

KLASA: 029/23-01/01
URBROJ: 2186-12-5-04-23-2
Ivanec, 02.05.2023.

Temeljem članka 26. Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22), direktor IVKOM d.d. iz Ivanca, V. Nazora 96b, dana **02.05.2023.** godine donosi sljedeću

ODLUKU O OSNIVANJU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA – KORISNIKA JAVNIH USLUGA

Članak 1.

Ovom Odlukom osniva se Povjerenstvo za reklamacije potrošača IVKOM d.d., unutarnje ustrojstvo, djelokrug rada, ovlasti i način donošenja Odluka Povjerenstva.

Članak 2.

Povjerenstvo za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu; Povjerenstvo) je drugostupanjsko tijelo nadležno za rješavanje prigovora potrošača na prvostupanjske odluke, rješenja ili odgovore isključivo u svezi pružanja javnih usluga IVKOM d.d. (u daljnjem tekstu: Društvo) koje sukladno članku 25. Zakona o zaštiti potrošača obuhvaća sljedeće javne usluge:

11. sakupljanje komunalnog otpada na području: Grada Ivanec, Grada Lepoglava, Općine Bednja, Općine Klenovnik, Općine Maruševac i Općine Donja Voća.

12. usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama.

Članak 3.

Za članove povjerenstva imenuju se:

- | | |
|--|--|
| 1. Vlatka Gradiček | – Rukovoditelj službe pravnih, općih i kadrovskih poslova IVKOM d.d., |
| 2. Mirjana Skroza | – Voditelj RJ gospodarenje otpadom IVKOM d.d., |
| 3. Maja Darabuš | – Rukovoditelj službe financijskih i računovodstvenih poslova IVKOM d.d., |
| 4. Tomislav Kučej iz Varaždina, V. Vidrića 3 | – predstavnik Udruge za zaštitu prava potrošača "Varaždinski potrošač" iz Varaždina. |

Povjerenstvo će raditi u sastavu od 3 člana, i to:

- | | |
|-------------------|----------------------------|
| 1. Mirjana Skroza | – predsjednik povjerenstva |
| 2. Maja Darabuš | – član povjerenstva, |
| 3. Tomislav Kučej | – član povjerenstva. |

Stručnu pomoć u radu Povjerenstva, pogotovo vezano uz izradu dokumenata, će pružati Petra Štajcer, rukovoditelj službe pravnih, općih i kadrovskih poslova društva IVKOM d.d. iz Ivanca, V. Nazora 96b.

Članak 4.

Sjedište Povjerenstva nalazi se na adresi sjedišta Društva: V. Nazora 96b, 42240 Ivanec

Članak 5.

Član Povjerenstva može biti razrješen dužnosti:

- Opozivom Direktora Društva (za članove iz redova zaposlenika) ili ovlaštene osobe Udruge za zaštitu potrošača (za člana - predstavnika Udruge za zaštitu potrošača),
- Prestankom radnog odnosa,
- Na vlastiti zahtjev,
- Iz drugog opravdanog razloga.

Članak 6.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača.

Po primitku odgovora na pisani prigovor, potrošač može podnijeti reklamaciju Povjerenstvu.

Reklamacije potrošači mogu podnijeti pisanim putem:

- Osobno u sjedištu IVKOM d.d. na adresi V. Nazora 96b, 42240 Ivanec
- Putem pošte na adresu: IVKOM d.d., V. Nazora 96b, 42240 Ivanec
- Putem emaila na adresu: ivkom @ivkom.hr

IVKOM d.d. je dužan bez odgađanja u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte potvrditi zaprimanje reklamacije.

Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije odnosno uklanjanja njezinih nedostataka.

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača dužno je profesionalno, objektivno i cjelovito pristupiti rješavanju svake pisane reklamacije zaprimljene na propisani način sa obvezom donošenja konačne odluke.

Članak 7.

Temeljem čl. 10. Zakona o zaštiti potrošača, reklamacije potrošača podnose se Društvu u pisanom obliku u skladu sa Obavijesti o načinu podnošenja prigovora potrošača koja je dostupna i javno objavljena na oglasnoj ploči Društva i na web stranici www.ivkom.hr.

O podnesenom prigovoru Stručna služba Društva kao prvostupanjsko tijelo mora odgovoriti podnositelju istog u pisanom obliku u roku od 15 dana od primitka prigovora odnosno uklanjanja nedostataka.

O radu i odluci Povjerenstva vezane za prigovor potrošača vodi se zapisnik kojeg potpisuju članovi iste. Odgovor na prigovor u pisanom obliku dostavlja se podnositelju istog navodeći mogućnost podnošenja reklamacije na dostavljeni odgovor Povjerenstvu.

Nakon primitka odgovora na pisani prigovor, potrošač – korisnik javne usluge može podnijeti pisanu reklamaciju Povjerenstvu koje je dužno istu razmotriti i donijeti drugostupanjsku odluku najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije odnosno datuma otklanjanja nedostataka u reklamaciji (ukoliko je reklamacija bila nejasna, nepotpuna i za istu zatražena nadopuna).

Ako je reklamacija nepotpuna ili nejasna, Povjerenstvo će od podnositelja reklamacije zatražiti pisanim putem uklanjanje nedostataka i dopunu u roku od 15 dana od dana primitka pod uvjetom da je podnositelj ostavio potpune i točne kontakt podatke. U navedenom slučaju rok za rješavanje nadopunjene reklamacije započinje teći od datuma kada je ista naknadno zaprimljena na propisani način.

Članak 8.

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača obvezuje se na prvoj sjednici imenovati predsjednika i zamjenika Povjerenstva. Predsjednik i zamjenik predsjednika te članovi Povjerenstva imenuju se na vrijeme od četiri godine sa mogućnošću reizbora.

Članak 9.

Predsjednik Povjerenstva a u slučaju njegova odsustva Zamjenik, sazivaju po potrebi sjednice Povjerenstva i presjedaju istima.

Sjednica Povjerenstva održava se isključivo u uvjetima postignutog kvoruma.

Poziv za sjednicu dostavlja se minimalno 3 radna dana prije planirane sjednice putem elektroničke pošte ili osobno na adresu članova Povjerenstva.

Sjednice Povjerenstva mogu biti organizirane i kao elektronske sjednice.

Poziv za sjednicu mora sadržavati dnevni red, prijedloge odluka te pripadajući materijal nužan za analizu i detaljno razmatranje reklamacija koje su predmet donošenja odluka.

Članak 10.

Sjednice Povjerenstva nisu otvorene za javnost.

Predsjednik Povjerenstva a u njegovoj odsutnosti Zamjenik, može pozvati podnositelja reklamacije na sjednicu ukoliko smatra da će iznošenje podnositelja u znatnome doprinjeti objektivnosti uvida u cjelokupni spis reklamacije (Podnositelj reklamacije može biti nazočan samo u dijelu sjednice u kojem se vodi rasprava i donosi odluka o njegovoj reklamaciji).

Predsjednik Povjerenstva a u njegovoj odsutnosti Zamjenik, može pozvati druge predstavnike Društva ili vanjske stručnjake bez prava glasovanja u svrhu iznošenja dodatnih obrazloženja u svezi pojedinih reklamacija sve u cilju meritornog odlučivanja Povjerenstva.

Članak 11.

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača – korisnika javnih usluga ovlašteno je:

- Preinačiti prvostupanjsku odluku, rješenje ili odgovor u cijelosti ili djelomično;
- Prihvatiti u cijelosti ili djelomično reklamaciju u korist Podnositelja;
- Potvrditi prvostupanjsku odluku, rješenje ili odgovor i odbiti reklamaciju kao neosnovanu,
- Odbaciti reklamaciju ako ista nije podnesena od ovlaštene osobe, ako ista nije podnesena pravodobno ili je ista manjkava ili podnositelj reklamacije ne otkloni nedostatke u određenom roku ili ako je o istoj reklamaciji već donesena odluka Povjerenstva;
- U slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, rješenja ili odgovora, odgoditi donošenje odluke Povjerenstvo do prikupljanja dodatnih podataka u kojem slučaju se može produžiti rok za najviše 8 dana a o čemu se obavještava podnositelja reklamacije (u navedenom slučaju obveza je prvostupanjskog tijela dostaviti Predsjedniku Povjerenstva bez odlaganja sve potrebne dopune dokumentacije ili pisano očitovanje na traženi zahtjev)

Članak 12.

Povjerenstvo donosi konačne odluke većinom glasova.

Predsjednik Povjerenstva obvezuje se u pisanoj formi obavijestiti Direktora Društva o konačnim odlukama Povjerenstva radi daljnjeg postupanja prema korisniku javne usluge i možebitnim budućim zaduženjima.

Potrošač – korisnik javne usluge može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak na drugostupanjsku odluku Povjerenstva kao daljnji pravni postupak u zaštiti svojih prava.

U skladu s Zakonom o zaštiti potrošača, Društvo neće pokretati postupke prisilne naplate do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka u svezi s osporenim neplaćenim dospjelim novčanim potraživanjima po osnovi javne usluge.

Članak 13.

Zapisnik Povjerenstva donosi se po završetku sjednice te isti potpisuju predsjednik Povjerenstva odnosno Zamjenik predsjednika u slučaju njegova odsutstva i zapisničar.

Svaki član Povjerenstva može iznijeti svoje mišljenje u zapisnik i primjedbe na zapisnik sa prethodne sjednice koji se unose u zapisnik tekuće sjednice.

Članak 14.

Članovi Povjerenstva nisu ovlašteni iznositi svoje odluke u javnosti, komentirati javno reklamacije potrošača ili odluke Povjerenstva.

Predsjednik Povjerenstva ovlašten je za kontakt sa javnošću i davanje izjava o radu i odlukama Povjerenstva te izradu godišnjeg izvješća o radu Povjerenstva koje podnosi Direktor Društva.

Članak 15.

Povjerenstvo je dužno voditi i čuvati sve reklamacije potrošača i cjelokupnu dokumentaciju o radu Povjerenstva u periodu od 5 (slovima: pet) godina u pismohrani Društva.

Članak 16.

Ova Odluka objavit će se na oglasnoj ploči Društva i web stranici www.ivkom.hr.

Članak 17.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

Stupanjem na snagu ove Odluke prestaje važiti Odluka o osnivanju povjerenstva (KLASA: 029/23-01/01, URBROJ: 2186-12-5-04-23-2) od 01.02.2023. godine.

Dostaviti:

1. Članovima Povjerenstva (1-4) – ovdje;
2. Udruga za zaštitu prava potrošača "Varaždinski potrošač" iz Varaždina, Graberje 33;
3. Služba financijskih i računovodstvenih poslova – ovdje;
5. Informatičar – ovdje;
6. Oglasna ploča – ovdje;
7. Arhiva – ovdje.

Direktor:
Edo Rajh, dipl.oec.

