

Na temelju članka 25. st. 10. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine" broj 41/14., 110/15., 14/19.) i Odluke Uprave trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o., Zabok (u daljnjem tekstu: Društvo) o osnivanju Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o., broj: 12151/2016. od 06. srpnja 2016. godine, izmijenjene Odlukom Uprave broj: 16499/2016 od 03.10.2016. g., Odlukom Uprave broj 8530/2017. od 19.05.2017. g. i Odlukom Uprave broj 12469/2019. od 30.08.2019. g., Povjerenstvo je na svojoj sjednici održanoj dana 31.03.2020. godine donijelo sljedeći:

POSLOVNIK

o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. Revizija 2

1. UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Poslovnikom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. (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 Društva,
- 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 pet (5) članova:

- četiri (4) člana određuje direktor Društva iz reda zaposlenih radnika Društva
- jednog (1) člana određuje udruga za zaštitu potrošača koja djeluje i ima sjedište na području Krapinsko-zagorske županije.

Članove Povjerenstva odlukom imenuje direktor Društva.

Mandat članovima Povjerenstva traje četiri (4) godine, a članovi mogu ponovno biti imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

Član 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 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 Povjerenstva.

Predsjednik i zamjenik predsjednika Povjerenstva imenuju se na vrijeme od četiri (4) godine i mogu biti ponovno imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

4. SJEDIŠTE POVJERENSTVA

Članak 5.

Sjedište Povjerenstva je u Zaboku, Ksavera Šandora Gjalskog 1.

5. ULOGA STRUČNE SLUŽBE DRUŠTVA

Članak 6.

Stručna služba Društva u smislu ovog Poslovnika predstavlja službu u čijem se djelokrugu nalazi predmet prigovora/reklamacije, odnosno stručna služba zadužena za odnose s korisnicima.

Članak 7.

Prigovori potrošača podnose se u pisanom obliku.

Ako je prigovor manjkav, Stručna služba Društva će od podnositelja prigovora zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana od dana primitka istog.

O podnesenom prigovoru Stručna služba Društva, kao prvostupanjsko tijelo, treba odgovoriti podnositelju istog u pisanom obliku u roku od 15 dana od dana primitka odnosno od uklanjanja nedostataka. Odgovor na prigovor dostavlja se podnositelju prigovora u pisanom obliku uz uputu o mogućnosti podnošenja reklamacije Povjerenstvu, u roku od 15 dana.

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 javne vodoopskrbe i javne odvodnje.

Do okončanja postupka pred Povjerenstvom, odgađaju se financijske obveze koje su predmetom reklamacije.

Ako je reklamacija manjkava, Povjerenstvo će u roku od 15 dana od zaprimanja reklamacije od podnositelja

reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u primjerenom roku.

O podnesenoj reklamaciji, Povjerenstvo mora odlučiti i pisano odgovoriti Potrošaču u roku od 30 dana od dana primitka reklamacije.

Članak 9.

Po reklamaciji podnositelja Povjerenstvo može:

- prihvatiti reklamaciju i preinačiti prvostupanjsku odluku Stručne službe Društva,
- prihvatiti reklamaciju i vratiti predmet Stručnoj službi Društva na ponovno odlučivanje,
- odbiti reklamaciju kao neosnovanu i potvrditi prvostupanjsku odluku Stručne službe Društva,
- odbaciti reklamaciju ako ista nije podnesena od ovlaštene osobe, ako ista nije podnesena pravodobno ili je ista manjkava, a podnositelj reklamacije ne otkloni nedostatke u određenom mu roku ili ako je o istoj reklamaciji već odlučeno.

Odluke Povjerenstva su konačne.

7. SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA POVJERENSTVA

Članak 10.

Sjednice Povjerenstva po potrebi saziva predsjednik Povjerenstva.

Svaki član Povjerenstva može predložiti predsjedniku sazivanje 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 te pripadajući materijal bitan za odlučivanje.

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

Predsjednik Povjerenstva može zatražiti od stručnih službi Društva, dostavu podataka o činjenicama bitnim za meritorno odlučivanje Povjerenstva.

Stručne službe Društva dužne su bez odgode dati predsjedniku Povjerenstva pisano očitovanje u odnosu na tražene podatke.

Članak 11.

Sjednica Povjerenstva ne može se održati bez prisutnosti člana imenovanog od strane Udruge za zaštitu potrošača.

O sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuju svi članovi Povjerenstva.

Svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti primjedbe na zapisnik s prethodne sjednice, koje se unose u zapisnik s tekuće sjednice.

Povjerenstvo donosi odluke javnim glasovanjem, ukoliko su na sjednici prisutna najmanje četiri (4) člana Povjerenstva.

Povjerenstvo odluke donosi većinom glasova nazočnih članova, a svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik.

U slučaju sumnje u ispravno postupanje bilo koje od službi Društva, koja je posredno ili neposredno sudjelovala u prikupljanju i/ili obradi podataka na osnovu kojih je izdan reklamirani račun, zapisnik Povjerenstva u odnosu na predmetnu reklamaciju, dostavlja se na znanje Upravi društva.