

**VODOVOD I KANALIZACIJA d.o.o.
OGULIN, I. G. KOVAČIĆA 14**

VODOVOD I KANALIZACIJA d.o.o.
OGULIN, I. G. KOVAČIĆA 14

Primjeno: 01.03.22		
Org. jed.	Broj	Prilog
OPA SK	939/03	-

Na temelju članka 22. Društvenog ugovora o osnivanju Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin, te članka 48. Općih uvjeta isporuke vodnih usluga, Direktor društva Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin, dana 01.03.2022. godine donio je sljedeću:

**O D L U K U
o kriterijima rada Komisije za prigovore i molbe**

Članak 1.

Komisija za prigovore i molbe (u dalnjem tekstu: Komisija) interno je tijelo Društva koje donosi odluke o eventualnom umanjivanju visine računa (otpisu dijela registrirane potrošnje) temeljem molbi korisnika vodnih usluga (u dalnjem tekstu: Korisnik) za umanjenje računa za vodne usluge.

Članak 2.

Komisija za prigovore i molbe isporučitelja vodnih usluga je tročlana, a sastoji se od predsjednika i dva člana.

U slučaju spriječenosti predsjednika odnosno čanova, predsjednika mijenja zamjenik predsjednika, a članove, zamjenici čanova.

Direktor društva Odlukom imenuje osobe iz stavka 1. i 2. ovog članka koji su iz redova zaposlenika društva.

Tročlana Komisija za prigovore i molbe odluke donosi većinom glasova.

Članak 3.

Predmet rada Komisije za prigovore i molbe jest odlučivanje povodom molbi (u dalnjem tekstu: Molba):

1. za umanjenje računa za vodne usluge zbog nekontroliranog gubitka vode na internim instalacijama potrošača uslijed kvara na internim instalacijama; tj. kada potrošnja vode registrirana vodomjerom nije sporna, već je razlog podnošenja molbe povećana potrošnja uzorkovana utvrđenim kvarom na internoj instalaciji, kada se isti dopis ne može smatrati prigovorom u smislu čl. 10. Zakona o zaštiti potrošača,
2. za umanjenje računa za vodne usluge koje nisu nastale krivnjom ili nepažnjom ili propustom potrošača od osiguranja interne instalacije od neovlaštenog korištenja ili nekontroliranih gubitaka, nego su rezultat (ne) obavljanja djelatnosti Društva (neispravnost ili upitna ispravnost vodomjera, kvar u oknu vodomjera na štetu potrošača, tehnički propusti kod ugradnje vodomjera u vodomjernom oknu, poremećaj u opskrbi vodom i sl.)

Članak 4.

Molba korisnika mora biti podnesena isključivo u pisanim oblicima, te prije postupanja Komisije obrađena od strane stručnih službi Društva.

Članak 5.

Molbe Komisiji dodjeljuje financijski referent za obračun i naplatu u odjelu financijski sektor.

Članak 6.

Komisija prilikom donošenja odluke postupa isključivo temeljem zaključaka i stavova nadležnih odjela, te zapisnika o uviđaju obavljenom po zaprimljenoj molbi ili drugog pisanih dokumenta. Nadležni odjeli su dužni očitovanje dostaviti financijskom referentu za obračun i naplatu u odjelu financijski sektor u roku 8 dana od zaprimanja molbe.

Članak 7.

Molba mora sadržavati:

- Ime i prezime fizičke osobe / naziv pravne osobe, OIB fizičke / pravne osobe, adresu, broj za kontakt;
- Razlog podnošenja;
- Oznaku računa na koji se molba odnosi ili razdoblje potrošnje za koje se molba odnosi.

U slučaju kada su podaci o podnositelju molbe različiti od podataka o kupcu/korisniku s računa (različito ime i prezime, naziv pravne osobe, OIB i sl.) podnositelj molbe je dužan dostaviti dokaz temeljem kojeg je razvidno kako ima pravni interes za podnošenjem molbe (korisnik, zakupnik, nasljednik, najmoprimac i sl.)

Molba mora biti podnesena u najkraćem roku, a najkasnije 60 dana od dana ispostave prvog uvečanog računa.

Korisnik eventualni kvar na internoj instalaciji mora sanirati u cijelosti prije podnošenja molbe , što treba biti potvrđeno zapisnikom sa uviđaja, računom izvođača radova na sanaciji kvara, odnosno trebaju biti uklonjeni uzroci povećanih računa.

Članak 8.

Komisija ne uzima u razmatranje molbe koje ne zadovoljavaju uvjete iz članka 7. ove Odluke, kao ni molbe onih korisnika koji imaju dospjela a nepodmirena nesporna potraživanja koja nisu predmet molbe, izuzev potrošača koji se financiraju iz proračuna JLS , o čemu je dužnost korisnika vodnih usluga pisanim putem izvijestiti o istom.

Korisniku pravnoj osobi koji podnese molbu za otpisom prekomjerne potrošnje uzrokovanе kvarom na internoj instalaciji molba se neće uzeti u razmatranje ukoliko je na istom potrošnom mjestu bio predmet postupanja Komisije unazad roka od dvije godine od dana podnošenja molbe.

Korisniku koji podnese molbu za otpis prekomjerne potrošnje uzrokovanе kvarom na internoj instalaciji molba se neće uzeti u razmatranje ukoliko se je prekomjerna potrošnja iskazala unutar roka od dvije godine od izvedbe vodoopskrbnog priključka na koji se molba odnosi.

Ukoliko je kao obveznik podmirenja računa naveden korisnik koji više ne postoji (umrla osoba, pravna osoba koja je brisana iz registra Trgovačkog suda, obrt koji je odjavljen i sl.) molba će biti uzeta u razmatranje tek nakon što na odgovarajući način bude regulirano eventualno dugovanje prema društву (podmirenje duga, Sporazumom o obročnom plaćanju, Izjavom o preuzimanju duga i sl.).

Članak 9.

Korisnik koji podnese molbu Društvu, te ista bude dostavljena Komisiji na postupanje ne može biti predmetom obustave isporuke vodne usluge po računima na koje se molba odnosi i to sve dok Komisija ne donese odluku, te ona bude otpremljena podnositelju.

Članak 10.

Komisija se sastaje prema potrebi , ali ne u roku duljem od 15 dana od dana zadnjeg sastanka Komisije.

Članak 11.

Komisija je dužna na svakom sastanku voditi Zapisnik kao službeni dokument koji sadrži sljedeće obvezne podatke:

nadnevak, sastav Komisije, popis predmeta sa podacima o pojedinom potrošaču, šifru potrošačkog mesta, sažetak odluke Komisije za svakog pojedinog potrošača, te ukupnu visinu umanjenih računa u m3.

Članak 12.

Odluke Komisija donosi isključivo prema navodima iz Zapisnika nadležnog odjela održavanja vodovodne mreže ukoliko se radi o neispravnosti vodomjera ili kvaru u oknu vodomjera te prema očitovanju nadležnog voditelja odjela ukoliko se radi o predmetu iz obavljanja djelatnosti Društva (rekonstrukcija okna vodomjera, smanjenje/povećanje profila priključka, poremećaj u opskrbi vodom i sl.).

Članak 13.

Ukoliko Komisija doneše pozitivnu odluku u svezi molbe potrošača s osnova kvara na internoj instalaciji, u pravilu se umanjuju računi (otpisuje prekomjerna potrošnja) za najviše dva (2) obračunska razdoblja za koja je evidentna uvećana potrošnja. Računi se umanjuju (otpisuje prekomjerna potrošnja) na način da se višak potrošnje preko prosječne potrošnje umanjuje za najviše 50% od utvrđene razlike između prosječne količine i uvećane potrošnje.

Ukoliko se utvrdi da zbog posebnih okolnosti (bolest korisnika, opravdana odsutnost, potreba prekopa javne prometnice, potrebe izmjehstanja postojećeg priključka i sl.) koje su uvjetovale istjecanje vode kroz razdoblje duže od dva obračunska razdoblja, a potrošač je prethodno poduzeo sve dostupne mjere u svrhu lociranja i saniranja kvara, moguće je donijeti odluku o otpisu prekomjerne potrošnje za više od dva obračunska razdoblja.

Ukoliko Komisija doneše pozitivnu odluku u svezi Molbe korisnika s osnova neispravnosti vodomjera (provjera vodomjera izvršena po ovlaštenoj tvrtki) na štetu potrošača, u pravilu se umanjuju svi računi (otpisuje prekomjerna potrošnja) koji su iskazali prekomjernu potrošnju za najviše dva (2) obračunska razdoblja u iznimnim slučajevima za najviše jednu godinu unazad od dana otklanjanja uzroka prekomjerne potrošnje i to isključivo zbog propusta iz obavljanja djelatnosti Društva.

Članak 14.

Prosječna potrošnja je potrošnja ostvarena na mjesecnoj razini prethodne kalendarske godine u usporedivom razdoblju na koje se molba odnosi. Ukoliko na takav način nije moguće odrediti prosječnu potrošnju, ista se utvrđuje na osnovu prosječne potrošnje unazad tri (3) mjeseca od nastanka prekomjerne potrošnje.

U stambenim zgradama kod kojih se potrošnja obračunava prema potrošnji internih vodomjera, prekomjerna potrošnja se otpisuje na osnovu zbroja pojedinačnih potrošnji, prema listi dostavljenoj od ovlaštenog predstavnika suvlasnika, na način da se otpisuje najviše 50% razlike između potrošnje po glavnom vodomjeru i zbroja potrošnji po internalim vodomjerima i to ukoliko je uzrok prekomjerne potrošnje kvar na internoj instalaciji.

Procijenjena potrošnja vodnih usluga utvrditi će se na osnovi očitanog stanja vodomjera u prethodnom mjesecu u kojem je vodomjer bio ispravan, odnosno prosjeka potrošnje u posljednjih šest mjeseci ili nekog drugog razdoblja koje daje podatke što bliže realnoj potrošnji, a u slučaju da takvi podaci ne postoje (npr. u slučaju protupravnog priključenja na komunalne vodne građevine), prema potrošnji usporedive kategorije korisnika.

U slučaju namjernog oštećenja ili otuđenja vodomjera, oštećenja ili skidanja plombi sa vodomjera, u slučaju protupravnog priključenja na komunalne vodne građevine tj. neovlaštenog korištenja potrošnje vode, procijenjena mjesecna potrošnja vode utvrđena na način iz prethodnog stavka ovog članka, uvećati će se za koeficijent 1,5.

Članak 15.

Provjeda umanjenja računa (otpis prekomjerne potrošnje) dostavlja se na postupanje nadležnim odjelima po donošenju odluke Komisije.

Odjel obračuna se zadužuje za provedbu otpisa prekomjerne potrošnje u m³.

Odjel računovodstva se zadužuje za provedbu otpisa prekomjerne potrošnje u m³.

Članak 16.

Odluka Komisije je valjana ukoliko je usuglašena od strane dva člana Komisije od tri prisutna člana, te potpisana na zapisniku.

Članak 17.

Osim o molbama iz čl. 3. t. 1. i 2. ove Odluke, Komisija odgovarajućom primjenom odredbi ove Odluke donosi i odluke povodom svih vrsta prigovora, pritužbi, žalbi odnosno sličnih podnesaka u smislu čl.48. Općih uvjeta isporuke vodnih usluga, koji su podneseni od korisnika vodnih usluga koji smatra da je isporukom vodne usluge na bilo koji način povrijeđeno neko njegovo pravo kao korisnika odnosno potrošača (prigovor na primljeni račun za vodne usluge, na očitanje vodomjera, na kvalitetu isporučene vodne usluge, na druge nepravilnosti u svezi obračuna i plaćanja isporuke vodnih usluga).

Ukoliko je korisnik fizička osoba-potrošač i uloži prigovor na odluku Komisije, po istoj se postupa sukladno čl.49. Općih uvjeta isporuke vodnih usluga i odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Članak 18.

Za sve okolnosti postupanja Komisije koje nisu uređene ovom Odlukom primjenjuju se na odgovarajući način odredbe Zakona o vodama, Zakona o vodnim uslugama, Zakon o obveznim odnosima, Zakona o mjeriteljstvu, Općih uvjeta isporuke vodnih usluga, Zakona o zaštiti potrošača (ukoliko molbu podnosi fizička osoba-potrošač) i dr.

Članak 19.

Ova odluka stupa na snagu osmog dana od objave na oglasnoj ploči Društva na adresi sjedišta I. G. Kovačića 14, Ogulin a primjenjuju se od 01.03.2022. godine.

Ova Odluka o kriterijima rada Komisije za prigovore i molbe objavljena je na oglasnoj ploči Poslodavca dana 21.02.2022. godine a stupa na snagu 01.03.2022. godine.

Broj: 93/2022

U Ogulinu, dana 21.02.2022.

VODOVOD | KANALIZACIJA d.o.o.
OGULIN, I.G. Kovačića 14
3

Direktor

Bojan Prebežić dipl. ing.





**VODOVOD I
KANALIZACIJA**
d.o.o.

47300 Ogulin, Ivana Gorana Kovačića 14, p.p. 12
OIB: 75422440757

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



HACCP
BUREAU VERITAS
Certification



Broj: 122-a/2022
U Ogulinu, dana 01.03.2022.

VODOVOD I KANALIZACIJA d.o.o.
OGULIN, I.G. Kovačića 14

Primljeno:	01.03.22.	
Orga. jed.	Broj	Prilog
OPA S.	966/03	-

Na temelju članka 22. Društvenog ugovora o osnivanju Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin, članka 48. Općih uvjeta isporuke vodnih usluga, te čl.2.st.3. Odluke o kriterijima rada Komisije za prigovore i molbe, Direktor društva Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin dana 01.03.2022. godine donio je sljedeću:

O D L U K U
o imenovanju Komisije za prigovore i molbe

- I. Imenuje se Komisija za prigovore i molbe u sastavu kako slijedi:
 1. Miodrag Matijašić - predsjednik
 2. Drago Gerovac - član
 3. Svetlana Vuković - član
 4. Branko Makovsky - zamjenik predsjednika
 5. Ivanka Milanović - zamjenik člana
 6. Dalibor Salopek - zamjenik člana
- II. Imenovani članovi Komisije dužni su razmotriti sve pisane tehničke i finansijske reklamacije i o istima donijeti Odluku u skladu sa Općim uvjetima isporuke vodnih usluga i Odlukom o kriterijima rada Komisije za prigovore i molbe i drugim aktima društva, te pravilima struke i Zakona o vodnim uslugama.
- III. Komisija za prigovore i molbe će se redovito sastajati svakih 15 dana
- IV. Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja

Dostaviti:

1. Svim članovima Povjerenstva
2. Arhiva

VODOVOD I KANALIZACIJA d.o.o.
OGULIN, I.G. Kovačića 14

3

Direktor
Bojan Prebežić, dipl. ing.