

Na temelju članka 10. i 25. stavak 3. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine broj 41/14.,110/15.) i članka 24. Izjave o osnivanju društva Hidrobel d.o.o. Belišće (u daljem tekstu – Društvo), direktor Andrej Bičak, dipl.iur., dana 15.11.2017. godine, donosi sljedeći

P R A V I L N I K
O POSTUPKU I NAČINU RJEŠAVANJA PRIGOVORA POTROŠAČA
ISPORUČITELJA VODNIH USLUGA
DRUŠTVA HIDROBEL d.o.o. BELIŠĆE

Članak 1.

Društvo je isporučitelj vodnih usluga javne vodoopskrbe i javne odvodnje koje posluje tako da se osigura njihov održivi razvitak i stalno povećanje kakvoće vodnih usluga.

Ovom Odlukom uređuje se postupak i način rješavanja prigovora potrošača Društva, te sastav i način rada Povjerenstva za reklamacije potrošača Društva (u daljem tekstu – Povjerenstvo).

Članak 2.

Ovim Pravilnikom se uređuje:

- uloga Stručne službe Društva;
- sastav i imenovanje predsjednika i članova Povjerenstva;
- mandat predsjednika i članova Povjerenstva
- sjedište Povjerenstva;
- djelokrug i način rada Povjerenstva;
- sazivanje i održavanje sjednica Povjerenstva;
- javnost rada Povjerenstva;
- završne odredbe.

Članak 3.
Stručna služba Društva

Stručna služba Društva u smislu ovog Pravilnika predstavlja službu u čijem se djelokrugu nalazi predmet prigovara.

Prigovori vezani za kvarove na internim instalacijama isključivo su u nadležnosti Stručne službe Društva.

Prigovori potrošača podnose se isključivo u pisanim oblicima.

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

O podnesenom prigovoru Stručna služba Društva, kao prvostupansko tijelo, mora odgovoriti podnositelju istog u pisanom obliku u roku od 15 dana od primitka prigovora odnosno od uklanjanja nedostataka.

O radu i odluci Stručne službe vezane za prigovor potrošača vodi se zapisnik kojeg potpisuju članovi iste.

Odgovor na prigovor u pisanom obliku dostavlja se podnositelju istog navodeći mogućnost podnošenja reklamacije na dostavljeni odgovor Povjerenstvu.

Članak 4.

Sastav i imenovanje predsjednika i članova Povjerenstva

Povjerenstvo se sastoji od tri člana :

- dva člana iz reda zaposlenih predlaže direktor Društva,
- jednog člana predlaže udruga za zaštitu potrošača.

Predsjednika i članove Povjerenstva svojom odlukom imenuje direktor Društva.

Predsjednik povjerenstva predsjedava sjednicama istog.

Članak 5.

Mandat predsjednika i članova Povjerenstva

Predsjednik i članovi Povjerenstva imenuju se na vrijeme od četiri godine i mogu ponovno biti imenovani za slijedeće mandatno razdoblje.

Predsjednik i članovi Povjerenstva mogu biti razriješeni dužnosti i prije isteka mandata i to:

- na vlastiti zahtjev,
- opozivom na prijedlog predlagatelja,
- prestankom radnog odnosa člana imenovanog iz redova radnika Društva,
- drugim slučajevima propisanim zakonom (kazneno djelo, lažiranje sjednica, smrt i sl.).

Članak 6.

Sjedište Povjerenstva

Sjedište Povjerenstva je u Belišću, Radnička 1/B.

Članak 7.

Djelokrug i način rada Povjerenstva

Povjerenstvo je drugostupansko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na pružanje javnih usluga iz registriranih djelatnosti Društva sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Po primitku odgovora na pisani prigovor, a koji se odnosi na javne usluge, potrošač može podnijeti reklamaciju Povjerenstvu.

Reklamacije potrošači mogu podnijeti pisanim putem u poslovnim prostorijama Društva , usmeno na zapisnik, putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte.

Ako je reklamacija manjkava, Povjerenstvo će pozvati podnositelja reklamacije na uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana od primitka iste.

Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije odnosno od uklanjanja njezinih nedostataka.

Članak 8.

Odlučujući o reklamaciji, Povjerenstvo može:

- preinačiti pravstupanjsku odluku Stručne službe Društva i prihvati reklamaciju u korist potrošača-podnositelja reklamacije;
- odbiti reklamaciju kao neosnovanu i potvrditi pravstupanjsku odluku Stručne službe Društva ;
- u slučaju sumnje u ispravnost pravstupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke Povjerenstva do prikupljanja dodatnih podataka u roku od 30 dana, a o čemu obavještava podnositelja reklamacije.

Odluke Povjerenstva donose se sukladno Odluci o određivanju kriterija za otpis vode.

U vezi s prigovorom, odnosno reklamacijom koji se odnosi na javnu uslugu, potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio postupke ulaganja prigovora Stručnoj službi Društva i reklamacije Povjerenstvu te postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja usluga.

Članak 9.

Sazivanje i održavanje sjednica Povjerenstva

Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi u skladu sa zakonskim rokovima.

Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva.

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom u radno vrijeme Društva, u prostorijama Društva.

Pozivi za sjednice Povjerenstva, zajedno s pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje, članovima Povjerenstva upućuju se najkasnije 3 radna dana prije održavanja sjednice.

Iznimno, materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se podijeliti i na sjednici, ako za to postoje opravdani razlozi.

Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuje predsjednik Povjerenstva i zapisničar.

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

Članak 10.

Javnost rada

Sjednice Povjerenstva su javne osim ako Povjerenstvo sjednicu proglaši zatvorenom zbog reklamacija čijim bi se iznošenjem povrijedila poslovna tajna Društva.

Sjednice Povjerenstva se u pravilu održavaju u sjedištu Društva, a iznimno mogu se održati i na drugom mjestu ako to zahtijeva priroda reklamacije (npr. utvrđivanje činjeničnog stanja).

Sjednici Povjerenstva, pored članova, mogu prisustvovati izvjestitelji i/ili stručni radnici Društva nadležni za pojedina pitanja o kojima se odlučuje.

Predsjednik Povjerenstva može na sjednicu Povjerenstva pozvati potrošača-podnositelja reklamacije, ukoliko to smatra svrshodnim za donošenje odluke, ali na to nije obvezan.

Članak 11.

Članovima Povjerenstva nije dozvoljeno iznositi u javnost odluke Povjerenstva, komentirati zahtjeve potrošača, rad Povjerenstva i donesene odluke.

Za odnose s javnošću i davanje izjava o radu Povjerenstva ovlašten je isključivo predsjednik Povjerenstva.

Odluke Povjerenstva dostavljaju se podnositelju reklamacije u roku od 8 radnih dana od dana održavanja sjednice.

Članak 12.

Završne odredbe

Dokumentacija o radu Povjerenstva čuva se 5 godina u pismohrani Društva.

Evidencija prigovora potrošača na trajnom mediju čuva se godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača.

Članak 13.

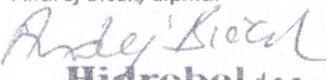
Stupanjem na snagu ovog Pravilnika, prestaju važiti odredbe Odluke o osnivanju povjerenstva za reklamacije potrošača isporučitelja vodnih usluga društva Hidrobel d.o.o. Belišće od 9. veljače 2015. godine.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom njezinog donošenja.

U Belišću, 15.11.2017. godine

Direktor

Andrej Bičak, dipl.iur


Hidrobel d.o.o.
za vodne usluge
Radnička 1/B
31561 Belišće (1)

U.R.BK.: 01-84/17.

Dostaviti:

1. Stručna služba – svim članovima
2. Povjerenstvo - svim članovima
3. Direktoru
4. Arhiva, ovdje