

Na temelju članka 48. Općih i tehničkih uvjeta isporuke vodnih usluga VODOVOD – OSIJEK d.o.o. i članka 35. Društvenog ugovora VODOVOD-OSIJEK d.o.o., Uprava Društva dana 30. lipnja. 2015. god. donijela je

OGLASNA PLOČA
VODOVOD – OSIJEK

OBJAVLJENO 4.7. 2015.

ARCHIVIRANO

Sign.

KRITERIJE ZA RJEŠAVANJE REKLAMACIJA POTROŠAČA

BROJ: 700

PRIMLJENO:

01-07-2015

RJEŠENO:

ODJE SE

SPIS NALAZI

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 obročnu otplatu dugovanja, a sve kao posljedica prekomjerne potrošnje vodne usluge zbog kvarova na internim instalacijama potrošača.

Članak 2.

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

- 1/ urednost plaćanja u korist VODOVOD-OSIJEK d.o.o.,
- 2/ prisutnost prekomjerne potrošnje vodne usluge od 50% veće od prosječne tromjesečne potrošnje potrošača,
- 3/ efikasan i pravovremen otklon kvara na instalaciji potrošača, uz dužnost hitnog obavješćivanja o kvaru VODOVOD-OSIJEKA d.o.o.,
- 4/ dostava dokaza o otklonjenom kvaru. Za individualna domaćinstva kao dokaz otklanjanja kvara prihvatiti će se ukoliko je potrošnja vode nakon otklonjenog kvara, svedena na potrošnju koja je prethodila uvećanoj potrošnji.

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 potrošnja kao tromjesečni obračun te da mu se otpiše do 30% sporne potrošnje.

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

Povjerenstvo zadržava pravo da i u slučaju kumulativnog ispunjenja navedenih pretpostavki, odbije reklamaciju potrošača, uz adekvatno obrazloženje.

Članak 4.

Potrošaču će se zamolbe koje ispunjavaju uvjete iz čl.2 uvažavati najviše jedanput tijekom razdoblja od 12 mjeseci.

Članak 5.

Kriteriji stupaju na snagu danom donošenja.

[Handwritten signature]

Član Uprave - direktor
mr.sc. Ivan Tukić, dipl.oec.



Dostaviti:

1. Članovi Povjerenstva
2. Služba obračuna i naplate vodnih usluga
3. Zorica Šmit, Osijek, Županijska 6
4. Vlasta Radaković, Osijek, Sjenjak 73
5. Pravna služba
6. Uprava
7. Oglasna ploča Društva