

**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 2, broj: 5351/2020. od 31.03.2020. g., predsjednik Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o., podnosi Direktor Društva sljedeće:

IZVJEŠĆE

O RADU ZA 2021. 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 potrošača trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. uređen je Poslovníkom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. - Revizija 2, broj: 5351/2020. od 31.03.2020. g. koji je donesen na sjednici Povjerenstva održanoj dana 31.03.2020. g.

U Zagorskom vodovodu d.o.o., o prigovorima potrošača u prvom stupnju, sukladno čl. 10. ZZP i narečenim Poslovníkom, 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 2021. 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., Poslovnika o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o.- Revizija 2, broj: 5351/2020. od 31.03.2020. 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.

U 2021. godini, 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. Zdravko Markulin, Voditelj Baždarnice trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. – član
5. Saša Plačko, Predstavnik udruge za zaštitu potrošača – član.

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 2021. godine većina sjednica Povjerenstva održana je putem videokonferencije, obzirom na izvanredne okolnosti uzrokovane epidemijom COVID-19, sukladno propisanim epidemiološkim mjerama i preporukama.

Tijekom 2021. godine, Povjerenstvo je zaprimilo ukupno 63 reklamacije potrošača, u povodu kojih je održalo petnaest sjednica, te donijelo 63 odluke. U 54 slučaja, Povjerenstvo je odbilo reklamaciju potrošača te potvrdilo odluku prvostupanjskog tijela – Odjela odnosi s korisnicima Zagorskog vodovoda d.o.o., u 1 slučaju Povjerenstvo je djelomično prihvatilo reklamaciju potrošača, a u 8 slučajeva Povjerenstvo je prihvatilo prigovor potrošača te poništilo 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
Zamolba za otpis dugovanja zbog kvara na internoj instalaciji	25	39,68%
Zamolba za umanjenje iznosa računa zbog povećane potrošnje	1	1,59%
Prigovor potrošača na račun za neovlašteno korištenje vodnih usluga	5	7,94%
Prigovor potrošača na račun izrađen prema procjeni	8	12,69%
Prigovor potrošača na troškovnik izvedenih radova javnog isporučitelja vodnih usluga	2	3,17%
Prigovor potrošača na račun izdan na ime izvođenja priključka vodoopskrbe	1	1,59%
Zamolba za otpis računa za izvršenje usluga izmjene, popravka i baždarenja vodomjera	1	1,59%
Prigovor na očitavanje vodomjera	4	6,35%
Prigovor na ispravnost vodomjera	6	9,52%
Prigovor na račun za izvanredno ispitivanje vodomjera	1	1,59%
Zamolba za isključenje vodnih usluga	1	1,59%
Prigovor potrošača na visinu računa zbog pogreške u administraciji	3	4,76%
Prigovor potrošača na visinu računa	2	3,17%