



Nr. 360

Datë 21.07.2016

Prishtinë

Në mbështetje të Nenit 6 lidhur me Nenin 26 paragrafi 2.2 të Ligjit Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit dhe me qëllim të dorëzimit për shqyrtim të ankesave të konsumatorëve nga Komisioni Këshillues i Konsumatorëve (KKK), si shkallë e dytë për shqyrtimin e ankesave, Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU) nxjerr;

UDHËZUES PËR PROCEDIMIN FORMAL TË ANKESAVE/KËRKESAVE TË KONSUMATORËVE

Ankesa është mjet i rregullt juridik kundër vendimeve të dhëna në shkallë të parë, ku të drejtë ankimi ka Konsumatori i cili është i pakënaqur me përgjigjen e marrë nga Kompania Rajonale e Ujësjetës (KRU).

Për të parashtruar ankesë në Komisionin Këshillues të Konsumatorëve ankuesi duhet të ketë:

1. Vendimin e nxjerrë nga organi i shkallës së parë (Kompania Rajonale e Ujësjetës).
2. Ankesën pranë KKK mund të parashtrohet vetëm në afatin kohor të përcaktuar në Vendimin/Përgjigjen e KRU (e specifikuar te pjesa "Këshillë Juridike")
3. Dokumente të nevojshme të cilat mund të përdoren si fakte për sjelljen e vendimit nga Komisioni Këshillues i Konsumatorëve.

Nëse konsumatori i plotëson kushtet e cekura më lart mund të parashtrorë ankesë në KKK duke:

➤ Plotësuar formularin e ankesës

Përveç këtyre elementeve ankesa duhet të jetë e qartë, e kuptueshme dhe duhet të nënshkruhet nga konsumatori apo personi i autorizuar nga konsumatori.

Ankesa e kompletuar sipas udhëzimeve të cekura më lart dorëzohet në kutinë e ankesave të Komisioneve Këshillues të Konsumatorëve.

Vërejtje; Komisioni Këshillues i Konsumatorëve e shqyrtton ankesën në takimin e radhës, nëse ajo është e kompletuar si është cekur më lart, në të kundërtën ankesa nuk do të shqyrtohet.

Përgjigjja nga Komisioni Këshillues i Konsumatorëve ankuesit do ti përcillet përmes postës në afat prej 60 ditëve kalendarike.


Raif Preteni- Drejtor i ARRU

