

Na temelju članka 19. Odluke o osnivanju trgovačkog društva s ograničenom odgovornošću KLASA:363-02/13-20/7, URBROJ:2125/09-01/01/13-1 od 12.12.2013. godine i Odluke o izmjeni i dopuni Odluke o osnivanju trgovačkog društva s ograničenom odgovornošću Vreline d.o.o. Vrhovine („Županijski glasnik“ Ličko-senjske županije broj 20/18.), u vezi sa člankom 25. stavak 5. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, broj 41/14., 110/15. i 14/19.) društvo Vreline d.o.o. u svojstvu trgovca koji pruža javnu uslugu vodoopskrbe i odvodnje na području Općine Vrhovine, donosi sljedeći

P R A V I L N I K
o radu Povjerenstva za rješavanje prigovora potrošača
javnih usluga isporučitelja Vreline d.o.o.

1. UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Pravilnikom o radu Povjerenstva za rješavanje prigovora potrošača javnih usluga isporučitelja Vreline d.o.o. (u nastavku: Pravilnik) uređuje se postupak imenovanja članova Povjerenstva za rješavanje prigovora potrošača javnih usluga isporučitelja Vreline d.o.o. (u nastavku: Povjerenstvo), unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka Povjerenstva kod isporučitelja vodnih usluga Vreline d.o.o. (u nastavku: Društvo).

Članak 2.

Ovaj Pravilnik posebno uređuje:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva,
- imenovanje predsjednika Povjerenstva,
- sjedište Povjerenstva,
- ulogu Stručne službe Društva - direktora,
- djelokrug i način rada Povjerenstva,
- sazivanje i održavanje sjednica Povjerenstva,
- javnost rada Povjerenstva,
- završne odredbe.

Članak 3.

Izrazi koji u ovom Pravilniku imaju rodno značenje korite se neutralno i odnose se na muške i ženske osobe.

Odredbe ovog Pravilnika odnose se na Društvo u cjelini, sve članove Povjerenstva te sve osobe koje sudjeluju u radu Povjerenstva.

Članak 4.

Pojedini pojmovi u smislu ovog Pravilnika imaju sljedeće značenje:

1. *Potrošač* je svaka fizička osoba koja koristi javnu uslugu iz registriranih djelatnosti Društva i koja djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;
2. *Javne usluge* iz stavka 1. točke 1. ovog članka su usluge javne vodoopskrbe i javne odvodnje sukladno odredbi članka 24. stavak 1. točka 5. Zakona o zaštiti potrošača i registrirane su i propisane Odlukom o osnivanju Društva;

3. *Prigovor* je pisana izjava potrošača o nezadovoljstvu pruženom uslugom javne vodoopskrbe i/ili javne odvodnje Društva i/ili pisana izjava potrošača koja se podnosi radi osporavanja osnova ili visine potraživanja Društva prema potrošaču;

2. SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 5.

Povjerenstvo se sastoji od 3 (tri) člana:

- 2 (dva) člana iz redova radnika Društva imenuje direktor Društva,
- 1 (jednog) člana iz redova udruge za zaštitu potrošača imenuje Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca – Korana.

Člana Povjerenstva koje imenuje Potrošački centar, odlukom o imenovanju Povjerenstva Društva potvrđuje direktor Društva.

Članak 6.

Članovi Povjerenstva imenuju se na razdoblje od 4 (četiri) godine počevši od dana donošenja odluke direktora Društva o imenovanju svih članova Povjerenstva.

Članovi Povjerenstva mogu ponovno biti imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

Članak 7.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev,
- odlukom o opozivu,
- prestankom radnog odnosa odnosno članstva u Potrošačkom centru člana Povjerenstva,
- drugim opravdanim slučajevima (stegovna/disciplinska mjera, kazneno djelo, smrt i dr.).

3. IMENOVANJE PREDSJEDNIKA POVJERENSTVA

Članak 8.

Predsjednika Povjerenstva imenuje direktor Društva odlukom o imenovanju članova Povjerenstva.

Predsjednik Povjerenstva predsjedava sjednicama istoga.

4. SJEDIŠTE POVJERENSTVA

Članak 9.

Sjedište Povjerenstva je u Vrhovinama, Senjska 48 (poslovne prostorije Društva).

5. ULOGA STRUČNE SLUŽBE DRUŠTVA - DIREKTORA

Članak 10.

Poslove stručne službe Društva u smislu ovog Pravilnika obavlja direktor Društva.

Članak 11.

Prigovori potrošača podnose se u pisanom obliku u poslovnim prostorijama Društva na adresi Senjska 48 u Vrhovinama (Općina Vrhovine), osobno ili putem broja telefona 053/775-010 ili telefaksa 053/775-601 ili putem adrese elektroničke pošte ksenija@vrhovine.hr ili putem poštanske pošiljke na adresu Vreline d.o.o., Senjska 48, Vrhovine.

Ako je prigovor manjkav ili nerazumljiv ili ne sadrži sve podatke potrebne za postupanje po prigovoru, stručna služba Društva – direktor će od podnositelja prigovora zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana od dana primitka iste.

O podnesenom prigovoru stručna služba Društva - direktor, kao prvostupanjsko tijelo, mora odgovoriti podnositelju istog u pisanom obliku u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka prigovora odnosno od uklanjanja njegovih nedostataka.

Potrošač nezadovoljan odgovorom stručne službe Društva - direktora, može podnijeti prigovor Povjerenstvu kao drugostupanjskom tijelu.

Potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak nakon što je iscrpio pravni put za zaštitu svojih prava kod Društva opisan Zakonom o zaštiti potrošača i/ili Zakonom o općem upravnom postupku.

6. DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 12.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o prigovorima potrošača koje se odnose na pružanje javnih usluga iz registriranih djelatnosti Društva (javna vodoopskrba i odvodnja). Do donošenja odluke Povjerenstva odgađaju se financijske obveze koje su predmetom prigovora.

Povjerenstvo obavlja poslove u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje zaštita potrošača i propisima koji uređuju predmet registriranih djelatnosti Društva.

Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljeni prigovor u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja prigovora.

Odluku Povjerenstva potpisuje predsjednik Povjerenstva.

Članak 13.

Odlučujući o prigovoru, Povjerenstvo može:

- preinačiti prvostupanjsku odluku stručne službe Društva - direktora i prihvatiti prigovor u korist potrošača;
- odbiti prigovor kao neosnovan i potvrditi prvostupanjsku odluku stručne službe Društva - direktora;
- u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke do prikupljanja dodatnih podataka neophodnih za rješavanje predmeta u daljnjem roku od 30 (trideset) dana, o čemu se obavještava podnositelj prigovor;
- odbaciti prigovor ako je podnesen od strane neovlaštene osobe ili ako ne sadrži sve potrebne podatke za donošenje odluke Povjerenstva u slučaju da je potrošač pozvan na dopunu ili pojašnjenje prigovora.

U slučaju donošenja odluke Povjerenstva koja bi za posljedicu imala otpis dugovanja potrošača, predsjednik Povjerenstva takvu odluku dostavlja direktoru Društva na daljnje postupanje.

7. SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA POVJERENSTVA

Članak 14.

Sjednice Povjerenstva, po potrebi, saziva predsjednik Povjerenstva.

Svaki član Povjerenstva može predložiti predsjedniku saziv sjednice Povjerenstva uz navođenje dnevnog reda te svrhe i razloga sazivanja, o čemu predsjednik donosi odluku u roku od 5 (pet) dana od dana dostavljenog prijedloga.

Poziv za sjednicu, između ostalog, obavezno mora sadržavati: dnevni red te pripadajući pisani materijal bitan za odlučivanje.

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

Poziv za sjednicu ostali članovi Povjerenstva trebaju dobiti najkasnije 3 (tri) radna dana prije dana održavanja sjednice.

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom, u pravilu za vrijeme radnog vremena, u poslovnim prostorijama Društva a iznimno se mogu održati i na drugom mjestu.

Sjednica Povjerenstva može se održati i telefonski, komunikacijom putem e-maila ili drugim prigodnim sredstvom komunikacije.

Članak 15.

Sjednicom predsjedava predsjednik Povjerenstva.

Sjednica Povjerenstva može se održati ako su nazočni svi članovi, što utvrđuje predsjednik Povjerenstva prije otvaranja sjednice.

Sjednica Povjerenstva ne može se održati bez prisutnosti člana imenovanog od strane Potrošačkog centra.

Ukoliko predstavnik potrošača nije u mogućnosti biti prisutan sjednici Povjerenstva, dužan je najkasnije 2 (dva) dana prije zakazane sjednice obavijestiti predsjednika Povjerenstva kako bi se mogla zakazati nova sjednica Povjerenstva.

Predstavnik potrošača može u pisanom obliku opunomoćiti člana svoje udruge (Potrosački centar) da ga pravovaljano zastupa u radu Povjerenstva, pod uvjetom da najkasnije 1 (jedan) dan prije zakazane sjednice o tome obavijesti predsjednika Povjerenstva.

Ukoliko sjednici Povjerenstva koja se saziva po drugi put nije prisutan predstavnik potrošača, Povjerenstvo može održati sjednicu ako je dostava poziva uredno iskazana.

Članak 16.

Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuje predsjednik Povjerenstva i zapisničar. Jedan primjerak zapisnika dostavlja se direktoru Društva.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, a najmanje:

1. redni broj sjednice Povjerenstva,
2. datum i mjesto održavanja sjednice,
3. imena i prezimena prisutnih osoba na sjednici,
4. vrijeme početka i završetka sjednice,
5. utvrđeni dnevni red,
6. raspravu po točkama dnevnog reda,
7. odluke donesene po svakoj točki dnevnog reda sa rezultatima glasovanja.

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

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

Članak 17.

Sjednici Povjerenstva mogu biti prisutne druge osobe Društva, ovisno o pojedinom pitanju o kojem se odlučuje.

Predsjednik Povjerenstva može na sjednicu pozvati potrošača koji je podnio prigovor ukoliko to smatra potrebnim za donošenje odluke.

Potrošač-podnositelj prigovora može biti prisutan sjednici samo u dijelu u kojem se raspravlja o njegovom prigovoru.

Članak 18.

Prijedlog dnevnog reda sjednice usvaja se na početku same sjednice nakon čega se prelazi na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

Članovima Povjerenstva i ostalima prisutnima na sjednici predsjednik Povjerenstva daje riječ.

Osoba koja dobije riječ mora se u izlaganju pridržavati predmeta dnevnog reda.

Predsjednik Povjerenstva zaključuje sjednicu kada se iscrpi dnevni red.

Predsjednik Povjerenstva može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi započetu sjednicu.

Predsjednik Povjerenstva dužan je obrazložiti odluku iz prethodnog stavka.

8. JAVNOST RADA POVJERENSTVA

Članak 19.

Sjednice Povjerenstva su javne osim ako se sjednicu proglasi zatvorenom zbog prigovora koji je proglašen tajnom sukladno pozitivnim propisima.

Članovima Povjerenstva nije dopušteno iznositi u javnost odluke Povjerenstva, komentirati u javnosti prigovor potrošača, rad Povjerenstva i donijete odluke.

Za kontakt s javnošću i osiguravanje javnosti rada sukladno pozitivnim propisima koji obvezuju Društvo ovlašten je isključivo predsjednik Povjerenstva odnosno njegov zamjenik.

Članak 20.

Odluke Povjerenstva dostavljaju se podnositelju prigovora u roku od 8 (osam) dana od dana održavanja sjednice, uz potpis predsjednika Povjerenstva ili njegovog zamjenika.

Odluke Povjerenstva objavit će se na Internet stranici Općine Vrhovine www.vrhovine.hr – u odjeljku koji se odnosi na Vreline d.o.o. sukladno Zakonu o pravu na pristup informacijama uz primjenu odredaba o zaštiti osobnih podataka i odredaba o tajnosti podataka.

9. NAKNADA ZA RAD ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 21.

Za rad u Povjerenstvu član Povjerenstva koji nije zaposlenik Društva ostvaruje pravo na naknadu u neto iznosu od 200,00 kn po održanoj sjednici na kojoj je prisutan.

Član Povjerenstva imenovan od strane Potrošačkog centra, pored naknade iz stavka 1. ovog članka, ostvaruje pravo na naknadu opravdanih troškova putovanja (cestarina, tunelarina i slično) uz predočenje originalnog računa za taj trošak, te pravo na naknadu za korištenje privatnog automobila u službene svrhe u visini 2,00 kn neto po prijeđenom kilometru. U svrhu dokazivanja broja prijeđenih kilometara, član Povjerenstva imenovan od strane Potrošačkog centra, podnosi dokaz o stanju kilometara korištenog automobila prije i nakon završetka putovanja, te isti, zajedno sa ostalim dokazima kojima opravdava svoje troškove, podnosi Odjelu financija i računovodstva Društva radi isplate.

10. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 22.

U slučaju da potrošač prigovorom osporava račun Društva za pruženu javnu uslugu vodoopskrbe i/ili odvodnje u sudskom ili izvansudskom postupku, a ujedno uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune, Društvo neće takvom potrošaču obustaviti pružanje javne usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka osim ako potrošač raskine ugovor o pružanju javnih usluga s Društvom.

Društvo će postupiti na način iz stavka 1. ovog članka i u slučaju pokretanja postupka prisilne naplate protiv potrošača.

Sudskim ili izvansudskim postupkom u smislu ovog članka smatra se svaki postupak uređen važećim propisima, kao i svaki postupak predviđen općim uvjetima ili drugim pravilima Društva.

Članak 23.

Sva dokumentacija o radu Povjerenstva vodi se zasebno i čuva se sukladno rokovima određenim Pravilnikom o zaštiti i obradi arhivskog gradiva Društva. Društvo vodi i čuva evidenciju prigovora zaprimljenih u kalendarskoj godini na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača.

Članak 24.

Izmjene i dopune ovog Pravilnika donose se na isti način kao i ovaj Pravilnik.

Članak 25.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primjenjuje se od dana donošenja.

KLASA: 050-02/21-01/01
URBROJ: 2125/09-01/01/21-1
U Vrhovinama, 18.01.2021. godine

Direktor
Ksenija Šimatović, bacc.admin.publ.

DOSTAVITI:
1. Oglasna ploča Općine Vrhovine
2. www.vrhovine.hr
4. Pismohrana

Ksenija Šimatović
VRELINE d.o.o.
opskrba pitkom vodom, odvodnja i
pročišćavanje otpadnih voda
Vrhovine, Senjska 48
OIB 55761737805