

Na temelju članka. Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22,59/23,59/26 ) i članka 46. Statuta trgovačkog društva Istarski vodovod i odvodnja d.o.o. za proizvodnju i distribuciju vode i odvodnju, Sveti Ivan br. 8, OIB: 13269963589 ( u daljnjem tekstu: Društvo), Uprava Društva donijela je dana \_\_\_\_ . rujna 2026. godine

## **PRAVILNIK**

### **o postupanju odgovornih osoba za rješavanje prigovora potrošača te načinu postupanja Povjerenstva za reklamacije potrošača**

#### **I. OPĆE ODREDBE**

##### **Članak 1.**

Pravilnikom o postupanju odgovornih osoba za rješavanje prigovora potrošača te načinu postupanja Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Pravilnik), uređuje se sastav, djelokrug i način rada odgovornih osoba za postupanje po prigovorima potrošača te Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) u Društvu.

##### **Članak 2.**

Odredbe ovog Pravilnika obvezujuće su za radnike Društva koji su Odlukom Uprave Društva imenovani odgovornim osobama za postupanje po prigovorima potrošača te za članove Povjerenstva za reklamaciju i druge osobe koje sudjeluju u radu Povjerenstva.

##### **Članak 3.**

Pravilnikom se uređuje:

1. broj i način postupanja odgovornih osoba za rješavanje prigovora potrošača,
2. broj, sastav i način postupanja Povjerenstva za reklamacije potrošača,
3. djelokrug i način rada Povjerenstva,
4. prava i obveze članova Povjerenstva,
5. prijelazne i završne odredbe.

#### **II. RJEŠAVANJE PO PRIGOVORIMA POTROŠAČA (RJEŠAVANJE U 1. STUPNJU)**

##### **Članak 4.**

Prigovore potrošača u 1. stupnju rješavaju odgovorne osobe za postupanje po prigovorima, a koje Uprava Društva imenuje posebnom Odlukom.

Prigovor potrošača je svaki prigovor na račun za pruženu javnu uslugu vodoopskrbe i odvodnje, odnosno pritužba koju potrošač osobno (u pisanom obliku),

poštom ili e-mailom uputi određenoj poslovnoj jedinici ili Stručnim službama Društva, a o kojoj se nije prethodno već rješavalo u 1. stupnju.

Ukoliko potrošač Društvu uputi prigovor po kojemu je već rješavano u 1. stupnju, isti se smatra Reklamacijom te takav prigovor odgovorna osoba koji je isti zaprimila bez odgode prosljeđuje Povjerenstvu za reklamacije.

#### **Članak 5.**

Prigovor na račun za isporučene vodne usluge potrošač može podnijeti u roku od 25 dana od dana dospijeca plaćanja spornog računa.

#### **Članak 6.**

Odgovorne osobe za rješavanje prigovora potrošača obvezne su bez odgode pisanim putem potvrditi primitak prigovora te na svaki prigovor odgovoriti u roku od 15 dana od dana njegovog zaprimanja.

#### **Članak 7.**

Odgovorne osobe za rješavanje po prigovorima prekršajno su odgovorne za nepravovremeno postupanje po prigovoru.

#### **Članak 8.**

Na nivou Društva vodi se jedinstvena Evidencija prigovora potrošača sa sljedećim podacima:

1. Nadležna organizacijska jedinica,
2. Ime i prezime podnositelja prigovora,
3. Urudžbeni broj prigovora,
4. Datum zaprimanja prigovora,
5. Datum odgovora na prigovor.

#### **Članak 9.**

Svaki odgovor na prigovor potrošača mora sadržavati uputu potrošaču da daljnju zaštitu svojih prava može, putem Reklamacije, ostvarivati pred Povjerenstvom za reklamacije.

#### **Članak 10.**

Ukoliko Potrošač dostavi ponovni prigovor/pritužbu po kojemu je već postupano, na isti odgovorna osoba za rješavanje prigovora stavlja datum zaprimanja, te ga uz potrebnu dokumentaciju odmah prosljeđuje Povjerenstvu za reklamacije kao drugostupanjskom tijelu.

### **III. SASTAV POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE**

#### **Članak 11.**

Povjerenstvo čini sedam članova i to:

- jedan član Povjerenstva imenuje se iz redova Udruge za zaštitu potrošača
- šest članova Povjerenstva su radnici Društva koje Uprava Društva imenuje posebnom Odlukom.

Predsjednik i zamjenik Predsjednika Povjerenstva biraju se većinom glasova svih članova na konstituirajućoj sjednici Povjerenstva.

Na konstituirajućoj sjednici članovi Povjerenstva među sobom biraju zapisničara.

#### **Članak 12.**

Mandat članova Povjerenstva traje četiri godine. Ista osoba može biti ponovo imenovana za člana Povjerenstva.

#### **Članak 13.**

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev,
- opozivom Uprave društva.

Ukoliko radniku-članu Povjerenstva prestane radni odnos u Društvu, prestaje mu članstvo u Povjerenstvu.

Uprava Društva će posebnom odlukom imenovati novog člana Povjerenstva i to najduže do dana isteka mandata člana Povjerenstva koji je razriješen dužnosti ili kojem je prestao radni odnos u Društvu.

### **IV. DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE**

#### **Članak 14.**

Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje područje zaštite potrošača, te općim aktima Društva.

Povjerenstvo za reklamacije raspravlja i odlučuje o zaprimljenim reklamacijama potrošača kao drugostupanjsko tijelo.

Reklamacijom se smatra svaka reklamacija potrošača upućena Povjerenstvu za zaštitu potrošača te svaki prigovor/pritužba potrošača upućena Društvu, a o kojoj je već rješavano u 1. stupnju.

Ukoliko potrošač Povjerenstvu uputi reklamaciju, a o istoj nije prethodno rješavano u 1. stupnju, ista se smatra prigovorom i bez odgode prosljeđuje nadležnoj odgovornoj osobi za rješavanje prigovora.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku u poslovnim prostorijama Društva, putem pošte, telefaksa ili elektronske pošte.

Povjerenstvo mora pisanim putem odgovoriti potrošaču na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

#### **Članak 15.**

Reklamacijom odnosno prigovorom se u smislu ovog Pravilnika smatra naročito pritužba koja se odnosi na:

1. netočno očitavanje glavnog ili pomoćnog vodomjera,
2. pogrešnu primjenu cjenika za obavljene usluge ili radove,
3. nestručno ili nekvalitetno obavljene radove/usluge iz djelatnosti Društva,
4. osporavanje računa za isporučene vodne usluge.

#### **Članak 16.**

Odlučujući o reklamaciji, Povjerenstvo može:

1. prihvatiti reklamaciju u korist podnositelja te preinačiti prvostupanjsku odluku donesenu povodom prigovora potrošača,
2. odbiti reklamaciju kao neosnovanu i potvrditi prvostupanjsku odluku.

#### **Članak 17.**

Predsjednik Povjerenstva dužan je po potrebi sazvati sjednicu Povjerenstva.

U slučaju spriječenosti predsjednika Povjerenstva, sjednicu saziva zamjenik predsjednika Povjerenstva.

Sjednice Povjerenstva održavaju se u pravilu tijekom radnog vremena Društva.

Sjednica Povjerenstva može se održati i telefonskim putem ili putem e - maila.

#### **Članak 18.**

Član Povjerenstva poziva se na sjednicu pisanim pozivom upućenim poštom ili e-mailom u kojem se naznačuje mjesto održavanja sjednice, dan i sat početka sjednice te prijedlog dnevnog reda.

Uz poziv na sjednicu dostavlja se i pisani materijal bitan za odlučivanje o pojedinim točkama dnevnog reda.

Sjednici Povjerenstva pored članova, mogu prisustvovati izvjestitelji ili savjetnici za pojedina pitanja o kojima se odlučuje.

Predsjednik Povjerenstva može na sjednicu Povjerenstva pozvati potrošača o čijoj će se reklamaciji raspravljati, ukoliko smatra da je to svrsishodno za donošenje odluke.

#### **Članak 19.**

Poziv za sjednicu Povjerenstva i materijal o kojem će se raspravljati na sjednici dostavlja se članovima Povjerenstva najkasnije pet dana prije održavanja sjednice.

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

#### **Članak 20.**

Sjednicom Povjerenstva predsjedava predsjednik Povjerenstva odnosno zamjenik predsjednika Povjerenstva.

Predsjednik Povjerenstva dužan je prije otvaranja sjednice utvrditi da li su ispunjeni svi uvjeti za održavanje sjednice.

Ukoliko predstavnik potrošača nije u mogućnosti prisustvovati sjednici Povjerenstva, dužan je najkasnije dva dana nakon primitka poziva za sjednicu izvijestiti predsjednika Povjerenstva kako bi poziv za sjednicu mogao biti dostavljen zamjeniku predstavnika potrošača najmanje dva dana prije održavanja sjednice.

Za pravovremeno dostavljanje poziva zamjeniku predstavnika potrošača odgovoran je predstavnik potrošača ukoliko ne postupi sukladno odredbi prethodnog stavka.

#### **Članak 21.**

Prijedlog dnevnog reda usvaja se na sjednici Povjerenstva, nakon čega se prelazi na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

O svakoj točki dnevnog reda predsjednik Povjerenstva podnosi uvodno izlaganje.

Članu Povjerenstva i drugim prisutnima na sjednici, predsjednik Povjerenstva daje riječ za sudjelovanje u raspravi.

#### **Članak 22.**

Povjerenstvo donosi odluke javnim glasovanjem, ako su na sjednici prisutna najmanje pet članova Povjerenstva.

Povjerenstvo donosi odluke većinom glasova ukupnog broja članova povjerenstva.

Član Povjerenstva može zahtijevati da se u zapisnik unese njegovo izdvojeno mišljenje.

#### **Članak 23.**

Predsjednik može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi sjednicu Povjerenstva.

Predsjednik je dužan obrazložiti donošenje odluke iz prethodnog stavka.

#### **Članak 24.**

Povjerenstvo je dužno odluku povodom uložene reklamacije odgovoriti potrošaču najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja reklamacije.

#### **Članak 25.**

O radu na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik.  
Zapisnik potpisuju predsjednik Povjerenstva i zapisničar.

#### **Članak 26.**

Zapisnik sadrži osnovne podatke o tijeku sjednice, a naročito:

1. redni broj sjednice Povjerenstva,
2. datum i mjesto održavanja sjednice,
3. imena prisutnih i odsutnih članova,
4. imena i prezimena prisutnih osoba koje nisu članovi Povjerenstva,
5. vrijeme početka i završetka sjednice,
6. utvrđen dnevni red,
7. iznijete prijedloge po pojedinim točkama dnevnog reda,
8. imena i prezimena prisutnih koji su sudjelovali u raspravi te bitan sadržaj rasprave,
9. odluke donesene po svakoj točki dnevnog reda sa rezultatima glasanja.
- 10.

### **V. PRAVA I OBAVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA**

#### **Članak 27.**

U slučaju spriječenosti prisustvovanja sjednici Povjerenstva, član Povjerenstva je dužan izvijestiti predsjednika Povjerenstva najkasnije jedan dan prije održavanja sjednice.

#### **Članak 28.**

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

#### **Članak 29.**

Predstavnik udruge za zaštitu potrošača odnosno njegov zamjenik imaju pravo na naknadu za rad koja će se odrediti posebnom odlukom Uprave Društva.

Naknada se može posebnom odlukom odrediti i za ostale članove Povjerenstva za reklamacije.

#### **Članak 30.**

Povjerenstvo ima obavezu godišnjeg podnošenja izvješća o svom radu Upravi Društva.

Povjerenstvo za svoj rad odgovara Upravi Društva.

#### **Članak 31.**

Predsjednik Povjerenstva za zaštitu potrošača prekršajno je odgovoran za nepravovremeno postupanje po reklamacijama potrošača.

#### **Članak 32.**

Na nivou Društva vodi se jedinstvena Evidencija reklamacija potrošača sa sljedećim podacima:

1. Ime i prezime podnositelja reklamacije,
2. Urudžbeni broj reklamacije,
3. Datum zaprimanja reklamacije,
4. Datum odgovora na reklamaciju,
5. Ime i prezime predsjednika Povjerenstva za reklamacije.

### **VI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Članak 33.**

U tijeku postupka koji se vodi povodom prigovora ili reklamacije na račun za isporučene vodne usluge, Društvo ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluga sve do okončanja postupka rješavanja po prigovoru, odnosno reklamaciji, pod uvjetom da potrošač podmiruje sve sljedeće nesporne račune za isporučene vodne usluge.

#### **Članak 34.**

Za primjenu ovog Pravilnika odgovaran je predsjednik Povjerenstva.

Odredbe ovog Pravilnika tumači Povjerenstvo, nakon usuglašavanja stavova na sjednici Povjerenstva.

Dokumentacija o radu Povjerenstva čuva se pet godina.

#### **Članak 35.**

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

#### **Članak 36.**

Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika prestaju važiti svi akti Društva koji su ranije uređivali pitanje zaštite potrošača u Društvu.

#### **Članak 37.**

Društvo je obvezno javno objaviti način podnošenja prigovora, odnosno reklamacija potrošača.

**Članak 38.**

Ovaj Pravilnik se javno objavljuje na oglasnim pločama a stupa na snagu i primjenjuje se danom donošenja.

Direktor  
Mladen Nežić, dipl.ing.

Broj: 91-37/2-2026

U Buzetu, \_\_\_\_ . rujna 2026. godine