

## POVJERENSTVO ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

### TRGOVAČKOG DRUŠTVA ZAGORSKI VODOVOD D.O.O.

## IZVJEŠĆE

### O RADU ZA 2017. 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 vodama ("Narodne novine" broj 153/09., 63/11., 130/11., 56/13., 14/14.).

Člankom 10. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 41/14., 110/15.), određeno je:

(1) *Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak.*

(2) *Osim obveze iz stavka 1. ovoga članka, trgovac je dužan potrošaču omogućiti podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte.*

(3) *Trgovac je dužan u poslovnim prostorijama vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavaka 1. i 2. ovoga članka.*

(4) *Osim obveze iz stavaka 1., 2. i 3. ovoga članka, trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na ispostavljenom računu vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora.*

(5) *Trgovac je dužan u pisanom obliku odgovoriti na prigovore iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.*

(6) *Trgovac je dužan voditi i čuvati evidenciju prigovora potrošača iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača.*

Nadalje, člankom 25. st. 3. narečenog Zakona o zaštiti potrošača, određeno je da je trgovac koji pruža javnu uslugu dužan osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

Člankom 25. st. 5. narečenog Zakona o zaštiti potrošača određeno je da, po primitku odgovora na pisani prigovor iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona, a koji se odnosi na javne usluge, potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu iz stavaka 3. i 4. ovoga članka.

Člankom 25. st. 6. narečenog Zakona, određeno je da Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

Člankom 25. st. 8. narečenog Zakona određeno je da povjerenstvo za reklamacije potrošača financira tijelo, odnosno trgovac koji ga osniva sukladno svojim internim aktima.

U 2017. 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 Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 41/14., 110/15.), te odredbama internih akata – Poslovnika o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. od 19.08.2016. g., Poslovnika o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o. od 19.08.2016. g., 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., Odluci Uprave o načinu i kriterijima otpisa vode korisnicima - fizičkim osobama (domaćinstva, stanari) uslijed kvara na internoj vodovodnoj instalaciji korisnika broj: 12940/2016. od 20.07.2016.

godine, te ostalim relevantnim zakonskim i podzakonskim propisima i aktima, posebno vodeći računa o primjeni načela transparentnosti, objektivnosti i zabrane diskriminacije.

U prvih pet mjeseci 2017. godine, Povjerenstvo je djelovalo u sljedećem sastavu:

1. Đurđica Ružak, 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 svibnja 2017. g., zbog kadrovskih promjena unutar trgovačkog društva Zagorski vodovod d.o.o., 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.

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 2017. godine Povjerenstvo je zaprimilo ukupno 64 reklamacija potrošača, u povodu kojih je održalo dvanaest sjednica, te donijelo 65 odluka. U 60 slučajeva Povjerenstvo je odbilo reklamaciju potrošača te potvrdilo odluku prvostupanjskog tijela – Odjela odnosi s korisnicima Zagorskog vodovoda d.o.o., u jednom slučaju donesena je odluka o odgodi donošenja odluke do prikupljanja dodatnih podataka, a u 4 slučaja 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. Odluke Povjerenstva donošene su, te potrošačima dostavljane u zakonom propisanom roku.

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, 19.03.2018. g.

Urbroj: 5485/2018.

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

Katarina Skrbinac, dipl.iur.

