu odredaba ovog Poslovnika smatra se naročito:
- netočno očitavanje glavnog ili sekundarnog vodomjera
 - pogrešna primjena cjenika za obavljene usluge ili radove iz djelatnosti Društva
 - pogrešno obračunata cijena priključenja građevine na vodne građevine
 - nestručno i nekvalitetno obavljene radovi iz djelatnosti Društva
 - narušavanje etičkog kodeksa poslovanja na štetu potrošača
 - i ostale reklamacije vezane uz obavljanje djelatnosti Društva

Članak 10.

- (1) Povjerenstvo kao drugostupanjsko tijelo može rješenjem:
- prihvatiti reklamaciju i preinačiti prvostupanjsku odluku
 - odbiti reklamaciju kao neosnovanu i potvrditi prvostupanjsku odluku direktora Društva
 - odgoditi donošenje odluke o reklamaciji do prikupljanja dodatnih podataka u roku od osam dana, o čemu se pismeno obavještava podnositelj reklamacije.
- (2) Odluke Povjerenstva su konačne.
- (3) Protiv odluke Povjerenstva podnositelj reklamacije može pokrenuti rješavanje spora u izvansudskom i/ili sudskom postupku.

VI. SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA

Članak 11.

- (1) Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi.
- (2) Sjednice Povjerenstva saziva predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik u njegovoj odsutnosti.
- (3) Sjednicama Povjerenstva predsjedava predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik u njegovoj odsutnosti.
- (4) Predsjednik Povjerenstva dužan je prije početka sjednice utvrditi da li su ispunjeni uvjeti za održavanje sjednice.
- (5) Stručna osoba imenovana odlukom direktora iz redova zaposlenika Društva dužna je poziv za sjednicu Povjerenstva zajedno s pripadajućim materijalima uputiti članovima Povjerenstva tako da ih prime najkasnije osam dana prije dana održavanja sjednice.
- (6) Iznimno, materijal za pojedinu točku dnevnog reda Povjerenstva može se podijeliti i na sjednici, ako za to postoje opravdani razlozi.
- (7) Sjednica Povjerenstva može se održati ako su na njoj prisutni svi članovi Povjerenstva ili njihovi zamjenici.
- (8) Ukoliko član Povjerenstva nije u mogućnosti prisustvovati sjednici Povjerenstva, dužan je najkasnije dva dana nakon primitka poziva za sjednicu izvjestiti predsjednika Povjerenstva ili stručnu osobu koju posebnom odlukom imenuje direktor Društva kako bi poziv za sjednicu s pripadajućim materijalima mogao na vrijeme biti dostavljen njegovom zamjeniku, najmanje dva dana prije održavanja sjednice.
- (9) Za pravovremenu dostavu poziva zamjeniku člana odgovoran je član Povjerenstva ukoliko ne postupi u skladu s prethodnim stavkom.
- (10) Ukoliko sjednici Povjerenstva koja se drugi put saziva nije prisutan predstavnik potrošača ili njegov zamjenik, Povjerenstvo može održati sjednicu i donijeti drugostupanjsku odluku ako je dostava poziva uredno iskazana.
- (11) Prijedlog dnevnog reda usvaja se na sjednici Povjerenstva nakon čega se prelazi na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda. O svakoj točki dnevnog reda predsjednik Povjerenstva daje uvodno obrazloženje.
- (12) Povjerenstvo donosi odluku konsenzusom svih prisutnih članova.
- (13) Predsjednik Povjerenstva može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi započetu sjednicu, a što je dužan obrazložiti.
- (14) Kada se iscrpi dnevni red, predsjednik Povjerenstva zaključuje sjednicu.

Zapisnik sa sjednice Povjerenstva

Članak 12.

- (1) Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik.
- (2) Zapisnik vodi stručna osoba imenovana odlukom direktora Društva iz redova zaposlenika. Zapisnik potpisuje zapisničar i predsjednik Povjerenstva.
- (3) U zapisnik se unose: redni broj sjednice Povjerenstva, datum i mjesto održavanja sjednice, imena i prezimena prisutnih i odsutnih članova Povjerenstva, vrijeme početka i završetka sjednice, imena i prezimena ostalih prisutnih osoba na sjednici, utvrđeni dnevni red, iznijete prijedloge po pojedinim točkama dnevnog reda o kojima se odlučivalo, imena i prezimena prisutnih koji su sudjelovali u raspravi i bitan sadržaj rasprave.
- (4) Svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik.

VII. JAVNOST RADA POVJERENSTVA

Članak 13.

- (1) Sjednice Povjerenstva su javne i na njima mogu biti prisutni predstavnici sredstava javnog priopćavanja i podnositelji reklamacija, kao i pozvani stručni radnici Društva.
- (2) Podnositelji reklamacije mogu biti prisutni samo na dijelu sjednice kada se raspravlja o njihovoj reklamaciji.
- (3) Sjednice Povjerenstva su javne osim ako se sjednicu proglasi zatvorenom zbog reklamacije koja je proglašena tajnom sukladno Zakonu o tajnosti podataka („Narodne novine“ broj 79/07 i 86/12).
- (4) Povjerenstvo je dužno na zahtjev direktora Društva podnijeti pismeno izvješće o radu Povjerenstva.

Članak 14.

- 1) Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom u pravilu izvan radnog vremena.
- 2) Sjednice Povjerenstva održavaju se u pravilu u sjedištu Povjerenstva na poslovnoj adresi Društva, a iznimno mogu se održati i na drugom mjestu.
- 3) Sjednici Povjerenstva, pored članova, mogu prisustvovati izvjestitelji za pojedina pitanja o kojima se odlučuje.
- 4) Predsjednik Povjerenstva može na sjednicu pozvati podnositelja reklamacije ukoliko smatra da je to svrsishodno za donošenje odluke.
- 5) Odluke Povjerenstva dostavljaju se podnositelju reklamacije u roku od 8 dana nakon održane sjednice, uz potpis predsjednika Povjerenstva ili njegovog zamjenika.

VIII. PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 15.

- (1) Za slučaj spriječenosti prisustvovanja sjednici Povjerenstva, član Povjerenstva dužan je postupiti sukladno odredbi iz čl.11 st.8. ovog Poslovnika.
- (2) Članovima Povjerenstva nije dozvoljeno iznositi u javnost odluke Povjerenstva, komentirati zahtjeve potrošača, rad Povjerenstva i donesene odluke.
- (3) Za kontakt s javnošću i davanje izjava o radu Povjerenstva ovlašten je isključivo predsjednik Povjerenstva.

Članak 16.

- (1) Predstavnik udruge za zaštitu prava potrošača ima pravo na naknadu za rad u Povjerenstvu u iznosu od neto 150,00 kn po sjednici na kojoj je nazočan.
- (2) Članovi Povjerenstva iz reda zaposlenih radnika ostvaruju pravo na naknadu iz prethodnog stavka samo za sjednice koje su se održale izvan radnog vremena.

IX. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 17.

- (1) Direktor Društva dužan je u roku od osam dana od dana stupanja na snagu ovog Poslovnika imenovati Stručnu službu za rješavanje reklamacija u prvom stupnju.

Članak 18.

- (1) Stručna osoba koja obavlja stručne i administrativne poslove za Povjerenstvo čuva dokumentaciju koja se odnosi na rad Povjerenstva.
- (2) Dokumentacija o radu Povjerenstva čuva se pet godina.

Članak 19.

- (1) Tumačenje odredaba ovog Poslovnika u nadležnosti je Povjerenstva nakon usaglašavanja stavova na sjednici Povjerenstva.
- (2) Za primjenu ovog Poslovnika odgovoran je predsjednik Povjerenstva.

Članak 20.

- (1) Izmjene i dopune ovog Poslovnika donose se na isti način kao i Poslovnik.

Članak 21.

- (1) Ovaj Poslovnik stupa na snagu s danom donošenja.
- (2) Ovaj Poslovnik objavit će se na internet stranici Društva.

Članak 22.

(8) S danom stupanja na snagu ovog Poslovnika prestaju važiti svi drugi akti pripojenih društava koji su uređivali pitanje zaštite potrošača u Društvu.

PREDSJEDNIK POVJERENSTVA:
Gordana Đurašina, dipl. iur.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Gordana Đurašina", is written over the printed name.