

Na temelju čl. 45 st. 5 Općih i tehničkih uvjeta isporuke vodnih usluga trgovačkog društva Vodovod i kanalizacija d.o.o., Split, Hercegovačka 8, OIB 56826138353, direktor Tomislav Šuta dana 12.12.2019.g. donosi

## **PRAVILNIK O RADU**

### **KOMISIJE ZA MOLBE POTROŠAČA**

#### **Čl.1**

Komisija za molbe potrošača (u daljem tekstu: Komisija) interno je tijelo Društva koje donosi odluke o eventualnom umanjenju visine računa (otpisu dijela registrirane potrošnje) temeljem molbi potrošača za umanjenje računa za vodne usluge.

Molba iz ovog Pravilnika je svaki onaj dopis iz kojeg se može nedvojbeno utvrditi da je razlog pisanja povećana potrošnja uzrokovana utvrđenim kvarom na internoj instalaciji te se isti dopis ne može smatrati prigovorom u smislu čl. 5 st. 12 Zakona o zaštiti potrošača kada su fizičke osobe podnositelji molbe.

#### **Čl.2**

Direktor Društva Odlukom imenuje tri (3) člana i tri (3) zamjenika člana Komisije koji su iz redova zaposlenika Društva.

#### **Čl.3**

Predmet rada Komisije su molbe potrošača:

- a) za umanjenje računa za vodne usluge zbog nekontroliranog gubitka vode na internim instalacijama potrošača uslijed kvara na internim instalacijama
- b) 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 u razdoblju dužem od tri obračunska razdoblja, tehnički propusti u izvedbi vodomjernog okna i dimenzioniranju vodoopskrbnog priključka, poremećaj u opskrbi vodom i sl.).

#### **Čl.4**

Molba potrošača mora biti podnesena isključivo u pisanom obliku te prije postupanja Komisije po istoj obrađena od strane stručnih službi Društva.

#### **Čl.5**

Molbe Komisiji dodjeljuje stručni suradnik za analizu potrošnje u Odjelu prodaje.

#### **Čl.6**

Komisija prilikom donošenja odluke postupa isključivo temeljem zaključaka i stavova nadležnih odjela/odsjeka te zapisnika o uviđaju obavljenom po zaprimljenoj molbi ili drugog pisanog dokumenta. Nadležni odjel/odsjek je dužan očitovanje dostaviti stručnom suradniku za analizu potrošnje u roku 8 radnih dana od dana zaprimanja molbe.

## Čl.7

Molba mora sadržavati:

- ime i prezime fizičke osobe/naziv pravne osobe, OIB fizičke/ pravne osobe, adresu, broj za kontakt
- razlog podnošenju
- oznaku računa na koji se molba odnosi ili razdoblje potrošnje za koje se molba odnosi

U slučaju kada su podatci 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 uvećanog računa, a u opravdanim slučajevima (odsutnost, bolest) najkasnije 180 dana od dana ispostave prvog uvećanog računa.

Potrošač eventualni kvar na internoj instalaciji mora sanirati u cijelosti prije podnošenja molbe, što treba biti potvrđeno zapisnikom sa uviđaja, odnosno trebaju biti uklonjeni uzroci povećanih računa ukoliko su uzrokovani okolnostima iz obavljanja djelatnosti Društva.

## Čl.8

Komisija ne uzima u razmatranje molbe koje ne zadovoljavaju navedeno u čl. 7. ovog Pravilnika kao ni molbe onih potrošača koji imaju otvorena nesporna potraživanja koja nisu predmet molbe, izuzev potrošača koji se financiraju iz proračuna jedinica lokalne samouprave, o čemu je dužnost potrošača pisanim putem izvijestiti o istome.

Potrošaču pravnoj osobi koji podnese molbu za otpisom prekomjerne potrošnje uzrokovane kvarom na internoj instalaciji neće se molba uzimati u razmatranje ukoliko je na istom potrošnom mjestu bio predmet postupanja Komisije unazad tri godine od dana podnošenja molbe.

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

Ukoliko je obveznik podmirenja računa kupac koji više nije valjan ( umrla osoba, pravna osoba koja je brisana iz registra Trgovačkog suda, obrt koji je objavljen i sl. ) molba će biti uzeta u razmatranje tek nakon što na odgovarajući način bude regulirano eventualno dugovanje prema Društvu ( podmirenjem duga, Sporazumom o obročnom podmirenju duga, Izjavi o preuzimanju duga i sl.).

## Čl.9

Potrošač 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.

Odluka o molbi potrošaču se dostavlja preporučenom pošiljkom sa povratnicom na uobičajenu adresu za dostavu računa ili na adresu navedenu u molbi.

## Čl.10

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

#### Čl.11

Komisija je dužna na svakom sastanku voditi Zapisnik kao službeni dokument koji sadrži sljedeće obavezne podatke: nadnevak, sastav Komisije, popis predmeta sa podacima o pojedinom potrošaču, šifru potrošnog mjesta, sažetak odluke Komisije za svakog pojedinog potrošača te ukupnu visinu umanjениh računa u m3.

#### Čl.12

Odluke Komisija donosi isključivo prema navodima iz Zapisnika kontrolora Odsjeka očitavanja ukoliko se radi o kvaru na internoj instalaciji, prema navodima iz Zapisnika ( očitovanja ) nadležnog odsjeka mreže ukoliko se radi o neispravnosti vodomjera ili kvaru u oknu vodomjera te prema očitovanju nadležnog Voditelja Odjela/Odsjeka ukoliko se radi o predmetu iz obavljanja djelatnosti Društva (rekonstrukcija okna vodomjera, smanjenje/povećanje profila priključka, poremećaj u opskrbi vodom i sl.).

#### Čl.13

Ukoliko Komisija donese 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 količine prosječne i uvećane potrošnje.

Ukoliko se utvrdi da zbog posebnih okolnosti ( bolest potrošača, opravdana odsutnost, potreba prokopa javne prometnice, potreba izmještanja 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 za više od dva obračunska razdoblja.

Ukoliko Komisija donese pozitivnu odluku u svezi Molbe potrošača s osnova neispravnosti vodomjera ili kvara u oknu vodomjera na štetu potrošača, a za razdoblje trajanja kvara duže od tri mjeseca, u pravilu se umanjuju svi računi ( otpisuje prekomjerna potrošnja ) koji su iskazali prekomjernu potrošnju.

Ukoliko Komisija donese pozitivnu odluku u svezi molbe potrošača umanjuju se računi (otpisuje prekomjerna potrošnja) u iznimnim slučajevima za najviše jednu godinu unazad od dana otklanjanja uzroka prekomjerne potrošnje i to isključivo zbog propusta iz obavljanja djelatnosti Društva.

#### Čl.14

Prosječna potrošnja je potrošnja ostvarena na mjesečnoj razini prethodne kalendarske godine u usporedivom razdoblju na koje se molba odnosi. Ukoliko na takav način nije moguće definirati prosječnu potrošnju, za istu se uzima prosječna potrošnja unazad ukupno 3 ( tri ) godine u usporedivom razdoblju, a ukoliko ni na takav način nije moguće odrediti prosječnu potrošnju, ista se utvrđuje na osnovu 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 internim vodomjerima i to ukoliko je uzrok prekomjerne potrošnje kvar na instalaciji.

U stambenim zgradama kod kojih se potrošnja obračunava prema prijavljenom broju članova kućanstva, prekomjerna se potrošnja otpisuje primjenom metode izračuna prosječne potrošnje te se višak potrošnje preko prosječne umanjuje za najviše 50 % od utvrđene prekomjerne potrošnje i to ukoliko je uzrok prekomjerne potrošnje kvar na instalaciji.

#### Čl.15

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

Odjel prodaje se zadužuje za provedbu otpisa prekomjerne potrošnje u m<sup>3</sup>.

Odjel računovodstva se zadužuje za provedbu otpisa prekomjerne potrošnje ukoliko istu nije moguće provesti otpisom potrošnje u m<sup>3</sup> ( prethodno djelomično podmiren račun na kojeg se odluka o otpisu odnosi, članovi raspodjele i sl.).

#### Čl.16

Odluka Komisije je valjana ukoliko je usaglašena od strane dva člana Komisije od tri prisutna člana, te potpisana na za to uobičajenom obrascu i Zapisniku.

#### Čl.17

Ukoliko je potrošač fizička osoba i uloži prigovor na odluku Komisije, po istoj se postupa sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

#### Čl.18

Za sve okolnosti postupanja Komisije koje nisu uređene ovim Pravilnikom primjenjuju se na odgovarajući način odredbe Zakona o vodama, Zakona o vodnim uslugama, Zakona o obveznim odnosima, Zakona o mjeriteljstvu, Općih i tehničkih uvjeta isporuke vodnih usluga, Odluke o vodoopskrbi grada Splita, Zakona o zaštiti potrošača ukoliko molbu podnosi fizička osoba i dr.

#### Čl.19

Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči Društva na adresi sjedišta, Hercegovačka 8, Split.

  
DIREKTOR:  
  
VUK-02-2019/175

Ovaj Pravilnik je objavljen na oglasnoj ploči Društva dana 12.12.2019.g. te stupa na snagu dana 20.12.2019.g.