

## Najčešći problemi prilikom korištenja javne usluge vodoopskrbe i odvodnje

- Prilikom korištenja javne usluge vodoopskrbe i odvodnje najčešći problemi su kada dolazi do povećane potrošnje i bitno povećanog računa za isporuku vode.
- Problem može nastati kada je negdje na internom dijelu instalacije od brojila do trošila potrošača pukla cijev. Tada potrošač treba vidjeti okreće li se pokazivač na brojilu iako su zatvoreni svi potrošači vode u stanu ili kući. Kada voda curi radi puknuća cijevi može se tražiti od davatelja usluge da otpiše taj dio potrošene vode koja je istekla bez koristi.
- Nadalje, ako brojilo nije očitavano, već je procjenjivana potrošnja u manjem omjeru nego se troši, onda se kod očitavanja javlja bitna razlika koju potrošač mora platiti. Treba usporediti odgovara li stanje očitanih m<sup>3</sup> na brojilu stanju na računu.
- Samo brojilo se mora baždariti i mijenjati svakih 5 godina, jer mogu na brojilu nastati greške (npr. preskače i krivo pokazuje ili netočno mjeri protok vode).
- U slučaju da brojilo nije zamijenjeno 5 godina, smatra se neispravnim i tada se, ako ima nepravilnosti, mora izvršiti korekcija računa. Uzima se prosjek potrošnje ili prethodno razdoblje u kojem je brojilo ispravno radilo.
- Potrošač može tražiti izvanrednu kontrolu brojila i ako se pokaže da je brojilo ispravno onda kontrolu plaća potrošač. U slučaju da je brojilo neispravno davatelj usluge mora izdati novi usklađeni račun.

## Cijena vodnih usluga

- Obveznik plaćanja vodne usluge je vlasnik ili drugi zakoniti posjednik nekretnine u kojoj se usluga koristi.
- Visinu cijene vodnih usluga odlukom određuje isporučitelj vodne usluge, uz suglasnost jedinice lokalne samouprave i ne može biti niža od one određene Uredbom Vlade Republike Hrvatske.
- Tarifa vodnih usluga javne vodoopskrbe mora sadržavati:
  - ✓ osnovnu cijenu vodne usluge
  - ✓ cijenu koju plaćaju socijalno ugroženi građani za količinu isporučene vode nužne za osnovne potrebe kućanstva.
- Odluka o cijeni vodnih usluga sadržava: vrstu vodne usluge, visinu cijene (tarifa vodne usluge), način obračuna i plaćanja usluge i iskaz javnih davanja koja se obračunavaju i naplaćuju uz cijenu usluge.
- Isporučitelji vodnih usluga dužni su objaviti odluku o cijeni vodne usluge na internetu i na drugi prikladan način te ju učiniti javno dostupnom za sve vrijeme njezinog važenja.

*Ovaj letak izrađen je uz financijsku podršku Grada Zagreba. Sadržaj ovog letka je u isključivoj odgovornosti Hrvatske udruge za zaštitu potrošača i ni pod kojim uvjetima ne može se smatrati kao odraz stajališta Grada Zagreba*

**! Želite nam pomoći u radu uplatom članarine od 30 kuna javite se na našu adresu. !**



PORUKA 50.  
**HRVATSKA UDRUGA  
ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**  
**HUZP**  
[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr) | [huzp@zg.t-com.hr](mailto:huzp@zg.t-com.hr)  
Telefon/telefaks: 01/46 333 66  
Ozaljska 93/II · 10000 Zagreb



**JAVNA USLUGA:  
VODOOPSKRBA I  
ODVODNJA**



Izradu ovog letka financijski je pomogao Grad Zagreb u projektu „PROČITAJTE O SVOJIM PRAVIMA”

## Priključenje na mrežu

- Trgovac koji pruža javnu uslugu putem distribucijske mreže mora omogućiti potrošačima priključak na distribucijsku mrežu te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima.

## Obustava usluge

- Davatelj usluge istu ne smije obustaviti ako je potrošač u žalbenom postupku i uredno podmiruje sve slijedeće nesporne račune.
- Kada je davatelj usluge obustavio uslugu prije nego je obaviješten o pokretanju žalbenog postupka dužan je bez naknade nastaviti pružati uslugu potrošaču do okončanja postupka.



Dobar dan, ja sam Pepo. Dozvolite mi da Vas upoznam s vašim pravima.

**Zakon o zaštiti potrošača je naveo da je vodovod i odvodnja javna usluga, a davatelj usluge je komunalno društvo koje osniva lokalna zajednica.**



## Održavanje kvalitete usluge

- Trgovac koji pruža javnu uslugu mora održavati kvalitetu javne usluge u skladu s posebnim propisima i pravilima struke.

## Reklamacije potrošača

- Davatelj usluge mora omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u njegovu prostoru, slanjem prigovora na njegovu adresu ili adresu e-pošte te mu mora omogućiti podnošenje prigovora telefonom.
- Na prigovor davatelj usluge mora odgovoriti u roku 15 dana od dana primanja prigovora. U slučaju da je potrošač nezadovoljan odgovorom davatelja usluge može se žaliti u drugom stupnju Povjerenstvu za reklamacije potrošača davatelja usluge. Za Grad Zagreb Povjerenstvo je pri Zagrebačkom holdingu. Povjerenstvo mora odgovoriti u roku 30 dana od dana zaprimanja žalbe.
- Kada potrošač ne dobije odgovor u roku 15, odnosno 30 dana ili s odgovorom bude nezadovoljan treba napraviti prijavu državnim inspektorima.