

KOMUNALAC – vodoopskrba i odvodnja d.o.o.

Delnice, Supilova 173

Urudžbeni broj: 1/2014.

POVJERENSTVO ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

POSLOVNIK O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE

POTROŠAČATRGOVAČKOG DRUŠTVA

KOMUNALAC – vodoopskrba i odvodnja d.o.o. Delnice

UVODNE ODREDBE

Članak 1.

(1) Ovim Poslovnikom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka

Povjerenstva za reklamacije potrošača u trgovačkom društvu KOMUNALAC – vodoopskrba i odvodnja d.o.o. (u daljem tekstu: Društvo), Delnice, Supilova 173 (u daljem tekstu: Povjerenstvo).

Članak 2.

(1) Poslovnik uređuje:

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

SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA

Članak 3.

(1) Povjerenstvo se sastoji od tri člana.

Jednog člana predlaže vlasnik Društva – jedinica lokalne samouprave

Jednog člana predlažu udruge za zaštitu potrošača.

Jednog člana određuje Direktor Društva.

(2) Članove Rješenjem imenuje Direktor Društva.

(3) Mandat članovima Povjerenstva traje četiri godine, a članovi mogu ponovno biti imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

(4) Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- * na vlastiti zahtjev
- * opozivom na prijedlog predlagatelja

* prestankom radnog odnosa za člana Povjerenstva imenovanog iz redova radnika Društva
* drugim opravdanim razlogom (lažiranje sjednica, stegovna mjera, kazneno djelo, smrt i sl.)

IMENOVANJE PREDSJEDNIKA I ZAMJENIKA PREDSJEDNIKA

Članak 4.

- (1) Direktor Društva imenuje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva na prijedlog Povjerenstva donesenim na sjednici.
- (2) Predsjednik i zamjenik predsjednika Povjerenstva izabire se za vrijeme trajanja mandata i može ponovno biti izabran u sljedećem mandatnom razdoblju.

SJEDIŠTE

Članak 5.

- (1) Sjedište Povjerenstva je u Delnicama, Supilova 173.

ULOGA STRUČNE SLUŽBE DRUŠTVA

Članak 6.

- (1) Operativne pripreme sjednica Povjerenstva, administrativne poslove za Povjerenstvo, kao i komunikaciju između potrošača i Povjerenstva obavlja Stručna služba Društva.

DJELOKRUG I NAČIN RADA

Članak 7.

- (1) Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javnu uslugu iz djelatnosti Društva.
- (2) Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku ili usmeno u zapisnik.
- (3) Prigovore u prvom stupnju rješava stručna služba Društva u roku od 15 dana od zaprimanja prigovora.
- (4) Reklamacije potrošača Povjerenstvo rješava kao drugostupanjsko tijelo.
- (5) Povjerenstvo rješava reklamacije potrošača koje se odnose na pružanje usluga iz registriranih djelatnosti Društva.
- (6) Do okončanja postupka Povjerenstva odgađaju se financijske obveze koje su predmetom reklamacije.
- (7) Reklamaciju potrošača Povjerenstvu podnosi Stručna služba Društva ako reklamaciju nije u prvostupanjskom postupku riješila na zadovoljstvo potrošača, odnosno kompromisno.
O tome Stručna služba u pisanom obliku i bez odgađanja obavještuje podnositelja reklamacije.
- (8) O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo treba odlučiti u roku od 30 dana od dana prijama i odgovoriti podnositelju reklamacije u pisanom obliku.

(9) Ako je reklamacija manjkava, Stručna služba će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana.

(10) Protiv Odluke Povjerenstva podnositelj reklamacije može pokrenuti rješavanje spora u izvansudskom i/ili sudskom postupku.

Članak 8.

(1) Odlučivanjem o reklamaciji Povjerenstvo može:

- * preinačiti prvostupanjsku odluku i prihvatiti reklamaciju u korist podnositelja

- * potvrditi prvostupanjsku odluku Stručne službe Društva i odbiti reklamaciju kao neosnovanu.

- * u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke Povjerenstva do prikupljanja dodatnih podataka u roku od 8 dana, o čemu se obavješćuje podnositelja reklamacije.

SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA

Članak 9.

(1) Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi.

(2) Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik, koji im i predsjedava.

(3) Pozive za sjednice zajedno s pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje članovima

Povjerenstva upućuju se najkasnije 8 (osam) dana prije održavanja sjednice da bi ih članovi primili najkasnije tri radna dana prije održavanja sjednice.

(4) Sjednica Povjerenstva može se održati ako su nazočni svi članovi ili njihovi zamjenici.

(5) Povjerenstvo Odluke donosi konsenzusom, a svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik.

(6) Ako su spriječeni i član Povjerenstva i njegov zamjenik iz redova udruga, član Povjerenstva može u pisanom obliku opunomoćiti člana svoje udruge da pravovaljano zastupa člana Povjerenstva u radu Povjerenstva, pod uvjetom da najkasnije 10 dana prije namjeravanog održavanja sjednice obavijesti stručnu službu Društva radi otpremanja materijala uz poziv za sjednicu Povjerenstva.

(7) Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuju predsjednik Povjerenstva i zapisničar.

Zapisničara određuje Stručna služba Društva.

(8) Zapisnik sadrži osnovne podatke o sjednici, prijedloge iznesene na sjednici, sudjelovanje u raspravi te donesene odluke.

(9) Svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti primjedbe na zapisnik s prethodne sjednice.

Te se primjedbe unose u zapisnik s tekuće sjednice.

JAVNOST RADA

Članak 10.

(1) Sjednicama Povjerenstva mogu biti nazočni predstavnici sredstava javnog priopćavanja i podnositelji reklamacije, a stručni radnici Društva i vanjski stručnjaci samo ako su pozvani, ali bez prava glasa prigodom donošenja odluka Povjerenstva.

Podnositelji reklamacije mogu biti nazočni samo onom dijelu sjednice Povjerenstva na kojem se vodi rasprava i donosi odluka o njihovoj reklamaciji.

(2) Sredstvima javnog priopćavanja i podnositeljima reklamacije Stručna služba Društva upućuje obavijest o održavanju sjednice Povjerenstva istovremeno kao i članovima Povjerenstva.

(3) Sjednice Povjerenstva su javne osim ako se sjednicu ili dio sjednice proglasi zatvorenom zbog reklamacije koja je proglašena tajnom sukladno *Zakonu o tajnosti podataka* ("Narodne novine" br. 79/07, 86/12).

Članak 11.

(1) Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom izvan radnog vremena.

(2) Sjednice Povjerenstva održavaju se u pravilu u prostorijama Društva.

(3) Sjednice Povjerenstva mogu se iznimno održavati i izvan prostorija Društva ako to zahtijeva priroda reklamacije (npr. utvrđivanje činjenica). U tom slučaju mjesto održavanja sjednice treba biti naznačeno u pozivu za sjednicu.

(4) Obrazložene odluke Povjerenstva dostavljaju se podnositelju reklamacije u roku od 8 dana nakon održane sjednice, uz potpis predsjednika Povjerenstva ili njegovog zamjenika, tj. voditelja sjednice.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 12.

(1) Članovi Povjerenstva, osim člana kojeg predlaže Društvo, imaju pravo na naknadu troškova u skladu s Odlukom Društva

Članak 13.

(1) Stručna služba Društva skrbi o čuvanju i pohrani dokumentacije koja se odnosi na rad Povjerenstva.

(2) Dokumentacija o radu Povjerenstva čuva se 5 (pet) godina.

Članak 14.

(1) Povjerenstvo o svome radu podnosi pisano izvješće direktoru Društva na kraju svake poslovne godine, te udruzi za zaštitu potrošača iz čijih je redova član Povjerenstva po zahtjevu istih.

(2) Izvješće priprema predsjednik Povjerenstva u suradnji sa članovima Povjerenstva.

Članak 15.

(1) Ovaj Poslovnik stupa na snagu i primjenjuje se od dana donošenja.

U Delnicama, 29. 09. 2014. godine

Predsjednik Povjerenstva

