

Klasa: 029-04/23-01/00002  
UR Broj: 2196-1-17-02/02-23-00001  
Datum: 02. siječnja 2024.

DIREKTORU DRUŠTVA:  
IVAN KRAJNOVIĆ, dipl.iur.



Sukladno članku 25. Poslovnika o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača Tehnostan d.o.o. Vukovar od 02. prosinca 2022.godine, predsjednik Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Tehnostan d.o.o. Vukovar, podnosi Direktor Društva sljedeće:

### IZVJEŠĆE O RADU ZA 2023.god.

Sukladno članku 6. stavak 1. i 2. Zakona o tržištu toplinske energije (NN 80/13, 14/14, 102/14, 95/15, 76/18, 86/19), članku 24., stavak 1. točka 5. Zakona o komunalnom gospodarstvu (NN 68/18, 110/18, 32/20), te članka 25., stavka 1. točke 3. i 7. Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22, 59/23), trgovačko društvo Tehnostan d.o.o. svoje djelatnosti obavlja kao javnu uslugu.

Sukladno tome prema članku 26. stavku 1., 5. i 10. Zakona o zaštiti potrošača određeno je da tijelo koje pruža javne usluge iz navedenih stavaka, dužno osnovati Povjerenstvo za reklamacije potrošača, te se postupak osnivanja, način rada i prava i obveze članova Povjerenstva za reklamacije potrošača uređuju aktom javnopravnog tijela.

Rad Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Tehnostan d.o.o. uređen je Poslovníkom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača Tehnostan d.o.o. Vukovar, od 02. prosinca 2022.godine, kojeg je Društvo donjelo na konstituirajućoj sjednici 09. prosinca 2022.godine.

Člankom 27. stavkom 1. i 5. Zakona o zaštiti potrošača propisano je da je Povjerenstvo dužno pisano odgovoriti na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimljene reklamacije.

U 2023. godini Povjerenstvo za reklamacije potrošača Tehnostan d.o.o. Vukovar (dalje u tekstu: „Povjerenstvo“) djelovalo je i svoje obveze izvršavalo u svemu sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača te internih propisa i akata, vodeći računa o načelima transparentnosti, objektivnosti i zabrane diskriminacije.

U 2023. godini Povjerenstvo je djelovalo u sljedećem sastavu:

1. Barbara Janžić-administrativna tajnica, predsjednica Povjerenstva
2. Željko Bakula-rukovoditelj energetskih djelatnosti, zamjenik predsjednika Povjerenstva
3. Jelena Kamerla-referent saldakonti I., član Povjerenstva
4. Davor Grahić-predstavnik Centra za udugu potrošača Vukovarsko-srijemske županije „Glas potrošača“
5. Ivan Dufek-predstavnik Društva za zaštitu potrošača Vukovarsko-srijemske županije.



Sjednice Povjerenstva sazivane su redovito, uz vođenje računa o zakonskim rokovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača i Poslovníkom o radu Povjerenstva, a najkasnije pet (5) dana prije sazivanja sjednice Povjerenstva, članovima su dostavljane informacije i potrebni podaci bitni za meritorno odlučivanje o predmetima obuhvaćenim dnevnim redovima sjednica.

Tijekom 2023. godine Povjerenstvo je održalo tri (3) sjednice, od toga prva sjednica je bila konstituirajuća sjednica a dvije (2) sjednice su se odnosile na rješavanje problema podnesenih reklamacija u kojima je Povjerenstvo jednoglasno donjelo odluke o pitanjima koja su bila na dnevnom redu tih sjednica. Na svim sjednicama održanim tokom 2023. godine bio je prisutan član -predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

Zaprimljene reklamacije, prema sadržaju, možemo podijeliti na:

1. Prigovor krajnjeg kupca na plaćanje troškova snage,
2. Prigovor krajnjeg kupca na ispostavljeni račun za toplinsku energiju.

Podnesene reklamacije su utvrđene kao neosnovane uz pregled svih činjenica i podataka iznesenih pred Povjerenstvo na održanim sjednicama te je Povjerenstvo u oba slučaja jednoglasno donjelo odluku u oba slučaja. Reklamacije je Povjerenstvo odbilo i potvrdilo odluke prvostupanjskog tijela.

Članovi Povjerenstva-radnici trgovačkog društva Tehnostan d.o.o. ne primaju naknadu za rad u Povjerenstvu, dok članovi Povjerenstva- predstavnici udruge za zaštitu potrošača, primaju naknadu za rad u Povjerenstvu, po održanoj sjednici.

Predsjednik Povjerenstva za reklamacije potrošača  
Trgovačkog društva Tehnostan d.o.o. Vukovar  
Barbara Janžić, bacc.admin.publ.  
Administrativni tajnik

Direktor, Ivan Krajnović, dipl.iur

Dostaviti:

1. Naslovu
2. Pismohrana
3. Centar za udruhu potrošača Vukovarsko-srijemske županije





