



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

ZYRA RREGULLATORE PËR UJËSJELLËS DHE MBETURINA  
REGULATORNI URED ZA VODOVOD I OTPAD  
WATER AND WASTE REGULATORY OFFICE



Departamenti i Monitorimit i Performancës

**RAPORT VJETOR**  
PËR AKTIVITETET E  
**KOMISIONEVE KËSHILLUESE TË KONSUMATORËVE**  
JANAR – DHJETOR 2010

---

Përgatitur nga:

**Sylë Sylja**

Analist i Shërbimeve të Konsumatorëve

Dhjetor 2010

## Përmbajtja

Hyrje	3
1. Përbërja e KKK-ve	4
2. Aktivitetet e ZRRUM lidhur me KKK-të në 2010	6
2.1. Bashkëpunimi me institucionet relevante	6
2.2. Vendosja e Kutive për Ankesat e Konsumatorëve	6
2.3. Mbajtja e Takimeve pune	6
2.4. Informimi i Konsumatorëve për Rolin dhe Funkcionet e KKK-ve	6
3. Aktivitetet e KKK-ve në Shqyrtimin e Ankesave	7
3.1. Numri i Ankesave të Parashtruara KKK	7
3.2. Numri i Ankesave të Zgjedhura nga KKK	7
3.3. Natyra e Ankesave të Parashtruara	8
3.4. Shpërndarja Gjeografike e Ankesave të Parashtruara	8
3.5. Kategoria e Konsumatorëve - Konsumatorët Shtëpiak	9
3.6. Kategoria e Konsumatorëve - Konsumatorët Jo-shtëpiak	9

## Hyrje

Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Mbeturina (ZRRUM) është autoritet i pavarur që ka përgjegjësi për rregullimin e veprimtarive të kompanive publike që ofrojnë Shërbimet e Ujësjellësit, Kanalizimit dhe Mbeturinave në Kosovë. ZRRUM është themeluar me Rregulloren e UNMIK-ut Nr. 2004/49 në Nëntor të vitit 2004, e cila Rregullore në qershor të vitit 2008 përmes Ligjit Nr. 03/L-086 është shndërruar në Ligjin Mbi Veprimtaritë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjellësit, Kanalizimit dhe Mbeturinave, duke mundësuar në këtë mënyrë transferimin e përgjegjësisë së ZRRUM nga UNMIK (PSSP) tek institucionet Kosovare, gjegjësisht te Kuvendi i Kosovës.

Një ndër funksionet dhe përgjegjësitë më të rëndësishme të ZRRUM është edhe mbrojtja e qëndrueshme e interesave të konsumatorëve duke u përkujdesur, që shërbimet që atyre iu ofrohen nga Kompanitë e licencuara janë në nivelin e standardeve të përcaktuara, dhe se ata kanë në dispozicion mekanizma efektiv për adresimin e ankesave dhe pakënaqësive të tyre.

Me qëllim të realizimit të këtyre interesave, konform Nenit 6. të Rregullit për Komisionin Këshillues të Konsumatorëve për Shërbimet e Ujit dhe Mbeturinave në Kosovë (ZRRUM-R-08/ W & S W ) nga data 16 janar 2005, është paraparë formimi i Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve (KKK) si dhe janë përcaktuar modalitetet dhe funksionimi i këtyre Komisioneve. Andaj, në harmoni me këto dispozita, ZRRUM në fund të vitit 2005 pas shqyrtimit të propozimeve nga Kuvendet Komunale, intervistave të bëra dhe konsultimeve me AKM ka bërë themelimin e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve në 7 regjione të Kosovës sipas Planit për Konsolidimin e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe Mbeturinave.

Secila komunë brenda Regjionit të përcaktuar i ka dy përfaqësues në KKK respektiv.

Në këtë Raport është dhënë në formë të përmbledhur një pasqyrë të aktiviteteve të KKK gjatë vitit 2010

## **1. Përbërja e KKK-ve**

### **1.1. KKK i Regjionit të Prishtinës**

Në KKK të regjionit të Prishtinës janë të përfaqësuara me nga 2 përfaqësues komunitat vijuese:

- (i) Kuvendi Komunal Prishtinë
- (ii) Kuvendi Komunal Fushë Kosovë
- (iii) Kuvendi Komunal Obiliq
- (iv) Kuvendi Komunal Podujevë
- (v) Kuvendi Komunal Lipjan
- (vi) Kuvendi Komunal Glogoc
- (vii) Kuvendi Komunal Shtime

### **1.2. KKK i Regjionit të Mitrovicës**

Në KKK të regjionit të Mitrovicës janë të përfaqësuara me nga 2 përfaqësues komunitat vijuese:

- (i) Kuvendi Komunal Mitrovicë
- (ii) Kuvendi Komunal Vushtrri
- (iii) Kuvendi Komunal Skenderaj

### **1.3. KKK i Regjionit të Ferizajt**

Në KKK të regjionit të Ferizajt janë të përfaqësuara me nga 2 përfaqësues komunitat vijuese:

- (i) Kuvendi Komunal Ferizaj
- (ii) Kuvendi Komunal Kaçanik<sup>1</sup>

### **1.4. KKK i Regjionit të Gjilanit**

Në KKK të regjionit të Gjilanit janë të përfaqësuara me nga 2 përfaqësues komunitat vijuese:

- (i) Kuvendi Komunal Gjilan
- (ii) Kuvendi Komunal Viti
- (iii) Kuvendi Komunal Kamenicë
- (iv) Kuvendi Komunal Novobërdë

### **1.5. KKK i Regjionit të Prizrenit**

Në KKK të regjionit të Prizrenit janë të përfaqësuara me nga 2 përfaqësues komunitat vijuese:

---

<sup>1</sup> Komuna e Kaçaniku edhe pse me vendim të njëanshme të Kuvendit Komunal ka vendosur të mos jetë pjese e KRU “Bifurkacioni”, në KKK i ka përfaqësuesit e saj. Ngjajshëm edhe Komuna e Novobërdës edhe pse nuk ka qenë pjese e procesit të Konsolidimit, i ka përfaqësuesit e vet në KKK, për regjionin e Gjilanit

- (i) Kuvendi Komunal Prizren
- (ii) Kuvendi Komunal Suharekë
- (iii) Kuvendi Komunal Dragash
- (iv) Kuvendi Komunal Malishevë

#### **1.6. KKK i Regjionit të Pejës**

Në KKK të regjionit të Pejës janë të përfaqësuara me nga 2 përfaqësues komunat vijuese:

- (i) Kuvendi Komunal Pejë
- (ii) Kuvendi Komunal Istog
- (iii) Kuvendi Komunal Deçan<sup>2</sup>
- (iv) Kuvendi Komunal Klinë

#### **1.7. KKK i Regjionit të Gjakovës**

Në KKK të regjionit të Gjakovës janë të përfaqësuara me nga 2 përfaqësues komunat vijuese:

- (i) Kuvendi Komunal Gjakovë
- (ii) Kuvendi Komunal Rahovec

Gjatë periudhës Raportuese janë mbajtur 77 takime të rregullta të KKK, ku janë shqyrtuar 233 çështje shumë të rëndësishme, sikurse janë: Shqyrtimi i ankesave të Konsumatorëve , shqyrtimi i Propozimit të Tarifave për Mbeturina , harmonizimi i akteve normative me Ligjin , shqyrtimi i Raportit të Perfomancës etj. Për këto takime janë mbajtur minutat e takimeve, gjegjësisht janë përpiluar 77 Procesverbale.

---

<sup>2</sup> Komuna e Deçanit edhe pse me vendim të njëanshme të Kuvendit Komunal ka vendosur të mos jetë pjese e KRU "Hidrodrinit", në KKK për regjionin e Pejës i ka përfaqësuesit e saj.

## **2. Aktivitetet e ZRRUM lidhur me KKK-të në 2010**

### **2.1. Bashkëpunimi me institucionet relevante**

Në vitin 2010 ZRRUM ka vazhduar të bashkëpunoi ngushtë dhe të konsultohet me kompanitë e ujësjellësit dhe mbeturinave si dhe me palët tjera të interesit me çështjet të cilat kanë të bëjnë me punën e KKK, lidhur me mbrojtjen e interesave të konsumatorëve. Në këtë drejtim është zhvilluar një bashkëpunim i ngushtë me OJÇ “Konsumatori” si dhe me Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë . Po ashtu gjatë këtij viti ka filluar realizimi i Projektit “Mbështetja e mëtutjeshme institucionale për ZRRUM”e financuar nga Zyra Ndërlidhëse e Komisionit Evropian (ZNKE) implementues i të cilit është IPA nga Edinburgu. Ky projekt në pjesën teknike 3.9.3 parasheh aktivitetet të cilat duhen të ndermirën lidhur me zhvillimin dhe përmisimin e funksionimit të KKK në periudhën e ardhshme. Gjithashtu, në këtë vit Raportues është zhvilluar një bashkëpunim me K-WISER në realizimin e Projektit në vlerësimin e nevojave të KKK dhe 7 Kompanive Regjionale të Ujësjellësit lidhur me fuqizimin e njohurive të konsumatorëve në lidhje me KKK .Ky Projekt është i financuar nga USAID. Lidhur me realizimin e synimeve të këtyre projekteve janë mbajtur disa takime pune me ekspertët e tyre, ku janë përcaktuar obligimet reciproke në periudhën e ardhshme .

### **2.2. Vendosja e Kutive për Ankesat e Konsumatorëve**

Edhe në vitin 2010 ZRRUM ka insistuar nga Kompanitë e licencuara të ujësjellësit dhe mbeturinave që të bëhet vendosja e Kutive për ankesa në vend të dukshëm në objektet e tyre, ku konsumatorët e pakënaqur me përgjigjen e marrë nga kompania, munden ti drejtojnë ankesat për KKK-të për regjionit përkatës. Duhet të ceket se Kryesuesit e KKK çdo muaj nga këto kuti i sjellin ankesat e konsumatorëve të cilat ia prezantojnë anëtarëve të KKK .

### **2.3. Mbajtja e Takimeve pune**

Me qëllim të avancimit dhe njohjes me ecuritë bashkëkohore lidhur me komunikimin me konsumator dhe zgjidhjen e ankesave me kohë, ZRRUM gjatë vitit 2010 ka mbajtur disa takime pune me ekspertët IPA nga Edinburgu si implementues të Projektit “Mbështetja e mëtutjeshme institucionale për ZRRUM” i financuar nga Bashkimi Evropian dhe i menaxhuar nga Zyra Ndërlidhëse e Komisionit Evropian (ZNKE), si dhe me ekspertët e KWISER në realizimin e Projektit në lidhje me funksionimin e KKK i financuar nga USAID . Sipas këtyre analizave në vitin 2011 parashihen të mbahen disa punëtori (“Workshope”) me anëtarët e KKK .

### **2.4. Informimi i Konsumatorëve për Rolin dhe Funksionet e KKK-ve**

Me qëllim të informimit, krijimit të kushteve për participim aktiv të konsumatorëve si dhe sensibilizimin e opinionit publik për rolin e KKK-ve, ZRRUM është angazhuar aktivisht në bashkëpunim me KKK-të regjionale që të promovohet roli i tyre përmes mjeteve të informimit në nivel lokal ashtu edhe në nivel nacional. në çështjet që kanë të bëjnë me shërbimet publike të ujësjellësit dhe mbeturinave , ZRRUM përmes gazetave ditore ka ber njoftim publik për orarin e takimeve mujore të KKK. Po ashtu ZRRUM ka përgatitur dhe ju ka shpërnda kompanive te ujësjellësve ma shume se 100.000 broshura në 2 gjuhë, lidhur me drejtat e konsumatorëve, gjegjësisht për domosdoshmërinë e nënshkrimit te kontratës në mese të Konsumatorit dhe Kompanisë. Si dhe anëtarëve të KKK iu është dhanë nga një ekzemplar i Raportit Vjetor i Perfomancës për Ofruesit e

Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave për vitin 2009. me qëllim të informimit të tyre me punën e Kompanive të cilat ofrojnë shërbime të ujit dhe të mbeturinave.

### 3. Aktivitetet e KKK-ve në Shqyrtimin e Ankesave

Në vijim është dhënë në formë tabelore, numri dhe struktura e ankesave të parashtruara dhe të shqyrtuara nga KKK-të regionale në vitin 2010

#### 3.1. Numri i Ankesave të Parashtruara KKK

REGJIONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsejtë
KKK Prishtinë	3	7	8	3	7	2	2	2	8	2	1	-	45
KKK Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KKK Pejë	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
KKK Gjakovë	3	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	7
KKK Prizren	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
KKK Ferizaj	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2
KKK Gjilan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Gjithsejtë</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>56</b>

#### 3.2. Numri i Ankesave të Zgjedhura nga KKK

REGJIONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsejtë
KKK Prishtinë	-	-	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	6
KKK Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KKK Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KKK Gjakovë	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2
KKK Prizren	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
KKK Ferizaj	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2
KKK Gjilan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Gjithsejtë</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>11</b>

Shënim:

5 ankesa iu janë kthyer palëve për plotësim lënde,  
 36 ankesa iu janë përcjellë KRU "Prishtina" në shqyrtim si organ i shkallës së I-rë,  
 4 ankesa janë përcjellur Kompanive në Rishqyrtim.

### 3.3. Natyra e Ankesave të Parashtruara

REGJIONI	Zbritja/Shlyerja e Borxhit	Faturimi Paushall	Tarifat e Larta	Gjithsejtë
KKK Prishtinë	14	27	6	47
KKK Mitrovicë	-	-	-	-
KKK Pejë	1	-	-	1
KKK Gjakovë	3	4	-	7
KKK Prizren	-	-	-	-
KKK Ferizaj	1	-	-	1
KKK Gjilan	-	-	-	-
<b>Gjithsejtë</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>56</b>

### 3.4. Shpërndarja Gjeografike e Ankesave të Parashtruara

REGJIONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsejtë
KKK Prishtinë	3	7	8	3	7	2	2	2	8	2	1	-	45
KKK Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KKK Pejë	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
KKK Gjakovë	3	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	7
KKK Prizren	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
KKK Ferizaj	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2
KKK Gjilan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Gjithsejtë</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>56</b>



### 3.5. Kategoria e Konsumatorëve - Konsumatorët Shtëpiak

REGJIONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsejtë
KKK Prishtinë	2	7	8	3	6	1	1	2	8	2	1	-	41
KKK Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KKK Pejë	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
KKK Gjakovë	3	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	7
KKK Prizren	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
KKK Ferizaj	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2
KKK Gjilan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Gjithsejtë</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>52</b>

### 3.6. Kategoria e Konsumatorëve - Konsumatorët Jo-shtëpiak

REGJIONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsejtë
KKK Prishtinë	1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	4
KKK Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KKK Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KKK Gjakovë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KKK Prizren	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KKK Ferizaj	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KKK Gjilan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Gjithsejtë</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		<b>-</b>		<b>4</b>