

8000 Uprava Društva

Zagreb, 5.10.2026.

Urudžbeni broj: 0-64/2026

Na temelju članka 31. Društvenog ugovora trgovačkog društva Vodoopskrbe i odvodnje d.o.o. od 28. travnja 2026. godine, a u vezi s člankom 97. stavkom 3. Općih uvjeta isporuke vodnih usluga, donosim

PRAVILNIK O RADU KOMISIJE ZA OTPIS VODNIH USLUGA

Članak 1.

Pravilnikom o radu Komisije za otpis vodnih usluga (u daljnjem tekstu: Pravilnik) uređuje se:

- način imenovanja, djelokrug, ovlasti i način rada Komisije za otpis vodnih usluga (u daljnjem tekstu: Komisija)
- priprema i izrada prijedloga za financijski otpis vodnih usluga (dalje u tekstu: prijedlog za financijski otpis) temeljem zahtjeva/zamolbi korisnika za otpis vodnih usluga (u daljnjem tekstu: zahtjev/zamolba korisnika) te
- način provedbe financijskog otpisa.

Članak 2.

Komisija se sastoji od 5 (pet) članova, od kojih su 4 (četiri) člana radnici Vodoopskrbe i odvodnje d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo), a 1 (jedan) član je predstavnik Hrvatskih voda.

Članove Komisije imenuje Uprava Društva odlukom o imenovanju Komisije za otpis vodnih usluga te izabire predsjednika i zamjenika predsjednika Komisije iz reda članova.

Komisija može valjano odlučivati većinom glasova svih članova.

Članak 3.

Administrativne poslove Komisije obavlja tajnik, kojeg članovi između sebe biraju posebnom odlukom na prvoj sjednici Komisije.

Članak 4.

Komisija može zatražiti od svih organizacijskih jedinica Društva i/ili radnika Društva dodatna pojašnjenja, terenska izvješća i druge potrebne postupke neophodne za donošenje svojih prijedloga te isti mogu biti pozvani na sjednicu Komisije, na koju su se dužni odazvati.

Članak 5.

Sjednice Komisije saziva predsjednik Komisije ili u njegovoj odsutnosti zamjenik predsjednika. Sjednice Komisije održavaju se najmanje jednom mjesečno, a po potrebi i češće, ovisno o broju podnesenih zahtjeva/zamolbi korisnika.

Zahtjevi/zamolbe korisnika iz članka 9. ovog Pravilnika zaprimaju se u Odjelu za odnose s korisnicima, a radnici koji ih obrađuju moraju biti pravovremeno obaviješteni o vremenu održavanja sjednica kako bi mogli na vrijeme obraditi predmete i proslijediti ih na razmatranje na sjednicu Komisije.

U svrhu davanja potrebnih objašnjenja na svakoj sjednici Komisije prisutni su radnici koji su obradili zahtjeve/zamolbe korisnika koji su predmet razmatranja Komisije.

Članak 6.

Prije početka rada sjednice, predsjednik Komisije utvrđuje je li na sjednici nazočna većina članova Komisije, odnosno je li osiguran kvorum.

Članak 7.

O radu Komisije na sjednici se vodi zapisnik.

Zapisnik vodi tajnik, a potpisuje ga predsjednik Komisije ili u njegovoj odsutnosti zamjenik predsjednika i tajnik Komisije.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, a obavezno:

- dan, vrijeme i mjesto održavanja sjednice
- imena i prezimena nazočnih članova Komisije
- imena i prezimena ostalih prisutnih osoba na sjednici
- dnevni red (zahtjevi/zamolbe koji su predmet razmatranja Komisije)
- prikaz ukupne količine isporučenih vodnih usluga izraženih u eurima (EUR) i kubičnim metrima (m³), koje su predmet razmatranja Komisije.

Obavezni prilog zapisnika su rekapitulacije prijedloga za financijski otpis po kategorijama korisnika iskazane u postocima, naziv korisnika, šifra korisnika, adresa korisnika te napomena o vrsti i opisu kvara.

Članak 8.

Interni vodovodni sustav je tehnički i tehnološki povezan skup vodova, građevina i opreme za vodoopskrbu od priključaka na komunalne vodne građevine za javnu vodoopskrbu do i unutar stambenih i poslovnih građevina, drugih građevina i nekretnina.

Prekomjerna potrošnja vode (u slučaju kvara) količina je koja predstavlja razliku između prosječne potrošnje vode u razdoblju prije nastanka kvara i izmjerene količine vode u razdoblju postojanja kvara na dijelu internog vodovodnog sustava ili kvara na dijelu vodoopskrbne instalacije nakon mjernog uređaja koja je u nadležnosti održavanja Isporučitelja.

Predmet razmatranja Komisije su zahtjevi/zamolbe korisnika u slučajevima:

- prekomjerne potrošnje koja je posljedica kvara na internom vodovodnom sustavu koji je u nadležnosti održavanja korisnika (kvar na strani korisnika usluge)
- kada je prekomjerna potrošnja posljedica kvara na dijelu vodoopskrbne instalacije nakon mjernog uređaja koja je u nadležnosti održavanja Isporučitelja (kvar na strani Isporučitelja).

Članak 9.

Uvjeti razmatranja zahtjeva/zamolbe korisnika sukladno prethodnom članku ovog Pravilnika su:

- zahtjev/zamolba korisnika mora sadržavati: ime i prezime fizičke osobe/naziv pravne osobe, OIB fizičke/pravne osobe, broj mjernog mjesta ili šifru kupca, kontakt broj i/ili e-mail adresu, razlog podnošenja te broj računa na koji se zahtjev/zamolba odnosi
- ukoliko se podaci o podnositelju zahtjeva/zamolbe razlikuju od podataka o korisniku (naslovniku računa), podnositelj zahtjeva/zamolbe dužan je dostaviti dokaz temeljem kojeg je vidljiv pravni interes za podnošenjem zahtjeva/zamolbe; odnosno, ukoliko je došlo do promjene korisnika, podnositelj je obavezan dostaviti vjerodostojnu dokumentaciju kojom se dokazuje promjena korisnika
- zahtjev/zamolba korisnika mora biti podnesena u pisanom obliku najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana dospjeća računa za vodne usluge na kojem je iskazana prekomjerna potrošnja
- zahtjev/zamolba mora sadržavati očitano stanje potrošnje vodomjera (m^3) na dan otklanjanja kvara te na dan podnošenja zahtjeva/zamolbe korisnika
- kvar na internom vodovodnom sustavu mora biti u cijelosti otklonjen, a zahtjevu se mora priložiti račun ovlaštenog vodoinstalatera koji je kvar otklonio ili račun prodajnog mjesta gdje je kupljen materijal utrošen za otklanjanje kvara
- svi ispostavljeni računi za vodnu uslugu, izuzev računa za koji se podnosi zamolba za otpis prekomjerne potrošnje, moraju biti podmireni u cijelosti.

Korisnik iz kategorije „kućanstvo – socijalno ugroženi“ dužan je Komisiji priložiti odluku nadležne ustanove za socijalnu skrb, kao dokaz o svom socijalnom statusu.

Članak 10.

Komisija ne uzima u razmatranje zahtjeve/zamolbe korisnika koji ne zadovoljavaju uvjete iz članka 9. ovog Pravilnika.

Komisija može udovoljiti zamolbi korisnika jednom unutar razdoblja od tri godine u slučaju kada je prekomjerna potrošnja posljedica kvara na internom vodovodnom sustavu koji je u nadležnosti održavanja korisnika.

Prilikom razmatranja zahtjeva/zamolbe korisnika, Komisija je dužna utvrditi činjenično stanje i uzeti u obzir sve okolnosti slučaja, osobito mjesto kvara, postupanje podnositelja zahtjeva/zamolbe vezano uz otklanjanje kvara, vrijeme u kojem je podnositelj zahtjeva/zamolbe otklonio kvar, socijalni status korisnika te ocijeniti sve prikupljene dokaze.

Članak 11.

Nakon razmatranja zahtjeva/zamolbi korisnika koji zadovoljavaju uvjete iz članka 9. i članka 10. ovog Pravilnika, Komisija predlaže Upravi Društva financijski otpis vodnih usluga:

- 30 % prekomjerne potrošnje korisniku koji kontinuirano sam dojavljuje stanje potrošnje
- kada vodomjer ne može ispitati Državni zavod za mjeriteljstvo, provodi se interno ispitivanje vodomjera i primjenjuje se pravilo:
 - vodomjer pokazuje veći protok (+%) – otpis 30 %
 - vodomjer pokazuje manji protok (-%) – nema otpisa
- 70 % prekomjerne potrošnje za korisnike iz kategorije „kućanstvo – socijalno ugroženi“, koji su dužni dostaviti dokaz iz članka 9. stavka 2. ovog Pravilnika
- 70 % prekomjerne potrošnje za korisnike „kućanstvo“ koji su slabijeg imovinskog statusa, odnosno koji zbog zdravstvenih razloga (teške kronične dijagnoze, značajna ograničenost kretanja uslijed operacije, dulje razdoblje hospitalizacije, sljepoća i dr.) nisu boravili u objektu u kojem je došlo do kvara na internom dijelu instalacija, što se dokazuje odgovarajućom dokumentacijom (mjesečnim izvacima o ukupnim primanjima u kućanstvu, očevidnik FINA-e, otpusno pismo iz bolnice, povijest bolesti i sl.)
- 90 % prekomjerne potrošnje za sve korisnike kada se utvrdi da je prekomjerna potrošnja nastala prilikom ugradnje ili izmjene vodomjera za razdoblje od ugradnje/izmjene, pa do trenutka prijave kvara hitnim intervencijama Društva, ali ne dulje od 30 (trideset) dana od dana ugradnje/izmjene vodomjera, sukladno Općim uvjetima isporuke vodnih usluga
- 100 % prekomjerne potrošnje za sve kategorije korisnika kada se utvrdi da je ista posljedica kvara na dijelu vodoopskrbne instalacije nakon mjernog uređaja koja je u nadležnosti održavanja Isporučitelja, nastale nakon prijave kvara hitnim intervencijama Društva.

Za potrebe ovog Pravilnika pojmovi kategorije korisnika *kućanstvo i poslovni korisnici* definiraju se na način sukladno važećoj Odluci o cijenama vodnih usluga.

Članak 12.

Korisnici vodnih usluga koji ne poštuju Opće uvjete isporuke vodnih usluga nemaju pravo na otpis nekorisno utrošene vode sukladno odredbama ovog Pravilnika.

Korisnik vodnih usluga je u skladu s Općim uvjetima isporuke vodnih usluga dužan održavati interne instalacije u stanju funkcionalne ispravnosti, zatvarati zaporni ventil prije vodomjera kada se ne boravi u objektu te je za svako istjecanje na internim instalacijama ili drugi oblik nekontrolirane potrošnje vodnih usluga na internim instalacijama, odgovornost na njegovoj strani. To su primjerice slijedeći slučajevi: puknuće cijevi ili drugi kvar na internim instalacijama, neispravnost slavina, curenje vode na vodikotliću, popuštanje ventila, kvar na vodomjeru zbog smrzavanja ili nepravilnog održavanja vodovodnih instalacija u vodomjernom oknu, slučajno ispuštanje vode na internim instalacijama ili drugi slučajevi kada je došlo do nekontroliranog istjecanja vode bez namjere ili krivnje korisnika vodnih usluga.

Iznimno, ovisno o procjeni Komisije, korisnici iz stavka 1. ovog članka imaju pravo na otpis, ali najviše do 30 % (trideset posto) nekorisno utrošene vode.

Članak 13.

Prijedlog za financijski otpis iz članka 11. ovog Pravilnika mora sadržavati najmanje:

- datum zaprimanja zahtjeva/zamolbe
- naziv korisnika
- šifru kupca i mjernog mjesta
- razdoblje prekomjerne potrošnje uz iskazivanje iznosa prekomjerne potrošnje u eurima (EUR) i kubičnim metrima (m³)
- prijedlog Komisije za otpis izražen u eurima (EUR), kubičnim metrima (m³) te postotku temeljem članka 11. ovog Pravilnika.

Članak 14.

Prijedlog za financijski otpis Komisije potpisuje predsjednik Komisije, a u njegovoj odsutnosti, zamjenik predsjednika.

Prijedlog za financijski otpis Komisije dostavlja se Upravi Društva.

Prijedlog za financijski otpis Komisije je konačan te nije moguć dodatni otpis prekomjerne potrošnje nakon održane sjednice Komisije na kojoj je razmatran zahtjev/zamolba korisnika.

Članak 15.

Predsjednik Komisije nakon svake održane sjednice dostavlja Upravi Društva zapisnik s prilogima iz članka 7. ovog Pravilnika, u 2 (dva) izvorna primjerka.

Uprava Društva svojim potpisom, na dostavljenim rekapitulacijama prijedloga za financijski otpis iz prethodnog stavka, iste odobrava.

Odobrene rekapitulacije potpisuju se u 2 (dva) izvorna primjerka, od kojih se 1 (jedan) primjerak dostavlja Odjelu za odnose s korisnicima, a 1 (jedan) primjerak Odjelu računovodstva na knjiženje financijskog otpisa.

Po izvršenom financijskom otpisu, Odjel za odnose s korisnicima šalje Odluku Komisije o visini otpisa podnositeljima zahtjeva/zamolbi.

Članak 16.

O odobrenom financijskom otpisu vodnih usluga iz prethodnog članka, vodi se evidencija u Odjelu za odnose s korisnicima te se svi zahtjevi/zamolbe korisnika i odobreni prijedlozi za financijski otpis arhiviraju zajedno sa svom pripadajućom dokumentacijom.

Članak 17.

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje vrijediti Pravilnik o radu Komisije za otpis vodnih usluga, Urudžbeni broj: 0-31/2026 od 25.3.2026 godine.

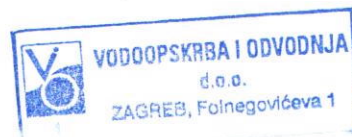
Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

VODOOPSKRBA I ODVODNJA d.o.o.

Direktorica



Janja Mihalić, univ.spec.oec.



Dostaviti:

- Članovi Komisije
- Odjel za odnose s korisnicima
- Odjel računovodstva
- Ured Uprave
- Arhiva Komisije