

Na temelju Općih i tehničkih uvjeta isporuke vodnih usluga te Općih i tehničkih uvjeta isporuke javne odvodnje KTD Vodovod Žrnovnica d.o.o. i čl. 9. Društvenog ugovora KTD Vodovod Žrnovnica d.o.o., direktor društva dana 12. ožujka 2018. donio je

**KRITERIJE ZA RJEŠAVANJE
REKLAMACIJA POTROŠAČA
(GRAĐANSTVO I GOSPODARSTVO)**

Članak 1.

Kriteriji za rješavanje reklamacija potrošača (u daljnjem tekstu, Kriteriji), trebaju omogućiti ujednačeno rješavanje reklamacija potrošača, korisnika javnih usluga iz registriranih djelatnosti Društva te definirati pretpostavke za umanjene utvrđene prekomjerne potrošnje vodne usluge, uvjete za otplatu na rate dugovanja, a sve kao posljedica prekomjerne potrošnje vodne usluge zbog isteka na internim instalacijama potrošača, uzrokovanih tehničkim poremećajima u javnom vodoopskrbnom sustavu, odnosno aktivnostima isporučitelja vodnih usluga kao i ostale reklamacije sukladno pozitivnim propisima koji se odnose na poslovanje Društva.

Članak 2.

Pretpostavke koje potrošač mora kumulativno ispuniti da bi se na njegovu reklamaciju mogla primijeniti mjera umanjena dugovanja za uslugu vodoopskrbe i odvodnje su slijedeći:

1. Urednost plaćanja u korist KTD Vodovod Žrnovnica d.o.o.
2. Efikasan i pravovremen otklon kvara na instalaciji potrošača, uz dužnost hitnog obavješćivanja o kvaru KTD Vodovod Žrnovnica d.o.o.
3. Dostava dokaza o otklonjenom kvaru (fotodokumentacija, račun za izvršenu uslugu itd.)
4. Uviđaj na terenu od strane djelatnika KTD Vodovod i Žrnovnica d.o.o. sa zapisnikom i fotodokumentacijom.
5. Neće se razmatrati reklamacije gdje se utvrdi da je do prekomjerne potrošnje došlo nemarom, namjerno ili krajnjom nepažnjom vlasnika, dotrajalošću interne instalacije korisnika, tj. lošeg održavanja iste itd. korisnika usluge.

Članak 3.

Ukoliko su kumulativno ispunjene pretpostavke iz čl. 2. ovih Kriterija, Povjerenstvo može prihvatiti reklamaciju te obračunati potrošenu vodnu uslugu na način da se potrošaču za

spornu potrošnju obračuna prosjek potrošnje u protekla 3 mjeseca odnosno u protekle 3 godine za predmetni mjesec.

Ovisno o slučaju i procjeni Povjerenstva moguće je odobriti obročno plaćanje na rate, uz obvezu redovitog plaćanja novo ispostavljenih računa za vodnu uslugu.

Uz prethodno navedene pretpostavke iz čl.2. Povjerenstvo neće naplatiti potrošaču varijabilni dio usluge javne odvodnje u slučajevima kada otpadna voda nije opteretila sustav javne odvodnje, uz ispunjene pretpostavki iz čl.2 st. 1 do st. 4.

Povjerenstvo zadržava pravo da u slučaju okolnosti koje nisu navedene u kriterijima za rješavanje reklamacijama potrošača, odbije reklamaciju potrošača, uz adekvatno obrazloženje.

Članak 4.

Kriteriji za rješavanje reklamacija potrošača od 01. svibnja 2017. godine stavljaju se van snage.

Članak 5.

Kriteriji za rješavanje reklamacija potrošača stupaju na snagu i primjenjuju se danom donošenja.

KTD Vodovod Žrnovnica d.o.o.

Direktor

Igor Uremović dipl.ing.

KOMUNALNO TRGOVAČKO DRUŠTVO
VODOVOD ŽRNOVNICA d.o.o.
NOVI VINODOLSKI, DUBROVA 22
2

Dostaviti:

1. Uprava
2. Članovi povjerenstva i zamjenici
3. Pravna služba
4. Marko Paripović
5. Oglasna ploča