

ISTARSKI VODOVOD I ODVODNJA d.o.o.
za proizvodnju i distribuciju vode i odvodnju
BUZET, Sv. Ivan 8

Broj: 90-35/2-1-2026
Buzet, 15.09.2026.

**Javno savjetovanje o nacrtu prijedloga Pravilnika o postupanju odgovornih osoba za
rješavanje prigovora potrošača te načinu postupanja Povjerenstva za reklamacije
potrošača**

Sukladno odredbama članka 11. Zakona o pravu na pristup informacijama („Narodne novine“, br. 25/12, 85/15 i 69/22) te odredbama Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 19//22, 59/23, 59/26), Istarski vodovod i odvodnja d.o.o. otvara postupak savjetovanja sa zainteresiranom javnošću o nacrtu novog Pravilnika o postupanju odgovornih osoba za rješavanje prigovora potrošača te načinu postupanja Povjerenstva za reklamacije potrošača.

Cilj donošenja novog Pravilnika je usklađivanje internih akata pružatelja vodnih usluga s važećim zakonodavnim okvirom u Republici Hrvatskoj te osiguravanje transparentnog, brzog i zakonitog rješavanja prigovora i reklamacija korisnika usluga.

Uvodne odredbe navode da se Pravilnikom uređuje sastav, djelokrug i način rada odgovornih osoba za postupanje po prigovorima potrošača te Povjerenstva za reklamacije potrošača. Dalje se definira način rješavanje prigovora (rješavanje u 1. stupnja), način vođenja Evidencije prigovora potrošača, sastav i broj članova Povjerenstva za reklamacije, te trajanje mandata na koji su članovi imenovani, djelokrug i način rada povjerenstva, te njihova prava i obveze.

Prijelaznim i završnim obvezama definira u kojim slučajevima i pod kojim uvjetom Društvo ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluga, načina podnošenja prigovora odnosno reklamacija, te način objave Pravilnika.

Stoga Istarski vodovod i odvodnja d.o.o. u skladu sa člankom 11. stavkom 3. Zakona o pravu na pristup informacijama otvara javno savjetovanje sa danom 15.09.2026. godine te poziva zainteresiranu javnost na sudjelovanje u savjetovanju na način da svoje primjedbe, prijedloge i mišljenja pošalju najkasnije do 15.10.2026. godine, putem obrasca za sudjelovanje u postupku savjetovanja na e-mail: info@ivb.hr.

Istarski vodovod i odvodnja d.o.o.