

**POVJERENSTVO ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA
TRGOVAČKOG DRUŠTVA ZAGORSKI VODOVOD D.O.O.**

Sukladno čl. 16. Poslovnika o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. - Revizija 1, broj: 16790/2017. od 30.10.2017. g., predsjednik Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o., podnosi Direktor Društva sljedeće:

**I Z V J E Š Ć E
O RADU ZA 2019. godinu**

Zagorski vodovod d.o.o. javni je isporučitelj vodnih usluga javne vodoopskrbe i javne odvodnje - trgovačko društvo u vlasništvu 26 jedinica lokalne samouprave, koje svoju djelatnost obavlja kao javnu službu, sukladno Zakonu o vodnim uslugama ("Narodne novine" broj 66/19.).

Člankom 25. st. 5. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 41/14., 110/15., 14/19.; dalje u tekstu: „ZZP“), određeno je da je trgovac koji pruža javne usluge iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona (među ostalim, usluge javne vodoopskrbe i javne odvodnje), dužan osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

Sukladno čl. 25. st. 10. ZZP, postupak osnivanja, način rada te prava i obveze članova savjetodavnog tijela odnosno povjerenstva za reklamacije potrošača uređuju se aktima pravne osobe s javnom ovlasti i jedinice lokalne samouprave iz stavaka 1., 2. i 4. istog članka odnosno trgovca iz stavaka 5. i 8. istog članka. Rad Povjerenstva za reklamacije trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. uređen je Poslovníkom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. - Revizija 1, broj: 16790/2017. od 30.10.2017. g.

U Zagorskom vodovodu d.o.o. o prigovorima potrošača u prvom stupnju, sukladno čl. 10. ZZP, odlučuje Odjel Odnosi s korisnicima.

Prema 25. a st. 1. ZZP, po primitku odgovora na pisani prigovor iz članka 10. stavaka 1. i 2. Zakona, potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu za *reklamacije potrošača*.

Člankom 25.a st. 2. ZZP, određeno je da Povjerenstvo *mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije*.

U 2019. godini Povjerenstvo za reklamacije potrošača trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. (dalje u tekstu: „Povjerenstvo“), djelovalo je i svoje obveze izvršavalo u svemu sukladno odredbama ZZP te odredbama internih propisa i akata – Poslovnika o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o.- Revizija 1, broj: 16790/2017. od 30.10.2017. g., Općih i tehničkih uvjeta isporuke vodnih usluga broj: 8311/2016. revizija 5. od 03. svibnja 2016. g., Odluke Uprave trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. broj 20200/17 od 29.12.2017. g., te ostalim relevantnim zakonskim i podzakonskim propisima i aktima, posebno vodeći računa o primjeni načela transparentnosti, objektivnosti i zabrane diskriminacije.

Do 30.08.2019. godine, Povjerenstvo djeluje u sljedećem sastavu:

1. Katarina Skrbinac, voditelj Odjela pravnih, kadrovskih i općih poslova trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. – predsjednik
2. Krunoslav Cigula, rukovoditelj Odjela Vodoopskrbe trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. – zamjenik predsjednika

3. Marina Mihovilić, rukovoditelj Odjela Računovodstvo i financije trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. – član
4. Rajko Vidiček, Voditelj Baždarnice trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. – član
5. Saša Plačko, Predstavnik udruge za zaštitu potrošača – član.

Od 30.08.2019. g., zbog odlaska u mirovinu Rajka Vidičeka, voditelja baždarnice Zagorskog vodovoda d.o.o., na mjesto imenovanog, članom Povjerenstva za reklamacije trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. imenovan je Zdravko Markulin, također voditelj baždarnice Zagorskog vodovoda d.o.o.

Sjednice Povjerenstva sazivane su redovito, uz vođenje računa o zakonom propisanom roku za odgovor na reklamaciju potrošača, te sukladno Poslovniku o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o., najkasnije 3 dana prije dana održavanja sjednice, uz dostavu svim članovima Povjerenstva svih podataka o činjenicama bitnim za meritorno odlučivanje u predmetima obuhvaćenim dnevnim redom sjednice.

Tijekom 2019. godine, Povjerenstvo je zaprimilo ukupno 63 reklamacije potrošača, u povodu kojih je održalo četrnaest sjednica, te donijelo 63 odluke. U 50 slučajeva Povjerenstvo je odbilo reklamaciju potrošača te potvrdilo odluku prvostupanjskog tijela – Odjela odnosi s korisnicima Zagorskog vodovoda d.o.o., u 3 slučaja Povjerenstvo je djelomično prihvatilo prigovor potrošača, a u 10 slučajeva Povjerenstvo je prihvatilo prigovor potrošača te preinačilo odluku prvostupanjskog tijela. Na svim sjednicama Povjerenstva bio je ostvaren kvorum, te je na svim sjednicama Povjerenstva bio prisutan član – predstavnik udruge za zaštitu potrošača. Zaprimljene reklamacije potrošača se, prema sadržaju, mogu podijeliti kako slijedi:

| VRSTA | BROJ | POSTOTAK |
|---|-------------|-----------------|
| Prigovor potrošača zbog povećane potrošnje | 7 | 11,11% |
| Zamolba za otpis dugovanja zbog kvara na internoj instalaciji | 32 | 50,79% |
| Prigovor potrošača na količinu obračunate vodne usluge | 3 | 4,76% |
| Zamolba za umanjenje iznosa računa | 8 | 12,70% |
| Prigovor potrošača na količinu otpisane vode | 1 | 1,59% |
| Prigovor potrošača na račun za neovlašteno korištenje vodnih usluga | 7 | 11,11% |
| Prigovor potrošača na račun izrađen prema procjeni | 1 | 1,59% |
| Prigovor potrošača u vezi obračuna distributivne razlike u zgradi | 1 | 1,59% |
| Prigovor potrošača na račun izdan na ime popravka vodovodne cijevi | 1 | 1,59% |
| Prigovor potrošača na račun izdan na ime izvođenja priključka vodoopskrbe | 1 | 1,59% |
| Prigovor na način obračuna interne potrošnje | 1 | 1,59% |

Također, od ukupno 63 zaprimljenih reklamacija potrošača, 17 reklamacija (26,98%), odnosi se na mjesta potrošnje na kojima podnositelj reklamacije nema evidentirano prebivalište (tzv. povremeni korisnici).

Članovi Povjerenstva – radnici trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. ne primaju posebnu naknadu za rad u Povjerenstvu, dok član Povjerenstva – predstavnik udruge za zaštitu potrošača, prima naknadu za rad u Povjerenstvu, po održanoj sjednici, temeljem Odluke uprave trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o.

U Zaboku, 16.03.2020. g.

Urbroj: 4584/2020.

**Predsjednik Povjerenstva za reklamacije potrošača
trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o.**

Katarina Skrbinac, dipl.iur.

