

**Broj: 16/3-2022.**  
**Ivanec, 28.05.2022.**

Temeljem članka 26. Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22), direktor IVKOM-VODE d.o.o. iz Ivanca, V. Nazora 96b, dana 28.05.2022. godine donosi sljedeću

## **ODLUKU O OSNIVANJU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA – KORISNIKA JAVNIH USLUGA**

### **Članak 1.**

Ovom Odlukom osniva se Povjerenstvo za reklamacije potrošača IVKOM d.d., unutarnje ustrojstvo, djelokrug rada, ovlasti i način donošenja Odluka Povjerenstva.

### **Članak 2.**

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača (u daljnjem tekstu; Povjerenstvo) je drugostupanjsko tijelo nadležno za rješavanje prigovora potrošača na prvostupanjske odluke, rješenja ili odgovore isključivo u svezi pružanja javnih usluga IVKOM-VODE d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo) koje sukladno članku 25. Zakona o zaštiti potrošača obuhvaća sljedeće javne usluge:

1. javna vodoopskrba i javne odvodnja na području sljedećih gradova i općina: Grad Ivanec, Grad Lepoglava, Općina Bednja, Općina Klenovnik, Općina Maruševac i Općina Donja Voća.

### **Članak 3.**

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača se sastoji od 3 (slovima: tri) osobe. Ovom Odlukom imenuju se 3 (slovima: tri) člana Povjerenstva:

1. Dalibor Patekar – Zamjenik direktora IVKOM-VODE d.o.o.,
2. Vlatka Gradiček – Rukovoditelj službe pravnih, općih i kadrovskih poslova IVKOM-VODE d.o.o.,
3. Tomislav Kučej  
iz Varaždina, V. Vidrića 3 – predstavnik Udruge za zaštitu prava potrošača  
"Varaždinski potrošač" iz Varaždina

### **Članak 4.**

Sjedište Povjerenstva nalazi se na adresi sjedišta Društva: V. Nazora 96b, 42240 Ivanec

### **Članak 5.**

Član Povjerenstva može biti razrješen dužnosti:

- Opozivom Direktora Društva (za članove iz redova zaposlenika) ili ovlaštene osobe Udruge za zaštitu potrošača (za člana - predstavnika Udruge za zaštitu potrošača),

- Prestankom radnog odnosa,
- Na vlastiti zahtjev,
- Iz drugog opravdanog razloga.

### **Članak 6.**

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača. Po primitku odgovora na pisani prigovor, potrošač može podnijeti reklamaciju Povjerenstvu. Reklamacije potrošači mogu podnijeti pisanim putem:

- Osobno u sjedištu IVKOM-VODE d.o.o. na adresi V. Nazora 96b, 42240 Ivanec
- Putem pošte na adresu: IVKOM-VODE d.o.o., V. Nazora 96b, 42240 Ivanec
- Putem emaila na adresu: [ivkom-vode@ivkom-vode.hr](mailto:ivkom-vode@ivkom-vode.hr)

IVKOM-VODE d.d. su dužne bez odgađanja u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte potvrditi zaprimanje reklamacije. Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije odnosno uklanjanja njezinih nedostataka. Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača dužno je profesionalno, objektivno i cjelovito pristupiti rješavanju svake pisane reklamacije zaprimljene na propisani način sa obvezom donošenja konačne odluke.

### **Članak 7.**

Temeljem čl. 10. Zakona o zaštiti potrošača, reklamacije potrošača podnose se Društvu u pisanom obliku u skladu sa Obavijesti o načinu podnošenja prigovora potrošača koja je dostupna i javno objavljena na oglasnoj ploči Društva i na web stranici [www.ivkom-vode.hr](http://www.ivkom-vode.hr).

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

O radu i odluci Povjerenstva 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.

Nakon primitka odgovora na pisani prigovor, potrošač – korisnik javne usluge može podnijeti pisanu reklamaciju Povjerenstvu koje je dužno istu razmotriti i donijeti drugostupanjsku odluku najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije odnosno datuma otklanjanja nedostataka u reklamaciji (ukoliko je reklamacija bila nejasna, nepotpuna i za istu zatražena nadopuna).

Ako je reklamacija nepotpuna ili nejasna, Povjerenstvo će od podnositelja reklamacije zatražiti pisanim putem uklanjanje nedostataka i dopunu u roku od 15 dana od dana primitka pod uvjetom da je podnositelj ostavio potpune i točne kontakt podatke. U navedenom slučaju rok za rješavanje nadopunjene reklamacije započinje teći od datuma kada je ista naknadno zaprimljena na propisani način.

### **Članak 8.**

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača obvezuje se na prvoj sjednici imenovati predsjednika i zamjenika Povjerenstva. Predsjednik i zamjenik predsjednika te članovi Povjerenstva imenuju se na vrijeme od četiri godine sa mogućnošću reizbora.

### **Članak 9.**

Predsjednik Povjerenstva a u slučaju njegova odsustva Zamjenik, sazivaju po potrebi sjednice Povjerenstva i presjedaju istima.

Sjednica Povjerenstva održava se isključivo u uvjetima postignutog kvoruma.

Poziv za sjednicu dostavlja se minimalno 3 radna dana prije planirane sjednice putem elektroničke pošte ili osobno na adresu članova Povjerenstva.

Sjednice Povjerenstva mogu biti organizirane i kao elektronske sjednice.

Poziv za sjednicu mora sadržavati dnevni red, prijedloge odluka te pripadajući materijal nužan za analizu i detaljno razmatranje reklamacija koje su predmet donošenja odluka.

### **Članak 10.**

Sjednice Povjerenstva nisu otvorene za javnost.

Predsjednik Povjerenstva a u njegovoj odsutnosti Zamjenik, može pozvati podnositelja reklamacije na sjednicu ukoliko smatra da će iznošenje podnositelja u znatnome doprinjeti objektivnosti uvida u cjelokupni spis reklamacije ( Podnositelj reklamacije može biti nazočan samo u dijelu sjednice u kojem se vodi rasprava i donosi odluka o njegovoj reklamaciji).

Predsjednik Povjerenstva a u njegovoj odsutnosti Zamjenik, može pozvati druge predstavnike Društva ili vanjske stručnjake bez prava glasovanja u svrhu iznošenja dodatnih obrazloženja u svezi pojedinih reklamacija sve u cilju meritornog odlučivanja Povjerenstva.

### **Članak 11.**

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača – korisnika javnih usluga ovlašteno je:

- Preinačiti prvostupanjsku odluku, rješenje ili odgovor u cijelosti ili djelomično;
- Prihvatiti u cijelosti ili djelomično reklamaciju u korist Podnositelja;
- Potvrditi prvostupanjsku odluku, rješenje ili odgovor i odbiti reklamaciju kao neosnovanu,
- Odbaciti reklamaciju ako ista nije podnesena od ovlaštene osobe, ako ista nije podnesena pravodobno ili je ista manjkava ili podnositelj reklamacije ne otkloni nedostatke u određenom roku ili ako je o istoj reklamaciji već donesena odluka Povjerenstva;
- U slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, rješenja ili odgovora, odgoditi donošenje odluke Povjerenstvo do prikupljanja dodatnih podataka u kojem slučaju se može produžiti rok za najviše 8 dana a o čemu se obavještava podnositelja reklamacije (u navedenom slučaju obveza je prvostupanjskog tijela dostaviti Predsjedniku Povjerenstva bez odlaganja sve potrebne dopune dokumentacije ili pisano očitovanje na traženi zahtjev)

### **Članak 12.**

Povjerenstvo donosi konačne odluke većinom glasova.

Predsjednik Povjerenstva obvezuje se u pisanoj formi obavijestiti Direktora Društva o konačnim odlukama Povjerenstva radi daljnjeg postupanja prema korisniku javne usluge i možebitnim budućim zaduženjima.

Potrošač – korisnik javne usluge može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak na drugostupanjsku odluku Povjerenstva kao daljnji pravni postupak u zaštiti svojih prava.

U skladu s Zakonom o zaštiti potrošača, Društvo neće pokretati postupke prisilne naplate do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka u svezi s osporenim neplaćenim dospjelim novčanim potraživanjima po osnovi javne usluge.

### Članak 13.

Zapisnik Povjerenstva donosi se po završetku sjednice te isti potpisuju predsjednik Povjerenstva odnosno Zamjenik predsjednika u slučaju njegova odsutstva i zapisničar.

Svaki član Povjerenstva može iznijeti svoje mišljenje u zapisnik i primjedbe na zapisnik sa prethodne sjednice koji se unose u zapisnik tekuće sjednice.

### Članak 14.

Članovi Povjerenstva nisu ovlašteni iznositi svoje odluke u javnosti, komentirati javno reklamacije potrošača ili odluke Povjerenstva.

Predsjednik Povjerenstva ovlašten je za kontakt sa javnošću i davanje izjava o radu i odlukama Povjerenstva te izradu godišnjeg izvješća o radu Povjerenstva koje podnosi Direktor Društva.

### Članak 15.

Povjerenstvo je dužno voditi i čuvati sve reklamacije potrošača i cjelokupnu dokumentaciju o radu Povjerenstva u periodu od 5 (slovima: pet) godina u pismohrani Društva.

### Članak 16.

Ova Odluka objavit će se na oglasnoj ploči Društva i web stranici [www.ivkom-vode.hr](http://www.ivkom-vode.hr).

### Članak 17.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

Stupanjem na snagu ove Odluke prestaje važiti Odluka o osnivanju povjerenstva broj 16/1-2022. od 03.01.2022. godine.

Dostaviti:

1. Članovima Povjerenstva (1-3) – ovdje;
2. Direktor – ovdje;
3. Udruga za zaštitu prava potrošača "Varaždinski potrošač" iz Varaždina, Graberje 33;
4. Računovodstvo – ovdje;
5. Informatičar – ovdje;
6. Oglasna ploča – ovdje;
7. Arhiva – ovdje.

Direktor:

Ranko Zbodulja, mag.ing.građ.

