



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



**ZYRA RREGULATORE PËR UJËSJELLËS DHE MBETURINA ("ZRRUM")
(R-03/U&K)**

**RREGULLA
PËR STANDARDET MINIMALE TË SHËRBIMIT
TË OFRUESVE TË SHËRBIMEVE TË UJIT NË KOSOVË**

31 maj 2011

PËRMBAJTJA

PJESA I: DISPOZITAT E PËRGJITHËSHME	4
Neni 1: Autoriteti për këtë Rregull	4
Neni 2: Fushëveprimi	4
Neni 3: Qëllimi	4
Neni 4: Definicionet	4
Neni 5: Rregullat e Interpretimit	7
PJESA II: PARIMET E PËRGJITHSHME	7
Neni 6: Aplikueshmëria	7
Neni 7: Parimet e Përgjithshme për Standardet e Shërbimit	7
PJESA III: PROCEDURAT	8
Neni 8: Pajtueshmëria me Standardet e Shërbimit të vendosura nga Rregullatori	8
Neni 9: Përrjashtimi nga Standardet e Shërbimit	8
Neni 10: Shqyrtimi i Standardeve të Shërbimit nga Rregullatori	9
PJESA IV: MARRËVESHJA E STANDARDEVE TË SHËRBIMIT	9
Neni 11: Marrëveshja e Standardeve të Shërbimit	9
Neni 12: Negocimi i Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit	10
Neni 13: Lidhja e Marrëveshjes për Standardet e Shërbimit	11
Neni 14: Natyra Ligjore dhe Zbatueshmëria e Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit	11
Neni 15: Përbushja e Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit	11
PJESA V: STANDARDET E SHËRBIMIT	12
Kapitulli 1: Standardet Teknike për Shërbimet e Ujësjetës	12
Neni 17: Ndërprerja e Shërbimeve të Ujësjetës	12
Neni 18: Regjimi i Kufizuar i Shërbimeve të Ujësjetës	13
Neni 19: Kualiteti i Ujit të Pijes	13
Neni 20: Presioni i Ujit në Rrjetin e Ujësjetës	14
Neni 21: Ndarja në mes të Gupave të Ujësjetës dhe Ujërave të Zeza	14
Neni 22: Matja e Ujit të Konsumuar	15
Neni 23: Instalimi, Zëvendësimi dhe Çvendosja e Ujëmatës	15
Neni 24: Lokacioni dhe Mbrojtja e Ujëmatës	15
Neni 25: Dëmtimi i Ujëmatës dhe Pllombës	15
Neni 26: Leximi i Ujëmatës	16
Neni 27: Verifikimi i Saktësisë dhe Kalibrimi i Ujëmatësve	17
Neni 28: Aplikacioni për Shërbim dhe Instalim të Kyçjes së Shërbimit	17
Neni 30: Çvendosja e Kyçjes së Shërbimit	18
Neni 31: Shkyçja e Kyçjes së Paligjëshme në Shërbime	18
Neni 33: Inspektimi dhe Riparimi i Pusetave	19
Neni 34: Pastrimi i Rrjetit të Ujërave të Zeza	19
Neni 35: Dëmet në Rrjetin e Ujërave të Zeza	19
Neni 36: Fatura e Konsumatorit	20
Neni 37: Faturimi Pa Ujëmatës	20
Neni 38 Faturim në Ndërtesat e Banimet Kolektive	21
Kapitulli 4 Standardet e Shërbimit për Përgjegje të Konsumatorëve	21
Neni 39: Shqyrtimi i Ankesave dhe Kërkesave për Shërbimet të Ujit	21
Neni 40: Shqyrtimi i Ankesave dhe Kërkesave të Konsumatorëve në Fatura	22

PJESA VI: ZBATIMI	23
Kapitulli 5: Zbatimi i Standardeve të Shërbimit	23
Neni 42: Zbatimi i Standardeve të Shërbimit	23
Kapitulli 6: Raportimi dhe Mbajtja e Shënimeve mbi Standardet e Shërbimit	23
Neni 43: Raportet dhe Mbajtja e Shënimeve	23
Kapitulli 7: Kundërvajtjet dhe Dënimet	24
Neni 44: Kundërvajtjet dhe Dënimet	24
Kapitulli 8: Ankesat	24
Neni 45: Ankesat	24
Kapitulli 9: Të Ndryshme	25
Neni 46: Gjuhët	25
Neni 47: Hyrja në Fuqi	25
SHTOJCA	26

PJESA I: DISPOZITAT E PËRGJITHËSHME

Neni 1: Autoriteti për këtë Rregull

Rregullatori nxjer këtë Rregull në bazë të autoritetit të dhënë me *Rregulloren e UNMIK-ut Nr. 2004/49, Mbi Vepimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjetës, Kanalizimit dhe Mbeturisë*, të amendamentuar me *Ligjin Mbi Ndryshimin e Rregullores 2004/49* (Ligji Nr. 03/L-086) i datës 15 qershor 2008, të miratuar nga Kuvendi i Republikës së Kosovës.

Neni 2: Fushëveprimi

Fushëveprimi i kësaj Rregulle është që të përcaktojë Standardet Minimale të Shërbimit, të cilat Ofruesit e Shërbimeve të Ujit në Kosovë duhet ti arrijnë, në lidhje me furnizimin me ujë të pijshëm dhe mirëmbajtjen e sistemit të ujërave të zeza, për të siguruar standardet minimale të kualitetit, të sigurisë, dhe besueshmërisë së Shërbimeve të Ujësjetës dhe Ujërave të Zeza.

Neni 3: Qëllimi

Qëllimi i kësaj Rregulle është që të përmirësojë shërbimet e ujësjetës dhe ujërave të zeza, duke përcaktuar Standardet bazike Minimale të Shërbimit.

Neni 4: Definicionet

Fjalët dhe shprehjet e përdorura në këtë Rregull do të kenë kuptimin si në vijim:

Ditë Pune nënkupton çdo ditë përveç të shtunës dhe të dielës, apo ndonjë ditë tjetër që është festë zyrtare në Kosovë;

Faturë nënkupton dokument zyrtar (financiar) me shkrim për të paguar, për Shërbimet e Ujësjetës dhe Ujërave të Zeza, e cila saktëson shumën e borxhit që është e pagueshme, dhe periudhën për të cilën janë ofruar shërbimet, të lëshuar nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit, tek Konsumatori në gjuhën Shqipe dhe Serbe;

Karta e Konsumatorëve nënkupton dokumentin e shkruar të përgatitur nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit në lidhje me të drejtat dhe obligimet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Konsumatorëve të tyre;

Kontrata për Shërbimet e Ujit nënkupton një marrëveshje në mes të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Konsumatorëve të tij që referohet në këtë Rregull; nëse nuk ka një marrëveshje të tillë, vlejnë kushtet e furnizimit të Shërbimeve të Ujësjetës dhe Ujërave të Zeza të nxjerra nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit në bazë të kësaj Rregulle.

Konsumator nënkupton një Person që ka hyrë në kontratë me Ofruesin e Shërbimeve të Ujit apo që merr shërbimet e ofruara nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit;

Kategoria e Konsumatorëve nënkupton kategorinë e konsumatorëve të definuar si në vijim:

- i. **Konsumatori Institucional** nënkupton cilin do subjekt ligjor të klasifikuar nga Ofruesi i Shërbimeve si autoritet qeveritar, autoritet lokal, organizatë

ndërkombëtare ose institucion i cili kryen aktivitetet me interes të përbashkët ose publik dhe që nuk është i regjistruar si organizatë afariste, në pajtim me Ligjin për Shoqëritë Tregtare;

- ii. **Konsumatori Komercial/Industrial** nënkupton cilin do person, subjekt ligjor ose organizatë afariste të klasifikuar nga Ofruesi i Shërbimeve, si Konsumator që shfrytëzon Shërbimet për ose në lidhje me ushtrimin e veprimtarisë komerciale apo industriale të çfarëdo lloji;
- iii. **Konsumatori Shtëpiak** nënkupton cilin do Konsumator të klasifikuar nga Ofruesi i Shërbimeve si person që shfrytëzon Shërbimet në objektin e banimit ose amvisërinë e tij apo të saj;

Komisioni Këshillues i Konsumatorëve nënkupton komisionin e themeluar me Ligj, nga Rregullatori në bashkëveprim me Komunën përkatëse, Ofruesit përkatës të Shërbimeve të Ujit dhe të Mbeturinave, për të hulumtuar dhe për të zgjidhur ankesat e Konsumatorëve.

Komisioni Shqytues nënkupton Komisionin e themeluar me Ligj, me qëllim të shqyrtimit të Vendimeve të mara nga Rregullatori;

Gypi i Kyçjes së Konsumatorit nënkupton gypin prej rrjetit shpërndarës të ujësjellësit të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit, deri te ujëmatësi i Konsumatorit, apo deri te objekti i Konsumatorit (në rastet kur ujëmatësi është brenda objektit të Konsumatorit) që përbëhet prej dy pjesëve:

- **Gypi i Shërbimit** nënkupton seksionin e gypit të kyçjes që shtrihet prej gypit shpërndarës në rrugë deri te kufiri i pronës së Konsumatorit dhe mirëmbajtja e tij është përgjegjësi e Ofruesit të Shërbimeve;
- **Gypi i Furnizimit** nënkupton seksionin e gypit të kyçjes prej kufirit të pronës së Konsumatorit deri te ujëmatësi apo deri te objekti i Konsumatorit (në rastet kur nuk ka ujëmatës apo ujëmatësi është brenda objektit të Konsumatorit), dhe mirëmbajtja e tij është përgjegjësi e Konsumatorit;

Kyçje e Paligjëshme nënkupton lidhjen në mes pronës së Konsumatorit me rrjetin shpërndarës të Shërbimeve të Ujit të ofruara nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit, që nuk është bërë nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit në përputhje me ligjin e aplikueshëm, dhe “i Kyçur ilegalisht” do të ketë kuptimin e njëjtë;

Licenca e Shërbimit nënkupton dokumentin ligjor (Lejen) që Rregullatori i lëshon Ofruesit të Shërbimeve të Ujit, i cili përcakton dispozitat dhe kushtet sipas të cilave Shërbimet e Ujit mund të ofrohen në Kosovë;

Ligji nënkupton Ligjin Nr.03/L-086 mbi Ndryshimin e Rregullores së UNMIK-ut nr. 2004/49, mbi Veprimtaritë e Ofruesve të Shërbimit të Ujësijellës, Kanalizimit dhe Mbeturinave;

Marrëveshje e Shërbimit nënkupton marrëveshjen e nënshkruar nga Komuna dhe Ofruesit e Shërbimeve të Ujit nën kontrollimin dhe mbikqyrjen e Rregullatorit, për ofrimin e Shërbimeve të Ujit brenda Komunës së veçantë, në të cilën janë të përcaktuara të drejtat dhe obligimet e të dy palëve, në lidhje me ofrimin e Shërbimeve të Ujit;

Ndërprerje nënkupton një pauzë me orar ose pa orar në Shërbimet e Ujit, përmes së cilës së paku 50 (pesdhjetë) Konsumatorët nuk kanë Shërbime të Ujit për gjashtë (6) apo më

shumë orë;

Objekt nënkupton lokacionin në të cilin kryhet ose ofrohet Shërbimi i Ujësjellësit dhe/ose Shërbimi i Ujërave të Zeza;

Ofrues i Shërbimeve të Ujit nënkupton Personin juridik i licencuar nga Rregullatori që ofron Shërbimet e Ujit;

Palë e Interesit nënkupton Personin që ka interes në furnizimin me Shërbime të Ujit;

Person nënkupton një individ, juridik, përfshirë korporatë, ortakëri, trust, një organizatë të inkuorporuar, qeveri apo agjenci ose nënsektor;

Rregullator nënkupton autoritetin përgjegjës për rregullimin e veprimtarive ekonomike të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave. Gjithashtu referohet si “Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Mbeturina (“ZRRUM”) e krijuar nën Rregulloren e UNMIK-ut Nr. 2004/49, Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit, Kanalizimit dhe Mbeturinave, apo organizatën e saj pasardhëse;

Rrjeti i Ujërave të Zeza nënkupton sistemin e tubacioneve dhe elementet përcjellëse të këtyre tubacioneve (si pusetat etj.), që përdoret për dhe në lidhje me dhënien dhe marrjen e Shërbimeve të Ujërave të Zeza, që operohen nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit;

Rrjeti i Ujësjellësit nënkupton sistemin e tubacioneve dhe elementeve përcjellëse të këtyre tubacioneve (si valvulat e ndryshme dhe pusetat etj.), që përdoret për dhe në lidhje me dhënien dhe marrjen e Shërbimeve të Ujësjellësit, që operohen nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit;

Rrjeti Kryesor i Ujësjellësit nënkupton rrjetin e ujit, përpos Gypit të Shërbimit, i cili është në pronë, operohet, dhe mirëmbahet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe përdoret për bartjen ose distribuimin e ujit.

Shërbimet e Ujërave të Zeza nënkupton mbledhjen, trajtimin dhe shkarkimin e ujërave të zeza nga sistemi publik i Ujërave të Zeza që operohet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit;

Shërbimet e Ujësjellësit nënkupton nxjerrjen, përpunimin, dhe distribuimin e ujit për konsum njerëzor dhe operimin e rrejtit dhe objekteve për një qëllim të tillë;

Shërbimet e Ujit nënkupton Shërbimet e Ujësjellësit dhe Shërbimet e Ujërave të Zeza të cilat ofrohen nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit;

Standardi i Shërbimeve nënkupton vlerën numerike të parametrave të operimit dhe mirëmbajtjes së caktuar në atë nivel që siguron kualitet, siguri dhe besueshmëri në: (a) furnizim të ujit me sistem gypor për Konsumatorët dhe operimi dhe mirëmbajtja e rrjetit të ujësjellësit; ose (b) grumbullimi i ujërave të zeza prej Konsumatorëve dhe operimi dhe mirëmbajtja e sistemit të Shërbimeve të Ujërave të Zeza;

Ujëmatës nënkupton çdo aparat apo instrument të përdorur nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit për të matur, për qëllime të faturimit për sasinë e ujit të distribuar. Ujëmatësi duhet të tregojë në mënyrë të qartë njësinë dhe sasinë e ujit që kalon përmes tij;

Urdhëresa e Tarifave të Shërbimit nënkupton dokumentin, të lëshuar nga Rregullatori, ku janë të përfshira të gjitha Tarifat e Shërbimit për Zonat e Shërbimit sipas llojit, lokacionit dhe kategorisë së Konsumatorëve dhe tarifat për Shërbimet e Ujësjellësit

dhe Kanalizimit të ofruara.

Neni 5: Rregullat e Interpretimit

Në këtë Rregull:

- (a) Cilat do fjalë dhe shprehje të përdorura në këtë Rregull, të cilat nuk janë veçanërisht të definuara këtu dhe të cilat mund të jenë të paqarta, do të përmbajnë kuptimet siç janë të përcaktuara në aktet ligjore të përmendura në Hyrjen e kësaj Rregulle dhe/ose në cilin do tjetër ligj të aplikueshëm në Kosovë;
- (b) Referencat në Rregull do të interpretohen sipas kuptimit të cilit do Rregull të nxjerur, modifikuar, ndryshuar, plotësuar, dhe/ose të zëvendësuar nga Rregullatori kohë pas kohe, në pajtim me pushtetin që i është dhënë Rregullatorit;
- (c) Njëjësi përfshinë shumësin dhe anasjelltas;
- (d) Fjalët që përdoren në cilën do gjini do të përfshijnë cilën do gjini tjetër; dhe
- (e) Referencat në Pjesët, Kapituj dhe Nenet, përveç nëse tekstualisht nuk përcaktohet ndryshe, janë referenca për Pjesët, Kapituj, dhe Nene të kësaj Rregulle.

PJESA II: PARIMET E PËRGJITHSHME

Neni 6: Aplikueshmëria

Të gjithë Ofruesit e Shërbimeve të Ujit janë të obliguar që të jenë në pajtim me dispozitat e kësaj Rregulle, përfshirë amendamentimet që Rregullatori mund ti bëj kohë pas kohe në të.

Neni 7: Parimet e Përgjithshme për Standardet e Shërbimit

- 7.1 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit, tërë kohën duhet të përmbushin obligimet e tyre në mënyrë profesionale, në afat të caktuar, në mënyrë efektive dhe të sigurtë.
- 7.2 Të gjithë banorët në Zonën e Shërbimit që shërbehen nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit, kanë të drejtë të marrin shërbime të rregullta kur një gjë e tillë është teknikisht dhe ekonomikisht e mundur.
- 7.3 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit është përgjegjës për mbajtjen e trajnimeve, mbikqyrjen dhe monitorimin, në mënyrë që të sigurohet që puntorët e tij janë të sjellshëm dhe profesional në bashkëveprimet e tyre me Konsumatorët dhe publikun.
- 7.4 Standardet numerike specifike të niveleve minimale të shërbimeve të përshkruara në këtë Rregull janë të menduara si të obligueshme dhe do të përfshihen si obligim në Licencën e Shërbimit të lëshuar Ofruesve të Shërbimeve të Ujit.
- 7.5 Minimumi i Standardeve të Shërbimit ashtu siç përcaktohen në këtë Rregull nuk duhet të interpretohen për të:

- (a) Reduktuar Standardet e Shërbimit të tanishme nëse shërbimi momentalisht është duke u dhënë sipas standardeve më të larta se minimumi i Standardeve të Shërbimit të imponuara me këtë Rregull;
- (b) Parandaluar çdo Ofrues të Shërbimeve të Ujit që të angazhohet për ngritjen e Standardeve të Shërbimit me ndonjë Marrëveshje të Shërbimit të bërë me Komunën.

PJESA III: PROCEDURAT

Neni 8: Pajtueshmëria me Standardet e Shërbimit të vendosura nga Rregullatori

Të gjithë Ofruesit e Shërbimeve të Ujit, duhet të jenë në pajtueshmëri me Standardet e Shërbimit të vendosura nga Rregullatori, përveç nëse ata hyjnë në Marrëveshje me shkrim me Rregullatorin për të korrigjuar, ndryshuar, modifikuar, shtuar apo zëvendësuar ndonjë nga Standardet e Shërbimit të përcaktuara me këtë Rregull.

Neni 9: Përrjashtimi nga Standardet e Shërbimit

- 9.1 Një Ofrues i Shërbimeve të Ujit që nuk ka mundësi të jetë në pajtueshmëri me ndonjë ose disa nga Standardet e Shërbimit, duhet të aplikojë me shkrim tek Rregullatori që të lirohet nga përmbushja e një ose më shumë Standardeve të veçanta të Shërbimit, ashtu siç është përcaktuar me këtë Rregull.
- 9.2 Kërkesa me shkrim e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit duhet të përfshijë Standardet e Shërbimit, nivelin aktual të përmbushjes, arsyet për pamundësinë e përmbushjes, kohëzgjatjen e përafërt për të përmbushur, dhe nëse është e aplikueshme, të sygjerohet nivelin e Standardit të Shërbimit në të cilin përmbushja mund të jetë e qëndrueshme.
- 9.3 Rregullatori do të shqyrtojë kërkesat me shkrim të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe do të përcaktojë nëse përrjashtimi nga përmbushja e ndonjë nga Standardet e Shërbimit duhet ti ipet Ofruesit të Shërbimeve të Ujit, afati i kufizuar, apo nëse Standardet e Shërbimit në fjalë duhet të modifikohen. Rezultatet e shqyrtimit të Rregullatorit do ti komunikohen me shkrim Ofruesit të Shërbimeve të Ujit brenda një (1) muaji, që nga marrja e kërkesës për lirim nga përmbushja e ndonjërit nga Standardet e Shërbimit të dorëzuar, në pajtim me paragrafin 9.1 dhe 9.2.
- 9.4 Çdo përrjashtim nga përmbushja e ndonjërit nga Standardet e Shërbimit i aprovuar nga Rregullatori, me kërkesën e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit, do të rishikohet në përvjetorin e datës kur ai lirim është dhënë, apo në ndonjë kohë tjetër që Rregullatori mund të vendosë ta konsiderojë çështjen për rishikim.
- 9.5 Çdo përrirje ose vazhdim i lirit nga përmbushja dhe/apo ndonjë ndryshim në Standardet e Shërbimit të liruara, do ti komunikohet Ofruesit të Shërbimeve të Ujit me shkrim brenda një (1) muaji, që nga data kur çështja është marrë në rishikim nga Rregullatori.

Neni 10: Shqyrtimi i Standardeve të Shërbimit nga Rregullatori

- 10.1 Rregullatori do të shqyrtojë në baza vjetore Standardet e Shërbimit të përcaktuara në këtë Rregull.
- 10.2 Dy (2) muaj para çdo përvjetori nga data e hyrjes në fuqi të kësaj Rregulle, Rregullatori do të kontaktojë Ofruesit e Shërbimeve të Ujit për ti informuar ata me qëllimin e shqyrtimit dhe do të kërkojë komentet e tyre në Standardet e Shërbimit të tanishme dhe të propozuara eventualisht.
- 10.3 Shqyrtimi i Rregullatorit do të përfshijë komentet dhe raportet e përmbushjes nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit; komunikimet, përshtatjet dhe rekomandimet nga Aksionarët; dhe rezultatet nga inspektimi, studimet dhe anketat e ndërmarra nga Rregullatori.
- 10.4 Përpos shqyrtimit vjetor të Standardeve të Shërbimit të bërë sipas paragrafit 10.1 deri 10.3 të këtij Neni, Rregullatori me vendimin e tij, mund ti korrigjojë Standardet Minimale të Shërbimit për arsyet e bazuara në faktorët gjeografik, kushtet teknike dhe ekonomike, dhe ankesat nga Palët e Interesit.
- 10.5 Kur të bëhen korrigjimet e Standardeve të Shërbimit, qoftë në shqyrtimin vjetor të këtyre Standardeve të Shërbimit konform paragrafit 10.1, apo në rastin e paraparë në paragrafin 10.4 të këtij Neni, Rregullatori do të informojë Ofruesin e Shërbimeve të Ujit me shkrim dhe do ti lejojë një (1) muaj që ti përmbushë ose të kërkojë përjashtim nga përmbushja e atyre Standardeve të Shërbimit të reviduara ose të korrigjuara.

PJESA IV: MARRËVESHJA E STANDARDEVE TË SHËRBIMIT

Neni 11: Marrëveshja e Standardeve të Shërbimit

- 11.1 Rregullatori mund të lidhë Marrëveshje me shkrim me ndonjë Ofrues të Shërbimeve të Ujit, me qëllim të përmirësimit, ndryshimit dhe/ose plotësimit të ndonjë Standardi të Shërbimit të përcaktuar me këtë Rregull.
- 11.2 Në Marrëveshjet për Standardet e Shërbimit mund të hyhet nëse ekzistojnë çfarëdo kushtesh paraprirëse të caktuara nga Rregullatori dhe të propozuara nga Ofruesi i Shërbimit të Ujit, përfshirë, pa kufizim, hyrjen në marrëveshje tjera obliguese me Ofruesin e Shërbimeve të Ujit rreth:
 - (a) Lëshimit, përtrirjes, zgjerimit, ndryshimit, zëvendësimit dhe plotësimit të Licencës së Shërbimit;
 - (b) Caktimit, rishikimit dhe/ose modifikimit të Tarifave të Shërbimit;
 - (c) Zgjerimit të hapsirës territoriale të Zonës së Shërbimit;
 - (d) Zgjerimit të madh të Rrjetit të Ujësjellësit apo Rrjetit të Ujërave të Zeza;
 - (e) Caktimit, ndryshimit, zgjerimit, modifikimit dhe/ose plotësimit të ndonjë dispozite në lidhje me Konsumatorët, siq është parashtruar në Rregullën për Kartën e Konsumatorëve të nxjerrë, korrigjuar, modifikuar dhe/ose plotësuar

nga Rregullatori kohë pas kohe.

- 11.3 Standardet e Shërbimit që do të jenë subjekt i Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit, në asnjë rast nuk do të jenë më pak strikte apo më pak kërkuese se sa Standardet e Shërbimit të përcaktuara me këtë Rregull dhe të korigjuara apo plotësuara nga Rregullatori kohë pas kohe.
- 11.4 Për mënjanim të dyshimit, Ofruesit e Shërbimeve të Ujit kanë të drejtë por jo edhe obligim, që ti propozojnë Rregullatorit që të hyjë në Marrëveshje të Standardeve të Shërbimit ashtu siç thuhet në Neni 12.

Neni 12: Negocimi i Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit

- 12.1 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit që dëshirojnë të hyjnë në Marrëveshje të Standardeve të Shërbimit, duhet të dorëzojnë tek Rregullatori kërkesën me shkrim duke kërkuar hapjen e negociatave për të hyrë në një Marrëveshje të tillë, duke arsyetuar shkaqet se pse ata mendojnë që edhe interesi publik edhe e drejta e tyre legjitime dhe pritjet e tyre të ligjshme do të shërbeheshin më mirë nëse Rregullatori do të pranonte që të hyjë në Marrëveshje të Standardeve të Shërbimit.
- 12.2 Rregullatori do të përgjigjet me shkrim brenda pesëmbëdhjetë (15) Ditëve të Punës, që nga data e marrjes së kërkesës sipas paragrafit 12.1, qoftë duke shprehur pajtimin për të hyrë në negociata ose duke refuzuar një gjë të tillë.
- 12.3 Nëse Rregullatori vendos të refuzojë fillimin e negociatave për të hyrë në Marrëveshje për Standardet e Shërbimit, duhet të paraqes arsyet e veta për një refuzim të tillë.
- 12.4 Nëse Rregullatori pajtohet që të fillojë negociatat për të hyrë në Marrëveshje të Standardeve të Shërbimit, duhet gjithashtu ti japë Ofruesit të Shërbimeve të Ujit një kohë të arsyeshme për çdo rast, por jo më pak se 30 (tridhjetë) Ditë të Punës, për ti mundësuar Ofruesit të Shërbimeve të Ujit që të dorëzojë tek Rregullatori një propozim të Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit.
- 12.5 Brenda dhjetë (10) Ditëve të Punës që nga marrja e propozimit të Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit, Rregullatori do të njoftojë me shkrim Ofruesin e Shërbimeve të Ujit, për planifikim të takimit të parë për të filluar negociatat për Marrëveshjen.
- 12.6 Rregullatori mundet gjithashtu të përcaktojë një periudhë maksimale kohore për konkludimin e negociatave për të hyrë në Marrëveshjen e Standardeve të Shërbimit që nuk mund të jetë më pak se njëzet (20) Ditë Pune, që nga data e takimit të parë negociues të aranzhuar si në paragrafin 12.5.
- 12.7 Për menjanim të dyshimit, Rregullatori ka të drejtë, por jo edhe obligim që të hyjë në Marrëveshjen për Standardet e Shërbimit prandaj, qoftë refuzimi i tij për të hyrë në negociata për të lidhë një Marrëveshje të tillë apo qoftë ndonjë dështim për përfundim të suksesshëm të negociatave të përmendura, konsiderohen si akt apo Vendim Kontraktual dhe jo si akte administrative apo vendime që i nënshtrohen ndonjë shqyrtimi administrativ dhe/ose juridik.

Neni 13: Lidhja e Marrëveshjes për Standardet e Shërbimit

- 13.1 Në rast të përfundimit të suksesëshëm të negociatave të mbajtura në pajtim me Nenin 12, Rregullatori dhe Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të lidhin Marrëveshjen e Standardeve të Shërbimit me shkrim.
- 13.2 Marrëveshja e Standardeve të Shërbimit do të nënshkruhet në gjuhët zyrtare që përdoren në Kosovë:
 - (a) Gjuhën Shqipe dhe
 - (b) Gjuhën Serbe.
- 13.3 Në rast të ndonjë mospërputhje në mes të versioneve në të cilat është nënshkruar Marrëveshja e Standardeve të Shërbimit, do të mbizotërojë versioni në gjuhën shqipe.
- 13.4 Përveç nëse ndonjë fakt, informatë dhe/ose dokument konsiderohet se përmban ndonjë informatë të privilegjuar apo konfidenciale që Rregullatori mund ti justifikojë me vendim të shkruar, Marrëveshja për Standardet e Shërbimit, Shtojcat e saja dhe të gjitha informatat e përdorura për negociim dhe lidhja e Marrëveshjes së tillë, do të publikohen apo të bëhen publike në mjetet të cilat Rregullatori mund ti caktojë kohë pas kohe dhe që janë në dispozicion çdo herë për konsultim publik.
- 13.5 Çfarëdo ndryshimi, modifikimi ose plotësim të dispozitave që kanë të bëjnë me Marrëveshjen për Standardet e Shërbimit, që bëhet në mes Rregullatorit dhe Ofruesit të Shërbimeve të Ujit, duhet të bëhet me shkrim, të publikohet sipas dispozitave të paragrafeve të mësipërme të këtij neni.

Neni 14: Natyra Ligjore dhe Zbatueshmëria e Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit

- 14.1 Marrëveshja e Standardeve të Shërbimit konsiderohet si një kontratë administrative për të gjitha qëllimet ligjore, duke qenë obligim i Rregullatorit që të negociojë, të hyjë dhe të ekzekutojë një Marrëveshje të tillë, me zbatim strikt të dispozitave të përgjithëshme ligjore, rregullave dhe procedurave që administrojnë ushtrimin e prerogativëve dhe detyrave të një autoriteti publik.
- 14.2 Marrëveshja e Standardeve të Shërbimit, si akt ligjor bilateral, është ligjërishit e detyrueshme, imponueshme dhe e ekzekutueshme sipas kushteve të saj për të dy palët dhe mundet të përmirësohet, vazhdohet, modifikohet, plotësohet, rishikohet, ose ndërpritet vetëm në frymën e dispozitave të veta dhe ligjit të aplikueshëm në Kosovë.

Neni 15: Përbushja e Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit

Ofruesit e Shërbimeve të Ujit janë të obliguar që të respektojnë dhe ti përbushin Standardet e Shërbimit të percaktuara në formë të përgjithshme me këtë Rregull:

- (a) Përderisa negociatat për hyrje në Marrëveshjen e Standardeve të Shërbimit janë duke u mbajtur deri në datën kur hyn në fuqi një Marrëveshje e tillë;
- (b) Menjëherë pas ndërprerjes, shlyerjes, revokimit dhe/ose përfundimit të Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit, përveq nëse për ndonjë prej të drejtave dhe obligimeve të përfshira në Marrëveshjen për Standardet e Shërbimit nuk është arritë marrëveshje që të mbetet në fuqi me efekt të plotë edhe pas ndërprerjes për çfardo arsyesh ligjore;
- (c) Në të gjitha aspektet ku Marrëveshja për Standardet e Shërbimit nuk përcaktohen ndryshe dhe/ose në të gjitha aspektet që nuk parashihen në mënyrë specifike me marrëveshje të tillë.

PJESA V: STANDARDET E SHËRBIMIT

Kapitulli 1: Standardet Teknike për Shërbimet e Ujësjetës

Neni 16: Furnizim 24 orë me Shërbimet e Ujësjetës

- 16.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit është i obliguar që në vazhdimësi dhe në mënyrë kontinuele të ofroj ujë të pijshëm Kualitativ në aspektin higjenik dhe shëndetësor, me sasi të mjaftueshme pa ndërpre 24 (njëzet e katër) orë në kushte të njëjta për të gjitha kategoritë e Konsumatorve.
- 16.2 Furnizimi me ujë nuk mund ti ndërpritet konsumatorve, përveq në rastet dhe kushtet e përcaktuara me Ligji Nr. 03/L-086, me këtë Rregull dhe Rregullën për Shkryqjen e Shërbimit të Ujit nga Ofruesit e Shërbimit të Ujit në Kosovë ("R05/U&K"), të ndryshuar dhe plotësuar koh pas kohe.

Neni 17: Ndërprerja e Shërbimeve të Ujësjetës

- 17.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit, për ndërprerjet e planifikuara të Shërbimeve të Ujësjetës, që afektojnë më shumë se 50 (pesëdhjetë) Konsumatorë për shkak të punimeve që planifikohen të ndërmerren, duhet të publikojë Njoftimin në media të shkruara apo elektronike, që mbulojnë atë Zonë të Shërbimit dhe ZRRUM së paku 48 (dyzet e tetë) orë përpara fillimit të punimeve.
- 17.2 Njoftimi i Konsumatorëve për ndërprerje të paplanifikuara të Shërbimeve të Ujësjetës, duhet të bëhet sa më parë që është e mundur.
- 17.3 Në rast se ndërprerjet e Shërbimeve të Ujësjetës zgjasin më tepër se 6 (gjashtë) orë, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të sigurojë përmes cisternave sasi minimale të ujit, për nevojat e Konsumatorëve të afektuar nga ndërprerja e shërbimeve.
- 17.4 Kur bëhet ndërprerja e Shërbimeve të Ujësjetës për shkaqe të kryerjes së punimeve të planifikuara në sistemin e ujësjetës apo të ujërave të zeza, punimet e tilla duhet

të kryhen gjatë kohës kur kjo u shkakton më së paku vështirësi - pengesa Konsumatorëve.

- 17.6. Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit duhet të mbajë shënime për të gjitha ndërprerjet e Shërbimeve të Ujësjetës që zgjasin më shumë se 6 (gjashtë) orë, që prekin cilën do pjesë të sistemit të shpërndarjes ku pësojnë 50 (pesëdhjetë) apo më shumë Konsumatorë. Në shënimet e ndërprerjeve të Shërbimit të Ujësjetës duhet të përfshihen:
- (a) Data, koha, dhe metoda e njoftimit apo gjetja e ndërprerjes;
 - (b) Numri i përafërt i konsumatorëve që afektohen;
 - (c) Data dhe koha e rivendosjes së shërbimit;
 - (d) Shkaku i një ndërprerje të tillë nëse dihet; dhe
 - (e) Hapat e ndërmarrura për të menjanuar përsëritjen.

Neni 18: Regjimi i Kufizuar i Shërbimeve të Ujësjetës

- 18.1. Nëse Ofruesi i Shërbimeve të Ujit e vlerëson si të nevojshme që të kufizojë përdorimin e ujit, ai duhet ti Njoftojë paraprakisht me shkrim Konsumatorët e vet dhe Rregullatorin pesë (5) Ditë të Punës para se të bëhet efektiv ky kufizim, përveç në kushte të emergjencës. Njoftimi me shkrim i dërgohet Rregullatorit me postë, ndërkaq Njoftimi i Konsumatorëve bëhet përmes publikimit në gazetë, reklamës së shtypur, ose transmetimit në televizion ose radio, ose në të dyja rrejetet.
- 18.2 Një njoftim i tillë duhet të specifikojë:
- (a) Arsyen e kufizimit;
 - (b) Natyrën e kufizimit;
 - (c) Zonën e përfshirë me kufizim;
 - (d) Orarin e kufizimit;
 - (e) Datën kur një kufizim i tillë do të hyjë në fuqi; dhe
 - (f) Datën e mundëshme të ndërprerjes së një kufizimi të tillë.

Neni 19: Kualiteti i Ujit të Pijes

- 19.1 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit, ujin të cilin e distribuon, duhet në tërësi të jenë në pajtim me standardet e ujit të pijes të cilat janë të aplikueshme në Kosovë, të përcaktuara nga Instituti Kombëtar i Shëndetësisë Publike të Kosovës (IKSHPK).
- 19.2 Nëse për çfarëdo arsye kualiteti i ujit të pijes bie nën standardet e aplikueshme, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet menjëherë ta informojë IKSHPK-në dhe do të ndjek udhëzimet dhe rregullat e lëshuara nga IKSHPK për informim të Konsumatorëve dhe ndërmarrjen e veprimeve të nevojshme për sanimin e gjendjes.
- 19.3 Rregullatori, duhet të sigurojë që Ofruesit e Shërbimeve të Ujit ofrojnë ujë të pijshëm, sipas standardeve nga IKSHPK.

Neni 20: Presioni i Ujit në Rrjetin e Ujësjiellit

- 20.1 Në kushtet e zakonshme të përdorimit të ujit, presioni hidraulik në Gypin e Kycjes së Konsumatorit duhet të jetë jo më pak se 25 (njëzet e pesë) m.sh.u. dhe jo më shumë se 70 (shtatëdhjetë) m.sh.u. të presionit të matur në Kycjen në Shërbim.
- 20.2 Është përgjegjësi e Ofruesit të Shërbimit të Ujit që të vendos pajisje për rregullimin e presionit në mënyrë që presioni të jetë në kufi të përcaktuar me nenin 20.1.
- 20.3 Presioni mesatar i punës duhet të përcaktohet me llogaritjen e mesatares aritmetikore, së paku 24 (njëzet e katër) orëve pandërprerë të matjes së presionit, i bërë në lokacione të zgjedhura në tërë sistemin për një periudhë 6 (gjashtë) mujore.
- 20.4 Nuk është përgjegjësi e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit që të siguroj presion adekuat për ndërtesat shumëkatëshe. Kjo është përgjegjësi e pronarëve të ndërtesës, e cila mund të arihet me vendosjen dhe instalimin e një pompe për ngritjen e presionit, instalimi i së cilës duhet të aprovohet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit. Gjitha shpenzimet që kanë të bëjnë me vendosjen, instalimin dhe mirëmbajtjen e pajisjeve për ngritjen e presionit, i bartin Konsumatori/ët.
- 20.4 Lëkundjet në presion nën kushtet normale të operimit nuk duhet të kalojnë një të tretën, as mbi as nën, të presionit mesatar të operimit.
- 20.5 Lëkundjet në presion jashtë kufinjëve të përcaktuar në paragrafin 20.4, nuk do të konsiderohen shkelje e kësaj Rregulle kur ato:
- (a) Shfaqen nga kushtet e jashtëzakonshme;
 - (b) Janë lëkundje të rralla që nuk zgjasin më shumë se 5 (pesë) minuta; ose
 - (c) Shfaqen nga operimi i pajisjeve të Konsumatorit.
- 20.6 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të mbajnë dhe ruajnë shënimet për testimin e presionit dhe ditarin e të dhënave të presionit që tregojnë datën, kohën dhe lokacionin, për së paku 2 (dy) vjet, për qëllime të inspektimit nga Rregullatori.

Neni 21: Ndarja në mes të Gypave të Ujësjiellit dhe Ujërave të Zeza

- 21.1 Kur Rrjeti i Ujësjiellit dhe Rrjeti i Ujërave të Zeza janë afër njëri tjetrit, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të vendosë gypat e ujërave të zeza më poshtë se lartësia e gypave të ujësjiellit.
- 21.2 Distanca horizontale në mes të gypave të ujësjiellit dhe gypave të ujërave të zeza duhet të jetë 100 (njëqind) centimetra, matur nga pikat më të afërta të mureve të jashtme ndërmjet këtyre dy gypave.
- 21.3 Ndarja vertikale në mes të gypave të ujit dhe ujërave të zeza duhet të jetë 50 (pesëdhjetë) centimetra, matur nga pikat më të afërta të mureve të jashtme ndërmjet këtyre dy gypave.

Neni 22: Matja e Ujit të Konsumuar

- 22.1 Uji i cili konsumohet nga konsumatorët duhet të matet me Ujëmatës, përveç në rastet kur uji nga sistemi i ujësjellësit shfrytëzohet për hidrantët e zjarrit, si dhe rasteve të përcaktuara me këtë Rregull.
- 22.2 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të përcaktojë diametrin dhe llojin e Ujëmatësit i cili instalohet në secilin rast.

Neni 23: Instalimi, Zëvendësimi dhe Zhvendosja e Ujëmatësit

Ujëmatësit duhet të instalohen, zëvendësohen, apo zhvendosen vetëm nga punëtorët e autorizuar të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit. Asnjë person tjetër nuk ka të drejtë të instalojë, ndërrojë ose zhvendosë ujëmatësin pa lejen me shkrim nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit.

Neni 24: Lokacioni dhe Mbrojtja e Ujëmatësit

- 24.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të përcaktojë lokacionin për vendosjen e Ujëmatësit. Në rast se Konsumatori nuk ofron lokacion të përshtatshëm për instalimin e Ujëmatësit, në pajtim me kërkesat e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit, atëherë ky i pari mund të refuzojë ofrimin e shërbimeve ose të suspendojë shërbimet për atë Konsumator.
- 24.2 Ofruesi i Shërbimit duhet të sigurojë dhe të kërkojë nga konsumatorët standardet teknike për ndërtimin dhe mirëmbajtjen e lokacionit ku është vendosur ujëmatësi.
- 24.3 Është përgjegjësi e Konsumatorit që të ndërmerr masa për mbrojtjen e Ujëmatësit nga dëmtimet fizike, apo ndikimet e temperaturave.

Neni 25: Dëmtimi i Ujëmatësit dhe Pllombës

- 25.1 Çdo Konsumator do të jetë përgjegjës për dëmtimet e Ujëmatësit dhe dëmtimet e pllombës së Ujëmatësit që mund të rezultojnë nga neglizhenca, rrjedhja e ujit të nxehtë, ngrirja apo ndonjë shkak tjetër që nuk është shkaktuar nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit apo punëtorët e tij. Kostoja e riparimit ose zëvendësimit të Ujëmatësit apo pllombës, do të barten nga Konsumatori sipas Urdhëresës Tarifore të Shërbimeve, të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit.
- 25.2 Asnjë Person i pa-autorizuar nuk guxon të manipulojë apo dëmtojë Ujëmatësin apo pllombën e Ujëmatësit.
- 25.3 Në rast se Ujëmatësi apo pllomba e Ujëmatësit dëmtohen ose manipulohet me to, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit pas konstatimit të një veprimi të tillë do ta shkyçë atë Konsumator nga Shërbimet e Ujit. Poashtu, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit ka të drejtë të ndërmerr masa si vijon ndaj Konsumatorit që ka dëmtuar apo manipuluar me

Ujëmatës apo pllombën e Ujëmatësit:

- (a) Ngarkon Konsumatorin me shpenzimet e riparimit të Ujëmatësit dhe/ose pllombës ;
- (b) Ngarkon Konsumatorin me konsumin e vlerësuar të ujit që konsiderohet se është konsumuar nga konsumatori e nuk është regjistruar në Ujëmatës. Vlerësimi i ujit të konsumuar do të bëhet në bazë të konsumit paraprak në periudhën korresponduese;
- (c) Inicojë padi në Gjykatën me juridiksion kompetent.

Neni 26: Leximi i Ujëmatësit

- 26.1 Përpos në rastet kur është përcaktuar ndryshe me këtë Rregull, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet ti faturojë Konsumatorët në bazë të konsumit të lexuar në Ujëmatës.
- 26.2 Leximi i Ujëmatësit bëhet nga lexuesi i Ujëmatësit apo inspektorëve të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit, të cilët duhet të kenë formë të përshtatshme të identifikimit (uniforma dhe karta e identitetit), të lëshuar nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit, dhe atë ta reklamojë në vend të dukshëm.
- 26.3 Leximi i ujëmatësit duhet të bëhet brenda orarit dhe ditëve të punës së Ofruesit të Shërbimeve, përderisa konsumatori duhet ti mundësoj lexuesit të ujëmatësit çasjen tek ujëmatësit brenda këtij orari.
- 26.4 Leximi i ujëmatësit nga Ofruesi i Shërbimeve bëhet një herë në muaj dhe së paku çdo tre muaj.
- 26.5 Leximi i Ujëmatësit mund të bëhet edhe nga Konsumatori, nëse Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Konsumatori mirren vesh me shkrim për një formë të tillë. Ofruesi i Shërbimeve të Ujit, në këto raste do të verifikojë gjendjen e Ujëmatësit në intervale të caktuara kohore, ashtu siç e konsideron të arësyeshme, por së paku një (1) herë në vit.
- 26.6 Në rastet kur Konsumatorët të cilët banojnë në objektet e banimit kolektiv, dhe faturimi i tyre bëhet në bazë të Ujëmatësit kryesor (të përbashkët), dëshirojnë të instalojnë Ujëmatësat individual, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të iu krijojë atyre këtë mundësi, me kusht që një gjë e tillë është teknikisht e realizueshme. Të gjitha shpenzimet lidhur me instalimin e Ujëmatësit individual në këto raste i bart Konsumatori.
- 26.7 Në rastet kur Ujëmatësi është jofunksional për çfarëdo arsye dhe faturimi nuk mund të bëhet në bazë të konsumit të lexuar në Ujëmatës, atëherë faturimi për periudhën kohore derisa Ujëmatësi është jofunksional, do të bëhet në bazë të vlerësimit të bërë nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit i cili vlerësim duhet të bazohet në konsumin e realizuar në periudhën paraprake korresponduese të atij Konsumatori.

Neni 27: Verifikimi i Saktësisë dhe Kalibrimi i Ujëmatësve

- 27.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit në intervale të rregullta duhet të monitorojë dhe testojë saktësinë e Ujëmatësave dhe të bëjë kalibrimin e tyre sipas standardeve dhe normave të aplikueshme me ligjin për Metrologjinë dhe akteve nënligjore të cilat nxiren për këtë qëllim. Shpenzimet për këto aktivitete të rregullta i bartë vetë Ofruesi i Shërbimit.
- 27.2 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet ta verifikojë saktësinë e matjes së Ujëmatësit në rast se Konsumatori kërkon një gjë të tillë, përmes kërkesës së parashtruar me shkrim tek Ofruesi i Shërbimeve të Ujit. Saktësia e matjes së Ujëmatësit vërtetohet me procesverbal.
- 27.3 Kostoja e verifikimit dhe kalibrimit të Ujëmatësit në rastet kur një gjë e tillë kërkohet nga Konsumatori bartet nga:
- (a) Ofruesi i Shërbimeve të Ujit, në rast se konstatohet se pasaktësia e matjes së Ujëmatësit është në dëm të Konsumatorit,
 - (b) Konsumatori, në rast se konstatohet se ujëmatësi ka matur saktë konsumin e Ujit apo ka matur në dëm të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit.
- 27.4 Nëse konstatohet se dështon verifikimi dhe kalibrimi i ujëmatësit nga ana e Konsumatorit, brenda afatit të dhënë, Ofruesi i Shërbimit të Ujit faturimin për ujin e shpenzuar e bënë duke përdorur norma dhe metoda të përcaktuara nga Ofruesi i Shërbimit.

Neni 28: Aplikacioni për Shërbim dhe Instalim të Kycjes së Shërbimit

- 28.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të procesojë aplikacionin e bërë për Shërbim brenda (10) Ditëve të Punës. Rezultatet e shqyrtimit të aplikacionit do të jenë me shkrim dhe do të rezultojnë me aprovim ose refuzim të aplikacionit për Shërbim. Nëse aplikacioni refuzohet, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të deklarojë arsyet dhe kushtet për përsëritje të aplikacionit.
- 28.2 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të informojë aplikuesit që kanë dorëzuar Aplikacionet për Shërbim dhe që presin për Instalimin e Kycjeve të Shërbimit për të drejtën e tyre për tu ankuar tek Komisioni Këshillues i Konsumatorëve, kur për ndonjë aplikacion për Shërbim nuk është dhënë përgjigje brenda periudhës së paraparë në paragrafin 28.1. ose kur do që një aplikacion për Instalimin e Kycjes së Shërbimit nuk është kompletuar brenda afatit kohor të paraparë në paragrafin 28.1, përveç nëse nuk është arritur marrëveshje tjetër me aplikuesin.
- 28.3 Në rast të përgjigjes pozitive për tu kyçur në shërbime të ujësjellësit, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Konsumatori e nënshkruajnë Kontratën për Shërbim, në të cilën janë specifikuar të gjitha të drejtat dhe obligimet reciproke.
- 28.4 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit është i obliguar të regjistrojë si konsumator të ri çdo Person i kyçur në mënyrë të paligjshme, kur ai paraqitet në mënyrë vullnetare gjatë afatit të amnistisë të cilin e ofron Ofruesi i Shërbimeve, nëse kyçja është e

pranueshme nga ana e Ofruesit të Shërbimit të Ujit.

28.5 Reptësisht ndalohet qdo Kyçje e Paligjshme në Shërbimet e Ujit.

Neni 29: Instalimi i Kyçjes në Shërbim

- 29.1 Pasi të jetë aprovuar aplikacioni për Shërbim dhe të jenë kryer pagesat nga aplikuesi për shërbim sipas procedurave në fuqi, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të kryej instalimin e Kyçjes së Shërbimit të Ujit brenda njëzet (20) Ditëve të Punës. Nëse kjo nuk ndodh, atëherë Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të informojë aplikuesin me shkrim për arsyet e shtyerjes së Instalimit të Kyçjes së Shërbimit.
- 29.2 Instalimi i Kyçjes së Shërbimit (Gypit të Kyçjes) bëhet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit, apo nga kontraktori i pavarur të cilin e angazhon Konsumatori, me pëlqimin e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit. Në rast se punimi i Kyçjes kryhet nga kontraktori i pavarur, një gjë e tillë duhet të bëhet nën mbikqyrjen e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit i cili ka dhënë pëlqimin për këtë.
- 29.3 Të gjitha shpenzimet për ekzekutimin e Gypit të Kyçjes (punët tokësore, materiali, punimet ujë-instaluese etj.), barten nga aplikuesi për Shërbime në bazë të Urdhëresës Tarifore për Shërbime në fuqi, e cila është e aprovuar nga Rregullatori.
- 29.4 Përcaktimi i pikës së kyçjes në Rrjetin e Ujësjellësit dhe në Rrjetin e Ujërave të Zeza si dhe përcaktimi i diametrit të Gypit të Kyçjes dhe të Ujëmatësit bëhet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit.
- 29.5 Ofruesi i Shërbimit të Ujit duhet të ketë të shkruara procedurat dhe kushtet teknike të nevojshme për Kyçjen në Shërbim dhe shfrytëzimin e shërbimit të ujësjellësit, në pajtim me taksat dhe shpenzimet veçanta të përcaktuara me Urdhëresën Tarifore të Shërbimit.

Neni 30: Zhvendosja e Kyçjes së Shërbimit

Kyçja e Shërbimit mund të zhvendoset vetëm me lejen e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit. Në rast të lejimit të zhvendosjes së tyre, shpenzimet e zhvendosjes i bart Personi që ka kërkuar zhvendosjen.

Neni 31: Shkyçja e Kyçjes së Paligjshme në Shërbime

- 31.1 Çdo Kyçje e Paligjshme duhet të shkyçet brenda pesë (5) Ditëve të Punës nga data e zbulimit, përveç nëse Personi i Kyçur Paligjshëm nënshkruan Kontratën për Shërbimet e Ujit me Ofruesin e Shërbimeve të Ujit dhe paguan të gjitha ngarkesat e faturuara nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit, në bazë të Urdhëresës Tarifore të Shërbimit.
- 31.2 Në rastë se Personi nuk i nënshtrohet nenit 31.1, atëherë Ofruesi i Shërbimit të Ujit mund të ndërmer masat:

- (a) Gjobitje sipas Urdhëresës Tarifore të Shërbimit;
- (b) Ngarkoj Personin me shpenzimet e riparimit të Kycjes së Paligjshme,
- (c) Ngarkoj Personin me shpenzimet e konsumit të ujit të konsumuar nëse ka ujmatës, nëse nuk ka ujmatës në pajtim me vlerësimin e konsumit të ujit të kategorisë së njejtë të konsumatorëve,
- (d) Inicimi i Padisë në Gjykatën për Kundërvajtje.

Ndëshikimi nga neni 31.2 mund të aplikohet pas periudhes kalimtare prej 3 (tre) muaji të lejuar nga dita e hyrjes në fuqi të kësaj Rregulle, gjatë të cilës kohë konsumatorët do të kenë të drejtë të kyqen legalisht nëse i plotësojnë kushtet në rrjetin e shërbimit, pavarësisht a kanë apo jo leje ndërtimi nga organet kompetente.

Kapitulli 2: Standardet Teknike për Shërbimet e Ujërave të Zeza

Neni 32: 24 orë me Shërbime të Ujërave të Zeza

- 32.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit është i obliguar që në vazhdimësi dhe në mënyrë kontinuele të Ofroj Shërbime të Ujërave të Zeza, të sigurta në aspektin higjienik dhe shëndetësor pa ndërpre 24 (njëzet e katër) orë në kushte të njëjta për gjithë Kategoritë e Konsumatorëve.
- 32.2 Shërbimet me Ujra të Zeza nuk mund ti ndërpriten konsumatorëve, përveq në rastet dhe kushtet e përcaktuara me Ligj, Rregulla dhe punimeve të ndryshme në teren.

Neni 33: Inspektimi dhe Riparimi i Pusetave

Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të inspektojë çdo pusetë të Rrjetit të Ujërave të Zeza njëherë në vit dhe duhet të bëjë riparimin e tyre nëse ka nevojë.

Neni 34: Pastrimi i Rrjetit të Ujërave të Zeza

- 34.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të zhvillojë dhe implementojë një program për të pastruar tubacionet e Rrjetit të Ujërave të Zeza.
- 34.2 I tërë Rrjeti i Ujërave të Zeza duhet të pastrohet së paku një herë në dy (2) vjet.

Neni 35: Dëmet në Rrjetin e Ujërave të Zeza

- 35.1 Çdo Person – Konsumator është përgjegjës për dëmin e shkaktuar në Rrjetin e Ujërave të Zezatë (dëmtimi i tubacionit, mos funksionimi i tubacionit, dëmtimi i pusetave etj), të cilat nuk janë shkaktuar nga Ofruesi i Shërbimit të Ujit. Kostoja e riparimit do të

kompensohet sipas Urdhëresës Tarifore të shërbimit të Ofruesit të Shërbimit të Ujit.

- 35.2 Kompensimi iniciohet nga personi i dëmtuar dhe nëse vlera e tillë nuk akordohet mes palëve të ndërlidhura, i njëjti duhet të tentohet të zgjidhet përmes vlerësimit të ekspertit të përcaktuar, paraprakisht me marrëveshje.
- 35.3 Nëse palët e ndërlidhura sipas nenit 35.2 nuk akordohen, atëherë kontesti bartet për në Gjykatën me juridiksion kompetent.

Kapitulli 3: Standardet Komerciale për Shërbimet e Ujit

Neni 36: Fatura e Konsumatorit

Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet ti dërgojë secilit Konsumator një faturë për Shërbimet e Ujësjetës dhe Shërbimet e Ujërave të Zeza për çdo muaj deri më datën 20 të muajit aktual, për shërbimet e ofruara në muajin paraprak. Kjo rezulton me dymbëdhjet (12) fatura në vjet.

Neni 37: Faturimi Pa Ujëmatës

- 37.1 Të gjithë Konsumatorët, të cilët aktualisht nuk kanë Ujëmatës dhe faturohen pa ujëmatës (paushall), janë të obliguar që në bashkëpunim dhe në bazë të udhëzimeve të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit ti instalojnë Ujëmatësit në afat;
- (a) prej katër (4) muajve prej datës së hyrjes në fuqi të kësaj Rregulle për Konsumatorët Komercial dhe Institucional,
- (b) prej një (1) viti prej datës së hyrjes në fuqi të kësaj Rregulle për Konsumatorët Shtëpiak,
- 37.2 Pas skadimit të afatit sipas paragrafit 37.1, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të ndërpres ofrimin e shërbimeve për Konsumatorët të cilët nuk kanë vepruar në pajtim me neni 37.1.
- 37.3 Konsumatorët të cilët rezistojnë apo/ose kundërshtojnë faturimin sipas leximit (vendosjes) të ujëmatësit, deri në pajtim, do të faturohet në pajtim me Udhëzimin e ZRRUM për Përcaktimin e Ngarkimit për Konsumatorët Pa Ujëmatës (Shtojca).
- 37.4 Nga detyrimi sipas nenit 37.1 janë të liruar vetëm Konsumatorët shtëpiak që jetojnë në objekte të banimit kolektiv, tek të cilët nuk ka mundësi teknike për vendosjen e ujëmatësve.

Neni 38 Faturim në Ndërtesat e Banimit Kolektiv

Në ndërtesat e banimit kolektiv në të cilat banojnë 2 (dy) e më tepër Konsumatorë, faturimi për ujin e konsumuar bëhet si vijon:

- (a) Në bazë të leximit të Ujmatësit individual, në ato raste kur ekziston Ujmatësi i instaluar sipas rregullave të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit;
- (b) Në ndërtesa e banimit kolektiv ku nuk ka mundësi teknike për vendosjen e Ujmatësive individual për secilin konsumator, faturimi i konsumit të ujit llogaritet në bazë të ujmatësit kryesor (të përbashkët) dhe ju shpërndahet të gjithë konsumatorëve të asaj ndërtese në bazë të numrit të anëtarëve të bashkësisë familiare.
- (c) Për qëllime të faturimit sipas pikës b) valide do të merret lista e proceduar nga përfaqësuesi i ndërtesës kolektive në pajtim me Ligjin për shfrytëzimin, administrimin dhe mirëmbajtjen e ndërtesës në bashkëpronësi, të konsumatorëve me numrin korrespondues të anëtarëve të bashkësisë familare dhe e cila është e nënshkruar nga të gjithë Konsumatorët. Lista e proceduar nga përfaqësuesi i ndërtesës kolektive mundë të përditësohet, varësisht nga risitë tek Ofruesi i Shërbimeve të Ujit.
- (d) Domosdoshmërisht Ofruesi i Shërbimeve dhe Konsumatori, duhet të nënshkruajnë Kontratën e Shërbimit, ku përveç tjerash duhet cekur se ata pajtohen me këtë formë të faturimit

Kapitulli 4 Standardet e Shërbimit për Përgjigje të Konsumatorëve

Neni 39: Shqyrtimi i Ankesave dhe Kërkesave për Shërbimet të Ujit

- 39.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të iu përgjigjet njoftimeve apo ankesave të Konsumatorëve apo palës së tretë lidhur me problemet eventuale që kanë të bëjnë (I) me Shërbimet e Ujësjetësimit si: cilësia jo-adekuate e ujit, sasia jo-adekuate e ujit, presioni jo-adekuat i ujit, rrjedhja e ujit në rrugë, e të ngjashme dhe (II) me Shërbimet e Ujrave të Zeza si: bllokimin e pusetave, rrjedhjen e ujërave të zeza, e të ngjashme, në afat prej gjashtë (6) orëve prej momentit të njoftimit.
- 39.2 Nëse evitimi i problemit ose riparimet nuk mund të kryhen brenda katër (4) orëve prej momentit kur është inspektuar dhe identifikuar problemi, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të ofrojë mbrojtje për këmbësorët dhe automjetet motorike dhe vendosë një shenjë ku deklarohet problemi, dita dhe koha kur pritet përfundimi i riparimit
- 39.3 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të jetë në gjendje që të marr njoftime telefonike 24 orë në ditë, 7 ditë në javë dhe të dërgojë inspektorët për të hulumtuar njoftimet për:

- (a) Mungesën e furnizimit me ujë ose prishjet (rrjedhjet) në Rrjetin e Ujësjetës;
 - (b) Rëniet e presionit të ujit në Rrjetin e Ujësjetës;
 - (c) Problemet lidhur me kualitetin e ujit të pijes në Rrjetin e Ujësjetës;
 - (d) Bllokimet dhe përmbytjet nga Ujërat e Zeza; dhe
 - (e) Ndonjë incident tjetër që ka ndikim në ofrimin e Shërbimeve të Ujësjetës dhe Shërbimeve të Ujërave të Zeza.
- 39.4 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të organizojë staf dhe pajisje me qëllim që ti përgjigjet në vendin e ngjarjes situatës së përshkruar në paragrafin 39.1 të këtij Neni.
- 39.5 Numri i telefonit që duhet të jetë në dispozicion për shërbimin e Konsumatorëve duhet të jetë:
- (a) I publikuar në dy gazeta ditore që kanë qarkullimin më të gjërë në Zonën e Shërbimit; në korrespondencën nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit; dhe në formularët me numra të telefonave të Policisë, Zjarrfikësive, dhe agjensive të tjera që veprojnë në emergjencë;
 - (b) I ekspozuar dukshëm në secilin automjet të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit; dhe
 - (c) I shtypur në secilën faturë që lëshohet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit.
- 39.6 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të mbajë ditarin e thirrjeve telefonike, porosive, dhe komunikimeve si dhe detajet e përgjigjeve duke përfshirë:
- (a) Kush ka kontaktuar qendrën për Shërbime të Konsumatorëve;
 - (b) Kur (dita dhe koha) e kanë bërë këtë kontakt;
 - (c) Çfarë veprimi ka ndërmarrë qendra për shërbime të Konsumatorëve;
 - (d) Çfarë kanë qenë përfundimet dhe rezultatet e veprimit;
 - (e) Kur (dita dhe koha) është përgjigjur në çështje;
 - (f) Kur është kryer ndonjë veprim i nevojshëm për përcjelljen e çështjes dhe cili.
- 39.7 Në thirrjet telefonike të marrura pas orarit të punës duhet të jipet përgjigje para se të përfundojë Dita e ardhshme e Punës.
- 39.8 Për të mbrojtur konsumatorët dhe për të mundësuar dhënien më cilësore të shërbimeve, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet ti mundësoj publikut dhënien e informatave ose reklamimeve për shërbimet e ofruar në telefon pa pagesë gjatë orarit të rregullt të punës.
- 39.9 Rregullatori duhet në baza periodike të inspektojë aktivitetet e përgjigjeve të Konsumatorëve dhe të vlerësojë efektshmërinë e tyre në çështje, probleme dhe ankesa të shtruara nga Konsumatorët dhe kohën mesatare që i është dashur për të iu përgjigjur Konsumatorëve.

Neni 40: Shqyrtimi i Ankesave dhe Kërkesave të Konsumatorëve në Fatura

Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të iu përgjigjet me shkrim ankesave për fatura, dyshimeve lidhur me faturimin, kërkesave për ndryshim të adresës, si dhe kërkesave dhe ankesave tjera

komerciale të bëra me shkrim nga Konsumatorët, brenda afatit prej dhjetë (10) Ditëve të Punës. Me këtë rast Konsumatorit ose duhet ti ipet përgjigjja menjëherë, ose nëse kërkohet hulumtim, Konsumatori duhet të njoftohet për këtë. Sidoqoftë, të gjitha çështjet e ngritura nga Konsumatorët duhet të zgjidhen në afat prej njëzet (20) Ditëve të Punës prej momentit të parashtrimit të ankesës ose dyshimit nga ana e Konsumatorit.

Neni 41 Caktimi i Takimit me Ofruesin e Shërbimeve të Ujit

Kur Konsumatori ose/apo Personi kërkon pranim ose një takim me Ofruesin e Shërbimeve të Ujit, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të caktojë atë brenda afatit prej dhjetë (10) Ditëve të Punës, por jo më larg se pesëmbëdhjetë (15) Ditë Kalendarike të ardhshme. Data dhe koha e takimit duhet ti kumtohen Konsumatorit.

PJESA VI: ZBATIMI

Kapitulli 5: Zbatimi i Standardeve të Shërbimit

Neni 42: Zbatimi i Standardeve të Shërbimit

- 42.1 Monitorimi i përbushjes së Standardeve të Shërbimit duhet të bëhet në bazë të të dhënave dhe raporteve të përgatitura dhe të mbajtura nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit, në bazë të rregullave që Rregullatori do ti përcaktojë kohë pas kohe, dhe në bazë të inspektimeve në terren që ndërmerr Rregullatori.
- 42.2 Rregullatori mund të ndërmarr veprime të zbatueshme apo vendime lidhur me tarifat e shërbimeve, në bazë të rezultateve të punës së aritura nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit, lidhur me nivelin e përbushjes së Standardeve të Shërbimit.

Kapitulli 6: Raportimi dhe Mbajtja e Shënimeve mbi Standardet e Shërbimit

Neni 43: Raportet dhe Mbajtja e Shënimeve

- 43.1 Raportet për Rregullatorin Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit duhet të përgatisë dhe dorëzojë raporte për Rregullatorin në mënyrën e përshkruar dhe brenda intervaleve të specifikuara nga Rregullatori kohë pas kohe.
- 43.2 Raporti për Përbushjen e Standardeve të Shërbimit Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit duhet të përgatisë dhe dorëzojë raportet deri më datën 20 (njëzet) të muajit pasues, informatat në lidhje me përbushjen e këtyre Standardeve të Shërbimit.
- 43.3 Raporti Vjetor i Përbushjes Përmban përmbledhjen e rezultateve për periudhën janar - dhjetor të Ofruesit të Shërbimeve, të dorëzuar deri me 31 mars të vitit pasues, duke përdorë formatin e përgaditur dhe të proceduar nga Rregullatori kohë pas kohe.

- 43.4. Raportet për Ndërprerje të Shërbimeve Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit duhet të dorëzojë një raport brenda dhjetë (10) Ditëve të Punës tek Rregullatori nga data e ndërprerjes, duke përshkruar çdo aksident apo ndërprerje të shërbimit që ka ndikim në 50 (pesëdhjetë) ose më shumë konsumatorë për 6 (gjashtë) orë ose më shumë.
- 43.5 Raporti për Ditarët e Thirrjeve Telefonike Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit duhet ti dorëzojë Rregullatorit raportin vjetor nga Ditari i Thirrjeve për çdo vit dhe ti vë në dispozicion Rregullatorit për inspektim.
- 43.6 Lokacioni dhe Ruajtja e Shënimeve Të gjitha shënimet duhet të mbahen në zyrën kryesore të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe të jenë në dispozicion gjatë orëve të rregullta të punës për kontrollim nga Rregullatori.

Kapitulli 7: Kundërvajtjet dhe Dënimet

Neni 44: Kundërvajtjet dhe Dënimet

- 44.1 Dështimi për të përmbushur ndonjë nga Standardet e Shërbimit të përcaktuara në këtë Rregull, do të përbëjë kundërvajtje dhe mundet të rezultojë me gjobitje të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit, që ka dështuar të jetë në pajtim me dispozitat e kësaj Rregulle dhe Ligjit.
- 44.2 Gjoha për shkelje të cilit do Standard të Shërbimit gjithashtu do të vihet sipas procedurave të krijuara nën Rregullin mbi vënien e gjobave dhe me cilat do Rregulla tjera procedurale që përcaktohen nga Rregullatori kohë pas kohe.

Kapitulli 8: Ankesat

Neni 45: Ankesat

- 45.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit mund të ankohet tek Komisioni Shqyrtues i themeluar konform Ligjit, për ndonjë vendim konkret të Rregullatorit mbi zbatimin e Standardeve të Shërbimit të caktuara me këtë Rregull.
- 45.2 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit mund të ankohet në Gjykatën me juridiksion kompetent, për ndonjë vendim të Komisionit Shqyrtues të marrur për ndonjë rast konkret, për zbatimin e Standardeve të Shërbimit të përcaktuara me këtë Rregull sipas Ligjit të referuar në paragrafin 45.1 të këtij Neni.

Kapitulli 9: Të Ndryshme

Neni 46: Gjuhët

- 46.1. Kjo Rregull nxjerret dhe publikohet në tri (3) versione të shkruara në gjuhët:
- (a) Shqipe;
 - (b) Serbe; dhe
 - (c) Angleze.
- 46.2. Në rast të ndonjë mospërputhjeje në mes të versioneve në të cilat është lëshuar kjo Rregull, versioni në gjuhën Shqipe do të mbizotërojë.

Neni 47: Hyrja në Fuqi

- 47.1 Kjo Rregull do të hyjë në fuqi menjëherë pas nënshkrimit të saj.



.....

Raif Preteni

Drejtor

Zyra Rregullatore për Ujësjetës dhe Mbeturina

SHTOJCA



Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Mbeturina, në pajtim me mandatin e dhënë me Ligjin Nr.03/L-086, mbi ndryshimin e Rregullores së UNMIK-ut 2004/49, mbi Veprimtaritë e Ofruesve të Shërbimit të Ujësjellësit, Kanalizimit dhe Mbeturinave, Me qëllim të eliminimit të zbatimit të metodave të ndryshme të faturimit për furnizim me ujë dhe shërbime të ujërave të zeza pa ujëmatës nga Ofruesit e shërbimeve të Ujit, Me ekzistimin e nevojës imediate për harmonizimin e tarifave për faturim pa ujëmatës të Konsumatorëve, Me qëllim të aplikimit të parimeve të njëjta me rastin e faturimit pa ujëmatës, Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Mbeturina nxjerr:

Udhëzues për përcaktimin e faturimit për konsumatorët pa ujëmatës

Neni 1 Përkufizimet

“Faturim” nënkupton ngarkesën monetare në faturat e konsumatorëve nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit në pajtim me këtë Udhëzues,
“Ligji” nënkupton Ligjin Nr.03/L-086, mbi ndryshimin e Rregullores së UNMIK-ut 2004/49, mbi Veprimtaritë e Ofruesve të Shërbimit të Ujësjellësit, Kanalizimit dhe Mbeturinave,
“Ofruesi i Shërbimeve të Ujit” nënkupton Kompaninë Rajonale të Ujësjellësit, respektive,
“R03/U&K” nënkupton Rregullën për Standardet Minimale të Shërbimit të Ofruesve të Shërbimit të Ujit në Kosovë,
“ZRRUM” nënkupton Zyrën Rregullatore për Ujësjellës dhe Mbeturina të themeluar me Ligj.

Neni 2 Parimet bazë

- 2.1 Sistemi i faturimit për konsumatorët pa ujëmatës duhet të jetë unik për të gjithë Ofruesit e Shërbimeve të Ujit,
- 2.2 Sistemi i faturimit duhet të dizajnohet për të promovuar “dëshirën e konsumatorit për të pasur ujëmatës”,
- 2.3 Në rast se ujëmatësi është jo funksional do të aplikohet R03/U&K, e nxjerrur nga ZRRUM,
- 2.4 Konsumatorët jo-shtëpiak duhet trajtuar rast për rast dhe duhet lënë të zgjidhin pa intervenimin e ZRRUM, derisa ky i fundit nuk thirret për ta bërë këtë.

Neni 3 Ngarkesat në faturim

Rekomandohet që udhëzimet e mëposhtme të zbatohen nga gjithë Ofruesit e Shërbimeve të Ujit.

3.1 – Konsumatorët shtëpiak pa ujëmatës të cilët ende pritët të instalojnë ujëmatësin. Kategoria e konsumatorëve 1

Ofruesit e Shërbimeve të Ujit duhet të analizojnë konsumin e matur mujor mesatar sipas llojit të shtëpisë në bazë të tri kategorive në vijim:

1. Apartamente
2. Shtëpi me kopsht të vogël ose pa të (shtëpi urbane), dhe
3. Shtëpi të mëdha me kopshte të mëdha (rurale/ gjysmë-rurale).

Kjo analizë mund të ndërmerret në bazë të një mostre përfaqësuese ose të dhënave komplete të faturimit.

3.1.1 Rezultatet e analizimit duhet t'i dorëzohen ZRRUM dhe do të i nënshtrohen aprovimit nga ZRRUM. Ofruesit e Shërbimeve të Ujit duhet t'i mundësojnë ZRRUM qasjen në të gjitha analizat, kalkulimet etj., të ndërmarra gjatë përcaktimit të mesatares së konsumit të matur.

3.1.2 Konsumatori pa ujëmatës duhet të definohet në bazë të njëres nga tre kategoritë të cekura më lartë. Vëllimi i vlerësuar i konsumit mujor për qëllime të ngarkimit duhet të jetë 1.5 x ngarkimi mesatar i matur për atë kategori.

3.1.3 Mesatarja e konsumit të matur duhet të ri-analizohet për çdo vit.

3.2 – Konsumatorët shtëpiak pa ujëmatës në rastet kur ujëmatësi është jofunksionon (kur Ofruesi i Shërbimit të Ujit është i bindur që ujëmatësi nuk është dëmtuar qëllimisht nga konsumatori) Kategoria e konsumatorëve 2

3.2.2 Kur të dhënat për konsumin e kaluar ekzistojnë, konsumimi historik për atë konsumator duhet të jetë bazë për vlerësimin e konsumit pa ujëmatës, deri në kohën që ujëmatësi riparohet ose ndërrohet, përveç nëse Ofruesit e Shërbimeve të Ujit kanë dëshmi të forta që sugjerojnë se konsumi është më i lartë se ai i regjistruar më herët.

3.2.2 Nëse nuk ekzistojnë të dhëna atëherë udhëzimi për konsum të ujit për konsumatorët të cilët kurrë nuk kanë pasur ujëmatës duhet aplikuar (kategoria e konsumatorëve 1).

3.3 – Konsumatorët shtëpiak në rastet kur ujëmatësi është hequr / dëmtuar nga konsumatori. Kategoria e konsumatorëve 3

Ofruesit e Shërbimeve të Ujit duhet të vendosin një ngarkesë (dënim) më të lartë të konsumit të ujit në të dyja rastet:

- a) 3 x volumin para dëmtimit në rastet kur të dhënat e konsumit të ujit të mëparshëm ekzistojnë, ose
- b) 3 x konsumin mesatar për llojin e shtëpisë sikurse është përcaktuar më lartë, në kategorinë e konsumatorëve 1.

3.4 – Konsumatorët jo-shtëpiak (pa marrë parasysh rrethanat se pse ata nuk kanë ujëmatës). Kategoria e konsumatorëve 4

- 3.4.1 Kur të dhënat për konsumin e kaluar ekzistojnë, konsumimi historik për atë konsumator duhet të jetë bazë për vlerësimin e konsumit pa ujëmatës deri në kohën që ujëmatësi riparohet ose ndërrohet, përveç nëse Ofruesit e Shërbimeve të Ujit kanë dëshmi të forta që sugjerojnë se konsumi është më i lartë se ai i regjistruar më herët.
- 3.4.2 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit duhet të vendosin vlerësim (dënim) të lartë të konsumit të ujit në të dy rastet:
 - a) 3 x volumin para dëmtimit në rastet kur të dhënat e konsumit të mëparshëm ekzistojnë, ose
 - b) 3 x konsumin mesatar të ujit për llojin e njëjtë apo të ngjashëm të Konsumatorit.
- 3.4.3 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit janë të lirë në përcaktimin e vlerësimeve të duhura të konsumit të ujit, në bazë të asaj që këto duhet të jenë të përkohshme, sepse këta konsumatorë duhet të jenë prioriteti më i lartë i Ofruesve të Shërbimeve të Ujit për të pasur ujëmatës.
- 3.4.4 Nëse konsumatori jo-shtëpiak konsideron se vlerësimi i konsumit të ujit është shumë i lartë, ai duhet të jetë i lirë dhe të angazhohet për instalimin e ujëmatësit sa më parë të jetë e mundur në pajtim me R03/U&K.

Neni 4 Të drejtat dhe obligimet e konsumatorëve

- 4.1 Konsumatori i cili faturohet në pajtim me këtë Udhëzues, duhet të ketë të drejtën për të aplikuar për instalimin e ujëmatësit në pajtim me R03/U&K.
- 4.2 Gjithë konsumatorët kanë të drejtat dhe obligimet që burojnë nga legjislacioni primar (Ligji) dhe sekondar (Rregullat) që rregullojnë këtë aktivitet.

Neni 5 Të drejtat dhe obligimet e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit

- 5.1 Ofruesi i Shërbimit duhet ti përgjigjet kërkesës për instalim të Ujëmatësit në pajtim me R03/U&K.
- 5.2 Gjithë Ofruesit e Shërbimeve kanë të drejtat dhe obligimet që burojnë nga legjislacioni primar (Ligji) dhe sekondar (Rregullat) që rregullojnë këtë aktivitet.
- 5.3 Obligohen Ofruesit e Shërbimeve, çdo herë para se të fillojnë zbatimin e këtij udhëzimi, nga pika 3 ndaj konsumatorëve të vet, tui bëjë Vërejtje atyre, për

ngarkesën shtesë të cilën Ofruesit e Shërbimeve mund tua bëjnë atyre, nëse nuk e instalojnë ujëmatësin, lexohen dhe mbikëqyren të njëjtit nga personat e autorizuar, në periudha të caktuara kohore.

- 5.3.1 Vërejtjet bëhen në formë të shkruar, duke titulluar të njëjtën si **Vërejtje për ngarkesë shtesë të konsumit të ujit**, në rast mos instalimi të ujëmatësve.
- 5.3.2 Ofruesit e Shërbimeve çdo herë duhet të japin sqarimet e duhura dhe të qarta, për qëllimin e vet konsumatorëve, para se të bëjë veprimet e tilla. Ofruesi i Shërbimit duhet ti jap kohën e duhur prej së paku 30 (tridhjetë) ditëve kalendarike nga dita e procedimit të Vërejtjes.

Neni 6 Implementimi i këtij Udhëzuesi

Ky Udhëzues do të aplikohet nga momenti i hyrjes në fuqi të R03/U&K.



.....
Raif Preteni
Drejtore

Zyra Rregullatore për Ujësjetës dhe Mbeturina