



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosova

AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORNI AUTORITET ZA USLUGE VODE
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



REPublika e Kosovës-REPublika Kosova- REPUBLIC OF KOSOVO	
Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit Regulatorni Autoritet za Usluge Vode Water Services Regulatory Authority	
Nr. prot./Prot. Br./ Prot. No.	357
Njësi/Jednica/Unit	DSDZ
Nr. shkrës./Upl. Br./Req. No.	27.07.2016
Datum/Date	27.07.2016
PRISHTINË - PRISTINA - PRISTINA	

RREGULLORE NR. 03/2016 PËR KARTËN E KONSUMATORIT TË SHËRBIMEVE TË UJIT NË KOSOVË

Korrik 2016

PËRMBAJTJA

KREU I: DISPOZITAT E PËRGJITHSHME	3
Neni 1: Qëllimi	3
Neni 2: Fushëveprimi	3
Neni 3: Përkufizimet e përgjithshme	4
Neni 4: Rregullat e interpretimit.....	6
Neni 5: Aplikueshmëria.....	7
KREU II: TË DREJTAT DHE OBLIGIMET	7
Neni 6: Të drejtat e konsumatorëve.....	7
Neni 7: Obligimet e konsumatorit	8
Neni 8: Të drejtat e Ofruesve të shërbimeve	9
Neni 9: Obligimet e Ofruesve të shërbimeve	10
KREU III: KARTA E KONSUMATORIT	11
Neni 10: Përmbajtja e kartës së konsumatorit	11
Neni 11: Gjuha e kartës së konsumatorit	11
Neni 12: Hartimi i kartës së konsumatorit.....	11
Neni 13: Shqyrtimi nga Autoriteti i kartës së konsumatorit të Ofruesit të shërbimeve	11
Neni 14: Dhënia e kartës së konsumatorit	12
Neni 15 : Shpërndarja e kartës të konsumatorit	12
Neni 16: Shpenzimet për hartimin, shtypjen dhe publikimin e kartës së konsumatorit.....	12
Neni 17: Modifikimi i kartës së konsumatorit	12
Neni 18: Shpërndarja e versionit të modifikuar të kartës së konsumatorit.....	12
KREU IV: KONTRATA PËR SHËRBIME	13
Neni 19: Përmbajtja e kontratës për shërbime	13
Neni 20: Shqyrtimi i kontratës për shërbime nga Autoriteti	13
Neni 21: Modifikimi i kontratës për shërbime.....	13
KREU V: REGJISTRI I KONSUMATORËVE	14
Neni 22: Regjistrimi i konsumatorëve.....	14
Neni 23: Përmbajtja e regjistrit të konsumatorëve	14
Neni 24: Personat e cenueshëm	16
Neni 25: Format i shënimeve në regjistrin e konsumatorëve	16
Neni 26: Siguria dhe mbrojtja e të dhënave të konsumatorëve	16

Neni 27: Raportimi tek Autoriteti për kontratën për shërbime	16
KREU VI: FATURA PËR SHËRBIMET E OFRUARA	17
Neni 28: Lëshimi i faturës së konsumatorit	17
Neni 29: Përmbajtja e faturës së konsumatorit.....	17
Neni 30: Vërejtjet për pagesë dhe ndërprerja për mos-pagesë.....	18
Neni 31: Metodat e pagesës së faturës nga konsumatori.....	18
Neni 32: Faturat e konsumatorit për kontot e shumëfishta.....	19
Neni 33: Pajisja e konsumatorit me historinë e faturave të vjetra.....	19
Neni 34: Gabimet gjatë faturimit për shkak të pakujdesisë	19
Neni 35: Mbingarkimi me paramendim nga Ofruesi i shërbimeve	20
Neni 36: Nën-ngarkesa me mashtrim nga Ofruesi i shërbimeve.....	20
KREU VII: FUSHATA E INFORMIMIT PUBLIK	20
Neni 37: Fushata e informimit publik e udhëhequr nga Autoriteti	20
Neni 38: Fushata e informimit publik e udhëhequr nga Ofruesit e shërbimeve.....	20
KREU VIII: ZBATIMI DHE DËNIMET	21
Neni 39: Zbatimi.....	21
Neni 40: Shënimet dhe raportet	21
Neni 41: Dispozitat ndëshkimore dhe administrative	22
Neni 42: Ankesat	22
KREU IX: TË NDRYSHME	22
Neni 43: Gjuhët.....	22
Neni 44 : Dispozitat Shfuqizuese	22
Neni 45: Hyrja në Fuqi.....	Error! Bookmark not defined.
SHTOJCA 1: PËRMBAJTJA MINIMALE E KARTËS SË KONSUMATORIT	23
SHTOJCA 2: PËRMBAJTJA MINIMALE E KONTRATËS PËR SHËRBIME	24

Në mbështetje të Nenit 4 paragrafi 3.6, Nenit 21 paragrafi 1 dhe Nenit 47 të Ligjit Nr.05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës Nr.4/2016, e datës 14 Janar 2016) Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit nxjerr:

RREGULLORE NR. 03/2016 PËR KARTËN E KONSUMATORIT TË SHËRBIMEVE TË UJIT NË KOSOVË

KREU I: DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Neni 1: Qëllimi

1. Qëllimi i kësaj Rregullore është të themelojë marrëdhëniet kontraktuese në mes të konsumatorëve dhe Ofruesve të shërbimeve nëpërmes përcaktimit dhe zbatimit të kërkesave në lidhje me:
 - 1.1. Përmbajtjen minimale të kartës së konsumatorëve dhe sistemit me të cilin Ofruesit e shërbimeve e hartojnë dhe e nxjerrin atë për konsumatorët e vet.
 - 1.2. Përmbajtjen minimale dhe kushtet e kontratës për shërbime me konsumatorët; dhe
 - 1.3. Përmbajtjen minimale të faturës lëshuar konsumatorëve pas ofrimit të shërbimeve.

Neni 2: Fushëveprimi

1. Nga Ofruesit e shërbimeve kërkohet të nxjerrin Kartën e Konsumatorit për të gjithë konsumatorët ekzistues dhe të ardhshëm, me përmbajtje minimale të përcaktuar me këtë Rregullore dhe duke përfshirë ndryshimet, plotësimet dhe/ose zëvendësimet që i bëhen asaj nga Autoriteti kohë pas kohe.
2. Karta e konsumatorit që do të nxjerrët në bazë të kësaj Rregullore, do të përmbledh informacionet në lidhje me të drejtat dhe obligimet e konsumatorit, si dhe të drejtat dhe obligimet e Ofruesit të shërbimeve që kanë të bëjnë me:
 - 2.1. Aplikacionin për shërbime;
 - 2.2. Lidhjen dhe zbatimin e kontratës për shërbime;
 - 2.3. Faturimin, lëshimin e Faturave dhe pagesën e faturave, si dhe të drejtën e Ofruesve të shërbimeve në marrjen e masave ndëshkuese në rast të mos-pagesës së faturave nga konsumatori;
 - 2.4. Ndërprerjen e shërbimeve;
 - 2.5. Menaxhimin e kërkesave dhe ankesave të konsumatorëve.
3. Nga Ofruesit e shërbimeve kërkohet të lidhin kontratën për shërbime me konsumatorët

duke përdorur përmbajtjen minimale të specifikuar në këtë Rregullore dhe të i faturojnë konsumatorët ashtu siç është përcaktuar me këtë Rregullore.

Neni 3: Përkufizimet e përgjithshme

1. Fjalët dhe shprehjet e përdorura në këtë Rregullore do të kenë kuptimin si në vijim:
 - 1.1. **Autoriteti** - Autoriteti rregullator për shërbimet e ujit (ARRU) si autoritet i pavarur, përgjegjës për rregullimin e veprimtarive të ofruesve të shërbimit në Kosovë;
 - 1.2. **Ditë pune** - çdo ditë përveç të shtunës dhe të dielës, apo ndonjë ditë tjetër që është festë zyrtare në Kosovë;
 - 1.3. **Faturë** - dokumentin komercial për të paguar shërbimet e ofruara, e cila saktëson së paku shumën e borxhit për pagesë dhe periudhën për të cilën janë ofruar shërbimet, të lëshuar nga Ofruesi i shërbimeve tek konsumatori në gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës;
 - 1.4. **Gypi i lidhjes së konsumatorit** - gypin nga rrjeti shpërndarës i Ofruesit të shërbimeve deri te ujëmatësi i konsumatorit, apo deri te objekti i konsumatorit (në rastet kur ujëmatësi është brenda objektit të konsumatorit) i cili përbëhet prej dy pjesëve:
 - 1.4.1. **Gypi i shërbimit** - pjesën e gypit të lidhjes që shtrihet prej gypit shpërndarës në rrugë deri te kufiri i pronës së konsumatorit dhe mirëmbajtja e tij është përgjegjësi e Ofruesit të shërbimeve;
 - 1.4.2. **Gypi i furnizimit** - pjesën e gypit të lidhjes prej kufirit të pronës së konsumatorit (d.m.th. brenda kufirit të pronës) dhe mirëmbajtja e tij është përgjegjësi e konsumatorit.
 - 1.5. **Karta e konsumatorit** - dokumentin që u jepet konsumatorëve nga Ofruesit e shërbimeve, e cila është e bazuar në rregulloret e lëshuara nga Autoriteti, i cili në mënyrë të qartë thekson të drejtat dhe obligimet e ndërsjella mes konsumatorit dhe ofruesit të shërbimeve, lidhur me shërbimet e ofruara;
 - 1.6. **Kategoria e konsumatorëve** - kategoria e konsumatorëve të definuar si në vijim:
 - 1.6.1. **Konsumator shtëpiak** - konsumatori i klasifikuar nga Ofruesi i shërbimeve si person i cili shfrytëzon shërbimet në banesën e tij apo saj për nevoja të amvisërisë;
 - 1.6.2. **Konsumator komercial/industrial** - personi, subjekti ligjor ose organizata afariste e klasifikuar nga Ofruesi i shërbimeve si konsumator i cili shfrytëzon shërbimet për apo në lidhje me ushtrimin e veprimtarisë së vet industriale apo komerciale të cilit do lloj;

- 1.6.3. **Konsumator institucional** - subjekti ligjor i klasifikuar nga Ofruesi i shërbimeve si autoritet qeveritar, autoritet lokal, organizatë ndërkombëtare apo institucion i cili kryen veprimtaritë të interesit të përbashkët apo publik dhe i cili nuk është i regjistruar si organizatë afariste në pajtim me Ligjin për shoqëritë tregtare Nr. 02/L-123;
- 1.7. **Komisionet këshilluese të konsumatorëve** - komisionet e përshkruara dhe të themeluara në pajtim me nenin 26 të Ligjit Nr. 05/L -042;
- 1.8. **Komision shqyrtues** - komisionin i cili mund të rishikojë vendimet e Autoritetit konform Ligjit Nr. 05/L -042;
- 1.9. **Konsumator** - personin i cili ka lidhur kontratë për shërbime me ofruesin e shërbimeve dhe/ ose merr shërbime nga Ofruesi i shërbimeve;
- 1.10. **Kontrata e shërbimit** - kontratën standarde e cila duhet të lidhet në mes të Ofruesit të shërbimeve dhe konsumatorit e cila rregullon ofrimin e shërbimeve, të drejtat dhe obligimet e palëve kontraktuese;
- 1.11. **Lidhje e autorizuar** - lidhjen në mes të objekteve të konsumatorit dhe rrjetit shpërndarës të shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të ndotura, të ofruara nga ofruesi i shërbimeve në pajtim me këtë ligj;
- 1.12. **Lidhje e paautorizuar** - lidhjen në mes objekteve të konsumatorit dhe rrjetit shpërndarës për shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të ndotura që nuk është kryer nga ofruesi i shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të ndotura dhe në pajtim me ligjin;
- 1.13. **Licencë e shërbimit** - leje e lëshuar nga Autoriteti me të cilën jepet autorizimi për ofrimin e shërbimit të ujit;
- 1.14. **Letër pa vërejtje** - shkresën nga Autoriteti ku deklarohet moskundërshtimi për çfarëdo veprimi të cilës ajo i përgjigjet;
- 1.15. **Marrëveshje për pagesë** - marrëveshja e lidhur ndërmjet Ofruesit të shërbimeve të ujit dhe konsumatorit për pagesë të borxhit që ka konsumatori ndaj Ofruesit të shërbimeve;
- 1.16. **Ndërmarrje Publike** - ndërmarrjet e përkufizuara me Ligjin për Ndërmarrjet Publike dhe që funksionojnë në bazë të Ligjit për Shoqëri Tregtare;
- 1.17. **Ndërprerje** - ndërprerjen e ofrimit të shërbimeve nga Ofruesi i shërbimeve për shkaqe të sigurisë, operacionale, mospagesës së faturave nga ana e konsumatorit apo për shkaqe tjera të përcaktuara me Ligjin Nr. 05/L -042;

- 1.18. **Objekti** - lokacioni për të cilin kërkohen apo ofrohen shërbimet;
- 1.19. **Ofruesi i shërbimeve** - çdo ofrues i shërbimeve të ujësjellësit, ujërave të ndotura dhe furnizuesit të ujit me shumicë;
- 1.20. **Person** – person fizik apo juridik i cili mund të jetë publik apo privat;
- 1.21. **Person i cenueshëm** - çdo person fizik, jeta ose shëndeti i të cilit konsiderohet të jetë në rrezik, në mungesë të shërbimeve të ujit, me kusht që ky fakt të konfirmohet nga mjeku i licencuar ose cilido konsumator që nga ana e Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale konsiderohet si person i varfër, i cili rast iu është bërë me dije ofruesve të shërbimit të ujit se gëzon të drejtën që faturat e tij të paguhen nga organet kompetente të mirëqenies sociale;
- 1.22. **Rrjeti i kanalizimit** - gjitha asetet e shfrytëzuara nga Ofruesi i shërbimeve për ofrimin e shërbimeve të ujërave të ndotura;
- 1.23. **Rrjeti i ujësjellësit** - të gjitha asetet e shfrytëzuara nga Ofruesi i shërbimeve për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit;
- 1.24. **Standard i shërbimeve** - standardet e shërbimit që zbatohen për atë shërbim në përputhje me legjislacionin aktual;
- 1.25. **Shërbimet e kanalizimit** - shërbimet në infrastrukturën fizike të cilat shërbejnë për të përcjellur ujërat e ndotura;
- 1.26. **Shërbimet e ujësjellësit** - marrjen, përpunimin dhe shpërndarjen e ujit për konsum njerëzor si dhe operimi i rrjetit dhe objekteve për atë qëllim;
- 1.27. **Shërbimet e ujit** - janë shërbimet e ujësjellësit, ujërave të ndotura dhe furnizimi i ujit me shumicë;
- 1.28. **Zona e shërbimit** - rajonin ose komunat në të cilën Ofruesi relevant i shërbimeve duhet të ofrojë shërbimet e tij në bazë të licencës së shërbimit.

Neni 4: Rregullat e interpretimit

Në këtë Rregullore:

1. Çdo fjalë dhe shprehje të përdorura, 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 ose në çfarëdo tjetër ligj të aplikueshëm në Republikën e Kosovës;

2. Referencat do të interpretohen sipas kuptimit të çdo Rregullore të lëshuar, ndryshuar, plotësuar dhe/ose të zëvendësuar nga Autoriteti kohë pas kohe në pajtim me autoritetin që i është dhënë Autoritetit; dhe
3. Fjalët që përdoren në çfarëdo gjinie do të përfshijnë edhe gjininë tjetër;

Neni 5: Aplikueshmëria

Të gjithë Ofruesit e shërbimeve janë të obliguar që të jenë në pajtim me dispozitat e kësaj Rregullore.

KREU II: TË DREJTAT DHE OBLIGIMET

Neni 6: Të drejtat e konsumatorëve

1. Konsumatori ka të drejtë që:
 - 1.1. Të jetë i lidhur në sistemin e rrjetit të ujësjes dhe kanalizimit kurdo që është e mundshme teknikisht dhe ekonomikisht;
 - 1.2. Të ketë qasje në mënyrë jo-diskriminuese në shërbimet e ujit, që i nënshtrohet vetëm lidhjes së kontratës për shërbime dhe pagesën e faturave përkatëse të lëshuara për ato shërbime të ofruara;
 - 1.3. Të i ofrohen shërbimet në nivelet minimale të cilësisë, sigurisë dhe rregullsisë të përcaktuara nga Autoriteti dhe të jetë i informuar për ato standarde të shërbimeve në çdo kohë;
 - 1.4. Të ketë një faturim të drejtë, të ligjshëm dhe transparent për shërbimet e ofruara, bazuar në rregulloren përkatëse të aprovuar nga Autoriteti;
 - 1.5. Të jetë i informuar për të drejtat dhe obligimet e tij të parapara në kartën e konsumatorit dhe kontratën për shërbime;
 - 1.6. Të ketë qasje në të gjitha shënimet personale të regjistruara në dosjet në kopje të fortë dhe/ose elektronike në regjistrin e konsumatorëve (bazën e të dhënave) të Ofruesve të shërbimeve që kanë të bëjnë me atë konsumatorë dhe të korrigjojë çfarëdo shënimi të pasaktë të gjetur në dokumentet dhe të dhënat e tilla;
 - 1.7. Të ketë mbrojtje të konfidencialitetit të shënimeve personale të regjistruara dhe të përpunuara nga Ofruesit e shërbimeve në mënyrën e paraparë në këtë Rregullore;
 - 1.8. Të informohet nga Ofruesi i shërbimeve se ka kërkuar pëlqimin nga Autoriteti për lëshimin e shënimeve të tyre personale, informatat e pronësisë, si dhe për natyrën, përshkrimin dhe llojin e të dhënave dhe informatave për të cilën është bërë ai lëshim dhe kërkesën për të i nxjerrë në dritë;
 - 1.9. Të ankohet për çfarëdo fakti ose rasti që mund të shkaktojë kundërvajtje nga Ofruesit e shërbimeve kundrejt obligimeve të tyre të imponuara nga karta e konsumatorit, kontrata për shërbime, ose nga ndonjë rregullore tjetër e

aplikueshme dhe/ose Urdhër të lëshuar nga Autoriteti, dhe që secila nga ato ankesa të procedohet dhe trajtohet në mënyrë të drejtë dhe me kohë nga Ofruesit e shërbimeve.

Neni 7: Obligimet e konsumatorit

1. Konsumatori ka obligim që të:
 - 1.1. Lidhë kontratë për shërbime me Ofruesit e shërbimeve në kohën dhe mënyrën e përcaktuar në këtë Rregullore;
 - 1.2. Vazhdojë me pagesën e plotë dhe me kohë të të gjitha faturave të lëshuara nga Ofruesit e shërbimeve për shërbimet e ofruara;
 - 1.3. Vazhdojë me pagesë ose përndryshe të rregullojë borxhet e vjetra, sipas legjislacionit në fuqi;
 - 1.4. Informojë Ofruesin e shërbimeve kur konsumatori është konsumator i cenueshëm;
 - 1.5. Bashkëpunojë me Ofruesit e shërbimeve në të gjitha çështjet e arsyeshme, të nevojshme, për të lehtësuar ofrimin e shërbimeve;
 - 1.6. Lehtësojë dhe lejojë qasje gjatë orarit të zakonshëm të punës në ditët e punës ose/apo në çdo kohë dhe/ose ditëve tjera në rast të ndonjë emergjence të Ofruesve të shërbimeve, në objektin e vet me qëllim të instalimit, rehabilitimit, largimit, riparimit, mirëmbajtjes dhe inspektimit të të gjitha aseteve të vendosura atje e që janë pjesë e rrjetit të ujësjellësit;
 - 1.7. Lehtësojë dhe lejojë qasjen Ofruesve të shërbimeve në objektin e tyre me qëllim të leximit të ujëmatësve që tregojnë harxhimin e ujit;
 - 1.8. Respektojë paprekshmërinë e ujëmatësve, të mos manipulojë me ta dhe/ose të vendosë ose të kryejë në ujëmatës çfarëdo pune që nuk është e autorizuar nga Ofruesit e shërbimeve;
 - 1.9. Mbrojë dhe respektojë, në çdo kohë, integritetin dhe pozitën e mirë të aseteve të vendosura në objektet e tyre të cilat janë pjesë e rrjetit të ujësjellësit dhe të çfarëdo asemi tjetër që ka lidhje me dhe/ose të shfrytëzohet për dhënien ose marrjen e shërbimeve, dhe të e përdorë me kujdes atë sipas specifikacioneve teknike dhe udhëzimeve të Ofruesit të shërbimeve, qofshin ato asete pronë e konsumatorit ose në pronësi publike që operohen nga Ofruesi i shërbimeve;
 - 1.10. Riparojë, sa më shpejtë, rrjedhjet në gypat e ujësjellësit dhe instalime që janë përgjegjësi e konsumatorit;
 - 1.11. Njoftojë, sa më shpejtë, Ofruesin e shërbimeve për çfarëdo faktesh ose rrethanash që kanë mundësi të shkaktojnë ndonjë ç'rregullim të furnizimit të shërbimeve dhe/ose çfarëdo dëmtimi të aseteve që janë pjesë e rrjetit të ujësjellësit dhe/ose të përdorura për dhe në lidhje me dhënien ose marrjen e shërbimeve, që ndodhin në pronat e tyre.

Neni 8: Të drejtat e Ofruesve të shërbimeve

1. Ofruesi i shërbimeve do të ketë të drejtë të:
 - 1.1. Faturojë konsumatorët për shërbimet e ofruara sipas tarifave të ligjshme të shërbimeve ashtu siç aprovohen nga Autoriteti kohë pas kohe;
 - 1.2. Pranojë me kohë pagesën e faturave të lëshuara tek konsumatorët, të cilat janë lëshuar me shumat e ngarkuara sipas tarifave të ligjshme të Shërbimeve ashtu siç aprovohen nga Autoriteti kohë pas kohe;
 - 1.3. Grumbullojë, mirëmbajë, përtërijë me informata të fundit, përpunojë dhe përdorë të dhënat personale të konsumatorëve me qëllim të vetëm dhe ekskluziv për ofrimin e shërbimeve dhe faturimin për këto shërbime në përputhje të plotë me vendimet e Autoritetit në këtë aspekt ashtu siç është caktuar me këtë Rregullore dhe/ose që përcaktohet nga Autoriteti kohë pas kohe;
 - 1.4. Shfrytëzojë, operojë, mirëmbajë, riparojë dhe zëvendësojë pasuritë që i përkasin pronës publike të shfrytëzuara në lidhje me rrjetin e ujësjellësit dhe të shfrytëzuara për dhe në lidhje me ofrimin ose pranimin e shërbimeve, sipas kushteve të paraqitura në Licencën për shërbime që lëshohet nga Autoriteti për ofrimin e shërbimeve të tilla;
 - 1.5. Operojë vetëm në zonat e shërbimit të definuara në Licencën për shërbime të lëshuar nga Autoriteti që autorizon ofrimin e shërbimeve;
 - 1.6. Procedojë me ndërprerje të menjëhershme për çfarëdo lidhje të paautorizuar në rrjetin e ujësjellësit ose në ndonjë prej aseteve ose sistemeve që shfrytëzohen për dhe në lidhje me dhënien ose marrjen e shërbimeve të ujit sipas vendimeve dhe Rregulloreve të Autoritetit.
 - 1.7. Procedojë me ndërprerje të menjëhershme për çfarëdo konsumatori në rast të çfarëdo çrregullimi serioz ose mosfunksionimi në rrjetin e ujësjellësit ose në ndonjë prej aseteve ose sistemeve që shfrytëzohen për dhe në lidhje me ofrimin ose marrjen e shërbimeve në rast të kërcënimit të menjëhershëm ose të mundshëm të rrezikimit të integritetit të atij rrjeti të ujësjellësit, të aseteve dhe sistemeve tjera, të jetës njerëzore ose ambientit, sipas Vendimeve dhe Rregulloreve të Autoritetit.
 - 1.8. Procedojë me ndërprerjen e konsumatorëve të cilët kanë dështuar të bëjnë pagesën më kohë ose të lidhin marrëveshjet e pagesës për faturat e lëshuara për shërbimet, të llogaritura sipas tarifave të ligjshme të shërbimeve të aprovuara nga Autoriteti kohë pas kohe;
 - 1.9. Kërkojë qasje në objektet dhe lokalet e konsumatorëve më qëllim të matjes së harxhimit të ujit dhe për ndonjë punë që kërkohet për riparim ose mirëmbajtje, inspektim ose mbrojtje të aseteve të rrjetit të ujësjellësit, ose të ndonjë prej aseteve tjera ose sistemeve që shfrytëzohen për dhënien ose marrjen e shërbimeve në mënyrën siç parashihet nga Autoriteti kohë pas kohe;
 - 1.10. Kërkojë qasje në çfarëdo prone tjetër publike ose private për qëllime të njëjta të paraqitura në paragrafin paraprak sipas procedurave dhe duke i respektuar procedurat dhe kufizimet e paraqitura në legjislacionin i cili është në fuqi në

Republikën e Kosovës, mbi pronën dhe pasurinë e patundshme.

Neni 9: Obligimet e Ofruesve të shërbimeve

1. Ofruesi i shërbimeve do të jetë i obliguar që të:
 - 1.1. Respektojë të gjitha dispozitat dhe kushtet e Licencën për shërbime që do të lëshohen dhe zbatohen nga Autoriteti, për të autorizuar ofrimin e shërbimeve;
 - 1.2. Lejojë konsumatorët të lidhen në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit dhe/ose në asetet dhe sistemet që shfrytëzohen për dhe/ose në lidhje me ofrimin dhe marrjen e shërbimeve, sipas kushteve të Licencën për shërbime dhe/ose dispozitave të kartës së konsumatorëve kur të jetë e mundshme teknikisht dhe ekonomikisht;
 - 1.3. Ofrojë të gjithë konsumatorëve që kërkojnë atë, shërbime të ujit, kur teknikisht dhe ekonomikisht është e mundshme, sipas kushteve të Licencës së shërbimeve dhe/ose dispozitave të kartës së konsumatorit;
 - 1.4. Respektojë dhe përmbushë obligimin ndaj interesit publik për ofrimin e shërbimeve në zonat rurale brenda zonave të tij të shërbimit, sipas kushteve të Licencës për shërbime dhe/ose dispozitave të kartës së konsumatorit;
 - 1.5. Fatojë konsumatorët vetëm me tarifatat e ligjshme për shërbime të llogaritura dhe të faturuara në përputhshmëri të plotë me Urdhëresën tarifore, të lëshuar dhe ndryshuar kohë pas kohe nga Autoriteti dhe të mos ngarkojë konsumatorët me çfarëdo vlere tjetër të paautorizuar;
 - 1.6. Sigurojë të mos angazhohet në ndonjë aktivitet ose biznes që mund të jetë në mos pajtueshmëri me obligimet e shërbimeve publike që rrjedhin nga kushtet e Licencës për shërbime, dispozitat e kartës së konsumatorit dhe/ose në çfarëdo rregullore tjetër të ligjshme;
 - 1.7. Respektojë përmbushjen e Standardeve Minimale të Shërbimeve për cilësinë, sigurinë dhe rregullsinë e shërbimeve të parapara me Licencën për shërbime, dhe kartën e konsumatorit dhe/ose në çfarëdo rregullore tjetër të ligjshme;
 - 1.8. Shfrytëzojë në mënyrë ekonomike dhe të sigurojë mirëmbajtje të duhur të aseteve në pronësi publike dhe/ose të çfarëdo pasurie private që i përket rrjetit të ujësjellësit dhe/ose aseteve tjera dhe/ose sistemeve që shfrytëzohen për dhe/ose në lidhje me ofrimin dhe marrjen e shërbimeve sipas kushteve të Licencës për shërbime dhe/ose çfarëdo rregullore tjetër të ligjshme;
 - 1.9. Respektojë dhe përmbush obligimet për të informuar dhe për të raportuar tek Autoriteti siç parashihet në Licencën për shërbime, kartën e konsumatorit, dhe/ose në çfarëdo rregullore tjetër të ligjshme;
 - 1.10. Ofrojë informacione konsumatorëve dhe/ose publikut të përgjithshëm sipas kushteve të parapara në Licencën për shërbime, kartën e konsumatorit, dhe/ose në çfarëdo rregullore tjetër të ligjshme;
 - 1.11. Regjistrojë konsumatorët që janë konsumatorë të cenusur dhe të ju ofrojë shërbime të caktuara për të përkrahur dhe komunikuar me këta konsumatorë;
 - 1.12. Pranojë, të iu përgjigjet, dhe trajtojë në mënyrë të drejtë dhe në kohë, çdo ankese

- dhe të mbajë evidencë për ato ankesa sipas kushteve të parapara në kartën e konsumatorit dhe/ose çfarëdo rregullore tjetër të ligjshme; dhe
- 1.13. Jetë përgjegjës për të siguruar ujë të pijshëm sipas standardeve të cilësisë për konsum njerëzor siç përcaktohet nga Instituti i Shëndetësisë Publike të Kosovës kohë pas kohe, ose në mungesë të atyre standardeve, sipas Udhëzuesit të Organizatës Botërore për Shëndetësi.

KREU III: KARTA E KONSUMATORIT

Neni 10: Përmbajtja e kartës së konsumatorit

Karta e konsumatorit është një dokument që krijon bazat e relacionit në mes të Ofruesit të shërbimeve dhe konsumatorëve të saj. Ky dokument definon të drejtat dhe obligimet bazike të konsumatorëve në raport me Ofruesin e shërbimeve dhe anasjelltas.

Neni 11: Gjuha e kartës së konsumatorit

1. Karta e konsumatorit do të lëshohet në gjuhët zyrtare që përdoren në Republikën e Kosovës dhe do të jetë në dispozicion për konsumatorët nga Ofruesi i shërbimeve sipas preferencës për gjuhën që e flet konsumatori.
2. Nëse konsumatori nuk ka paraqitur ndonjë preferencë për ndonjërin nga gjuhët që përdoren në Republikën e Kosovës, Ofruesi i shërbimeve do t'ia lëshojnë konsumatorit kartën e konsumatorit në gjuhën që flitet më së shumti në zonën gjeografike të lokacionit të objektit ku ofrohen shërbimet dhe/ose vendqëndrimin të konsumatorit.

Neni 12: Hartimi i kartës së konsumatorit

Secili Ofrues i shërbimeve duhet të përgatisë kartën e konsumatorit e cila përfshinë së paku dispozitat e dhëna në këtë Rregullore, mirëpo Ofruesi i shërbimeve mund të shtojë edhe detaje tjera sipas politikave të veta komerciale dhe të marrëdhënieve me konsumatorë.

Neni 13: Shqyrtimi nga Autoriteti i kartës së konsumatorit të Ofruesit të shërbimeve

Secili Ofrues i shërbimeve do të i dorëzojë Autoritetit propozimin e vet të kartës së konsumatorit, ku ky i fundit do të e shqyrtojë brenda njëzet (20) ditëve të punës pasi që e ka pranuar, ose do t'ia kthejë për rishqyrtim versionin e njëjtë ose do t'ia lëshojë një "letër pa vërejtje".

Neni 14: Dhënia e kartës së konsumatorit

1. Ofruesi i shërbimeve, në çdo kohë, do të mbajë kopje të mjaftueshme të kartës së konsumatorit për të i shpërndarë falas nga një kopje secilit konsumatorë të tij sipas kërkesës dhe të ketë kopje plotësuese në zyrë për konsumatorët e ri dhe anëtarët e ri të personelit të Ofruesit të shërbimeve.
2. Informatat plotësuese për të gjitha detajet e plota teknike dhe/ose komerciale të shërbimeve të ofruara do të jenë në dispozicion falas në bazë të kërkesës të konsumatorit që i bën Ofruesi i shërbimeve.

Neni 15 : Shpërndarja e kartës të konsumatorit

1. Ofruesi i shërbimeve duhet të shpërndajë kartën e konsumatorit tek konsumatorët e vet dhe/ose tek publiku i përgjithshëm përmes:
 - 1.1. Publikimit të kartës së konsumatorëve në faqen e internetit të Ofruesit të shërbimeve dhe Autoritetit;
 - 1.2. Mbajtjes së kopjeve të mjaftueshme të shtypura të kartës së konsumatorëve në secilin version të gjuhëve zyrtare, në zyrë të Ofruesit të shërbimeve.

Neni 16: Shpenzimet për hartimin, shtypjen dhe publikimin e kartës së konsumatorit

Ofruesit e shërbimeve do të jenë përgjegjës të vetëm për të gjitha shpenzimet që kanë të bëjnë me hartimin, shtypjen dhe publikimin e kartës së konsumatorit dhe do të përfshijnë të gjitha këto shpenzime në tarifat e shërbimeve.

Neni 17: Modifikimi i kartës së konsumatorit

Ofruesi i shërbimeve paraprakisht do të i dorëzojnë për shqyrtim Autoritetit çdo propozim për ndryshim esencial në kartën e konsumatorit, i cili shqyrtim bëhet sipas Nenit 13 të kësaj Rregullore.

Neni 18: Shpërndarja e versionit të modifikuar të kartës së konsumatorit

Brenda një (1) muaji nga pranimi i Letrës pa vërejtje nga Autoriteti, Ofruesit e shërbimeve do të shpërndajnë ose publikojnë në ueb faqe versionin e modifikuar të kartës së konsumatorit tek konsumatorët dhe publiku i përgjithshëm, bazuar në Nenin 14 të kësaj Rregulloreje.

KREU IV: KONTRATA PËR SHËRBIME

Neni 19: Përmbajtja e kontratës për shërbime

1. Nga të gjithë Ofruesit e shërbimeve kërkohet të lidhin me shkrim kontratën për shërbime me të gjithë konsumatorët, e cila do të përmbajë kushtet themelore kontraktuese dhe kushtet e aplikueshme për ofrimin e shërbimeve.
 - 1.1. Kontrata për shërbime duhet të përmbajë informacionet e paraqitura në Shtojcën 2 të kësaj Rregullore, mirëpo Ofruesi i shërbimeve mund të përfshijë edhe informata tjera plotësuese dhe/ose marrëveshje që nuk janë kontradiktore me formën standarde për kontratën për shërbime.
 - 1.2. Kontrata e shërbimeve duhet ti referohet kësaj Rregulloreje dhe kartës së konsumatorëve.

Neni 20: Shqyrtimi i kontratës për shërbime nga Autoriteti

1. Ofruesit e shërbimeve do të hartojnë dhe dorëzojnë tek Autoriteti një propozim (draft) të kontratës për shërbime të përgatitur sipas kushteve të parashikuara në Shtojcën 2 të kësaj Rregullore.
2. Brenda njëzet (20) ditëve të punës nga data e pranimit të propozimit (draftit) të kontratës për shërbime, Autoriteti do të dërgojë tek Ofruesit e shërbimeve qoftë:
 - 2.1. Letër pa vërejtje; ose
 - 2.2. Propozim, plotësim përkitazi me kushtet e veçanta të propozimit të kontratës për shërbime që do të kenë nevojë për t'u përfshirë, në mënyrë që ajo kontratë e propozuar të përputhet me dispozitat e kësaj Rregullore dhe/ose karakteristikat kyçe të kontratës për shërbime si në Shtojcën 2 të kësaj Rregullore.
3. Në rastin e paraparë në paragrafin 2.2 të Nenit 20, Ofruesit e shërbimeve do të pranojnë plotësimet, propozimet e kontratës për shërbime të përcaktuara nga Autoriteti dhe do të ri-dërgojnë propozimin tek Autoriteti brenda dhjetë (10) ditëve të punës.
4. Pas pranimit të letrës pa vërejtje nga Autoriteti, Ofruesi i shërbimeve do të finalizojë kontratën për shërbime dhe do të fillojë procesin e nënshkrimit të asaj kontrate me të gjithë konsumatorët e vet brenda katër (4) muajve nga data e finalizimit të kontratës për shërbime.

Neni 21: Modifikimi i kontratës për shërbime

1. Ofruesit e shërbimeve në çdo kohë mund të dorëzojnë tek Autoriteti propozimin për çfarëdo ndryshimi esencial në kontratën për shërbime dhe Autoriteti do të i shqyrtojë ato

ndryshime sipas Nenit 20 të kësaj Rregulloreje.

2. Çfarëdo modifikimi i kontratës për shërbime që do të lidhet nga Ofruesit e shërbimeve me të gjithë konsumatorët e tyre do të bëhet sipas rregulloreve të përcaktuara në Nenin 20 të kësaj Rregullore.

KREU V: REGJISTRI I KONSUMATORËVE

Neni 22: Regjistrimi i konsumatorëve

1. Ofruesit e shërbimeve do të organizojnë dhe mirëmbajnë një regjistër të konsumatorëve për konsumatorët e tyre, i cili do të jetë në dispozicion për të gjithë konsumatorët që të verifikojnë përfshirjen e tyre në atë regjistër dhe saktësinë dhe kompletimin e të dhënave të tyre personale të regjistruara në të.
2. Regjistri i konsumatorëve mund të përdoret për përgatitjen dhe lëshimin e faturave të konsumatorit dhe komunikatave tjera me konsumatorët.
3. Ofruesit e shërbimeve do të përgatisin me shkrim udhëzimet për konsumatorët të cilët dëshirojnë të kontrollojnë të dhënat e veta në regjistrin e konsumatorëve dhe dërgojnë kopjen e këtyre udhëzimeve tek Autoriteti, i cili periodikisht do të i kontrollojë për të siguruar pajtueshmërinë.

Neni 23: Përmbajtja e regjistrit të konsumatorëve

1. Shënimet që do të dorëzohen në regjistrin e konsumatorëve do të përfshijnë së paku shënimet vijuese:
 - 1.1. Numrin personal të konsumatorit;
 - 1.2. Adresën, e-mailin dhe numrin e telefonit personal të konsumatorit, i cili do të shfrytëzohet nga Ofruesit e shërbimeve në rast të dërgimit të faturës dhe njoftimeve;
 - 1.3. Adresën e vendit të punës;
 - 1.4. Gjuhën e preferuar të komunikimit;
 - 1.5. Numrin e anëtarëve në bashkësinë familjare të konsumatorit;
 - 1.6. Një numër unik të kontos për secilin gyp të lidhjes së konsumatorit;
 - 1.7. Emrin dhe adresën e konsumatorit dhe adresën e objektit që i ofrohen shërbimet;
 - 1.8. Adresa ku duhet të i dërgohen faturat konsumatorit nëse dallon prej çfarëdo nga adresat e cekura në paragrafin 1.2.;
 - 1.9. Kategoria e konsumatorit që shfrytëzon shërbimet, me qëllim që të llogariten tarifat e shërbimeve të zbatueshme sipas tarifave të nxjerra në pajtim me Rregulloren për Tarifat e Shërbimeve;

- 1.10. Diametri i lidhjes në rrjetin e ujësjellësit;
 - 1.11. Numri identifikues, tipi dhe madhësia e ujëmatësit të konsumatorit;
 - 1.12. Hollësitë e kontratës për shërbime të nënshkruar me konsumatorin duke përfshirë datën e nënshkrimit dhe datën e hyrjes në fuqi;
 - 1.13. Hollësitë e çfarëdo kontrate të borxheve të vjetra dhe/ose ndonjë marrëveshje për pagesë të bërë me konsumatorin;
 - 1.14. Llogaria debitore dhe kreditore e konsumatorëve që shënon të gjitha të dhënat përkatëse të historisë së konsumatorit sipas faturave të lëshuara dhe gjendja e pagesës së tyre që nga krijimi i regjistrit të konsumatorit;
 - 1.15. Çdo shënim që evidenton konsumatorin si konsumator i cenueshëm sipas Nenit 25 të kësaj Rregullore;
 - 1.16. Ofruesit e shërbimeve mund të shtojnë ndonjë shënim plotësues që ka rëndësi për punën e tyre efektive dhe ofrimin e shërbimeve tek konsumatorët siç janë shënimet teknike për lidhje në rrjetin e ujësjellësit, ujëmatësve dhe historinë teknike të këtyre lidhjeve, si dhe të gjitha riparimet dhe punën për mirëmbajtjen e bërë në ato lidhje;
2. Është rreptësisht e ndaluar të përfshihen shënimet vijuese në regjistrin e konsumatorëve:
- 2.1. Religjioni ose përkatësia fetare e konsumatorëve;
 - 2.2. Përkatësia etnike e konsumatorëve;
 - 2.3. Gjinia e konsumatorëve;
 - 2.4. Përkatësia politike e konsumatorëve;
 - 2.5. Anëtarësia e konsumatorëve në ndonjë shoqatë tjetër, grup shoqërore ose organizatë të çfarëdo lloji; dhe
 - 2.6. Çfarëdo shënimi tjetër privat i konsumatorëve që është i pa nevojshëm për ofrimin e shërbimeve dhe çfarëdo shënim tjetër ruajtja e të cilit është e ndaluar sipas secilit ligj tjetër të aplikueshëm në Republikën e Kosovës.
3. Ofruesit e shërbimeve nga regjistri i konsumatorëve do të largojnë çfarëdo shënimi të ndaluar dhe/ose shënime personale të konsumatorëve që konsiderohen si jo të përshtatshme për të u ruajtur ose përdorur nga:
- 3.1. Çfarëdo urdhri të Autoritetit;
 - 3.2. Çfarëdo urdhri i lëshuar nga çfarëdo autoriteti kompetent në Republikën e Kosovës;
 - 3.3. Çfarëdo urdhri i lëshuar nga çfarëdo institucioni të drejtësisë në Republikën e Kosovës me juridiksion kompetent; dhe/ose
 - 3.4. Çfarëdo rekomandimi të lëshuar nga Institucioni i Ombus-personit të Kosovës të vërtetuar dhe zbatuar nga Autoriteti.

Neni 24: Personat e ceneshem

1. Ofruesi i shërbimeve, në regjistrin e konsumatorëve, do të regjistrojë nëse konsumatori është person i ceneshem ose ka ndonjë person të ceneshem që jeton në objektet ku banon konsumatori.
2. Ofruesi i shërbimeve, në regjistrin e konsumatorëve për konsumatorët e ceneshem do të regjistrojë dhe sigurojë mënyrën e komunikimit me këta konsumatorë.

Neni 25: Formati i shënimeve në regjistrin e konsumatorëve

Secili Ofrues i shërbimeve do të mbajë shënimet që kanë të bëjnë me regjistrin e konsumatorëve në letër dhe në mënyrë elektronike duke përdorur ndonjë program kompjuterik përkatës për menaxhimin e informatave.

Neni 26: Siguria dhe mbrojtja e të dhënave të konsumatorëve

1. Ofruesit e shërbimeve do të ruajnë të dhënat personale të konsumatorëve në regjistrin e konsumatorëve në pajtim me legjislacionin në fuqi.
2. Ofruesit e shërbimeve gjithashtu do të:
 - 2.1. Sigurojnë të dhënat e ruajtura në regjistrin e konsumatorëve duke përdorur mekanizmat adekuat për mbrojtje siç janë fjalëkalimet, sistemet e alarmit të ndërhyrjes dhe mjete tjera të përshtatshme, si dhe duke kufizuar rreptësisht numrin e punëtorëve të autorizuar që të kenë qasje në regjistrin e konsumatorëve;
 - 2.2. I shmangen përdorimit të të dhënave të konsumatorëve për çfarëdo qëllimi tjetër përveç atyre që saktësisht dhe drejtpërdrejt lidhen me ofrimin e shërbimeve;
 - 2.3. I shmangen lejimit të qasjes në regjistrin e konsumatorëve çfarëdo pale të tretë përveç Autoritetit dhe autoriteteve tjera kompetente që kanë autorizime të qarta për qasje në regjistrin e konsumatorëve sipas çfarëdo ligji të aplikueshem në Republikën e Kosovës.

Neni 27: Raportimi tek Autoriteti për kontratën për shërbime

Autoriteti do të vëzhgojë zbatimin e nënshkrimit të kontratave për shërbime përmes raporteve të rregullta të cilat Ofruesit e shërbimeve do të jenë të obligueshem të i përpilojnë dhe dorëzojnë tek Autoriteti sipas Nenit 40 të kësaj Rregulloreje.

KREU VI: FATURA PËR SHËRBIMET E OFRUARA

Neni 28: Lëshimi i faturës së konsumatorit

1. Ofruesit e shërbimeve do të faturojnë konsumatorët e vet çdo muaj.
2. Faturat do të lëshohen në formë të shtypur dhe dërgohen me postë, përmes stafit të Ofruesit të shërbimeve ose ndonjë personi të autorizuar nga Ofruesi i shërbimeve në adresën e regjistruar të konsumatorit.
3. Shpërndarja e faturave të bëhet duke u bazuar në legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave.
4. Faturat do të jenë në gjuhët zyrtare që përdoren në Republikën e Kosovës.

Neni 29: Përmbajtja e faturës së konsumatorit

1. Ofruesit e shërbimeve duhet të përfshijnë informatat vijuese në secilën faturë për të gjithë konsumatorët:
 - 1.1. Numrin unik të faturës;
 - 1.2. Numrin identifikues të konsumatorit në regjistrin e konsumatorit;
 - 1.3. Kategorinë e konsumatorit (shtëpiak, ose komercial-industrial, ose institucional);
 - 1.4. Adresën e pronës ku janë ofruar shërbimet;
 - 1.5. Shumat që kërkohen nga konsumatori të paguajë, të ndara për secilin shërbim, si dhe shumën totale të borxhit;
 - 1.6. Data deri kur konsumatori kërkohet të paguajë shumën e borxhit total të paraqitur në faturë;
 - 1.7. Shuma totale e borxhit vijues dhe atij total duhet të tregohet qartë;
 - 1.8. Metodat me të cilat konsumatori mund të paguajë faturën dhe informatat rreth lehtësirave për pagesë të parapara me rregullat përkatëse të Autoritetit, në rastet kur konsumatori është duke përjetuar vështirësi financiare;
 - 1.9. Numri i telefonit, në dispozicion prej 24 orësh i Ofruesit të shërbimeve, për pranimin e pyetjeve/ankesave rreth faturës dhe shërbimeve tjera të ofruara;
2. Ofruesit e shërbimeve duhet ndaras të specifikojnë tarifat dhe shumat e faturuara për çdo shërbim në çdo faturë të lëshuar:
 - 2.1. Vlerën e tarifave shprehur në monedhën zyrtare, për secilin shërbim veçmas, të aprovuara nga Autoriteti për periudhën përkatëse të faturimit;
 - 2.2. Shifrën e fundit dhe atë paraprake të leximit të ujëmatësit shprehur në numër, si dhe diferencën e këtyre dy numrave, shprehur në m³;
 - 2.3. Sasinë e vlerësuar të harxhimit të ujit shprehur në m³, në rastet e mungesës apo mos funksionimit të ujëmatësit;

- 2.4. Shumën e faturimit për secilin shërbim të përlogaritur në bazë të metodologjisë së faturimit të përshkruar në Politikën Tarifore, dokument ky i lëshuar nga Autoriteti;
 - 2.5. Çfarëdo shume tjetër të faturimit në lidhje me ofrimin e shërbimeve siç janë: shërbimet e ofruara me kërkesën e konsumatorit apo shërbimet dytësore të rregulluara përmes Politikës Tarifore të lëshuar nga Autoriteti apo Rregulloreve të brendshme të Ofruesve të shërbimeve të aprovuara nga Autoriteti, apo shumat si shkak i dështimit të konsumatorit që të përmbushë një obligim siç janë gjobat për pagesa të vonuara, ndërprerjet e shërbimeve dhe ri-lidhjet;
 - 2.6. Të gjitha shumat që i nënshtrohen Tatimit mbi vlerën e shtuar (TVSH), do të paraqiten si një shumë totale dhe TVSH totale që e ka borxh konsumatori do të paraqitet ndaras.
3. Përmbajta minimale e faturës dhe formati do të aprovohet nga Autoriteti.

Neni 30: Vërejtjet për pagesë dhe ndërprerja për mos-pagesë

1. Nga Ofruesit e shërbimeve kërkohet të lëshojnë dhe dërgojnë tek konsumatorët vërejtjet si në vijim, në rast të mos pagesës së çfarëdo fature në datën e caktuar të pagesës:
 - 1.1. Vërejtja e parë duhet të obligojë konsumatorin të paguajë faturën brenda njëzet (20) ditëve të punës ose të pësojë ndërprerja e shërbimeve. Kjo vërejtje specifikohet në faturë;
 - 1.2. Vërejtja e dytë duhet të procedohet në kopje të fortë, përmes së cilës obligohet konsumatori të paguajë faturën brenda pesë (5) ditëve të punës ose të pësojë ndërprerja e shërbimeve. Konsumatori do të ngarkohet me taksën për këtë vërejtje sipas Urdhërësës tarifore në fuqi.
2. Vërejtjet për pagesat e faturave që iu ka kaluar afati, të cilat duhet të lëshohen sipas këtij neni, do të bëhen me shkrim dhe të dërgohen tek konsumatorët në të njëjtën gjuhë në të cilën është fatura që i ka kaluar afati i pagesës;
3. Ofruesit e shërbimeve do të fillojnë me procedurën e ndërprerjes së shërbimeve për konsumatorët të cilët dështojnë të paguajnë çfarëdo fature prej periudhës së fundit të caktuar për këtë qëllim sipas vërejtjes të lëshuar dhe të dërguar në bazë të këtij Neni dhe sipas Rregulloreve në fuqi.

Neni 31: Metodatat e pagesës së faturës nga konsumatori

1. Ofruesit e shërbimeve do të informojnë me shkrim konsumatorët për metodatat e pagesës së faturës të cilat duhet të kenë për qëllim lehtësimin e pagesës së faturës sa më shumë që është e mundur dhe të cilat mund të përfshijnë, pagesën përmes aparateve automatike bankare dhe transferit bankar kur është e mundur teknikisht dhe ekonomikisht.

2. Ofruesit e shërbimeve do të krijojnë lokacionet e pagesave duke përfshirë zyret e tyre, bankat lokale dhe/ose postat, të cilat duhet të jenë sa më afër që është e mundur vendbanimit dhe/ose vendit të biznesit të konsumatorit dhe të cilat duhet të punojnë gjatë ditëve dhe orëve të rregullta të punës.

Neni 32: Faturat e konsumatorit për kontot e shumëfishta

1. Kur Ofruesi i shërbimeve faturon një konsumator të vetëm për llogari të shumëfishta fatura duhet të përfshijë një fletë përmbledhëse që radhitë secilin numër të kontos, emrin e kontos, shumën e caktuar për pagesë për secilën konto dhe shumën totale të pagueshme nga konsumatori të përmbledhur për të gjitha ato konto.
2. Kur Ofruesi i shërbimeve pranon pagesë nga një konsumator i vetëm për konto të shumëfishta pagesa duhet të i atribuohet kontove përkatëse.

Neni 33: Pajisja e konsumatorit me historinë e faturave të vjetra

1. Secili Ofrues i shërbimeve, në bazë të kërkesës së një prej konsumatorëve të tij, do të ofrojë informatën e faturave të vjetra të atij konsumatori në të njëjtën gjuhë të përdorur për lëshimin e atyre faturave të vjetra.
2. Të dhënat minimale të siguruara në faturat e vjetra do të përfshijnë, të prezantuara në një format që kuptohet lehtë për një konsumator të nivelit mesatar pa ndonjë prapavijë teknike, si vijon:
 - 2.1. Specifikacionin e qartë të muajve dhe viteve të të dhënave të pajisura në minimum prej dymbëdhjetë (12) muajve, përveç nëse konsumatori ka marrë shërbime për një periudhë më të shkurtër se kjo; dhe
 - 2.2. Shënim të qartë të shumës për secilën Faturë të ofruar gjatë periudhës me të cilën kanë të bëjnë të dhënat.
3. Ofruesi i shërbimeve mund të kërkojë një pagesë në një shumë të mjaftueshme për të mbuluar shpenzimet e arsyeshme administrative që janë shkaktuar për të gjitha kërkesat pasuese për historinë e faturave të vjetra të bëra nga konsumatori i njëjtë për të njëjtin lokacion të shërbimit brenda një periudhe dymbëdhjetë (12) muajsh.

Neni 34: Gabimet gjatë faturimit për shkak të pakujdesisë

Ofruesi i shërbimeve do të përmirësojë një faturë në të cilën konsumatori është nën-ngarkuar ose mbi-ngarkuar si pasojë e moszbatimit të tarifave të shërbimit ose gabimeve njerëzore, dhe do të kreditojë ose debitojë, varësisht nga rasti, llogarinë e konsumatorit për një shumë të barabartë me atë si në gabim, brenda njëzet (20) ditë pune nga data kur është zbuluar gabimi ose në rastin e kontestit me konsumatorin, jo më vonë se njëzet (20) ditë pune duke filluar nga data kur kontesti është zgjidhur.

Neni 35: Mbingarkimi me paramendim nga Ofruesi i shërbimeve

Në rastin kur Autoriteti zbulon se Ofruesi i shërbimeve me paramendim ka mbingarkuar Konsumatorin, Ofruesi i shërbimeve do të jetë i obliguar të atribuojë në llogarinë e Konsumatorit të dëmtuar një shumë që është e barabartë me dyfishin e shumës totale të mbingarkuar. Përveç kësaj, Ofruesi i shërbimeve do të paguajë kamatë, nëse kjo e fundit aplikohet, shuma e së cilës përcaktohet nga ligjet në fuqi, nëse shuma që duhet të dërgohet nuk është atribuar në llogarinë e konsumatorit brenda njëzet (20) ditëve të punës prej datës në të cilën Autoriteti e ka vërtetuar atë gabim tek Ofruesi i shërbimit.

Neni 36: Nën-ngarkesa me mashtrim nga Ofruesi i shërbimeve

Në rast se Ofruesi i shërbimeve ka nën-ngarkuar konsumatorin si pasojë e mashtrimit dhe/ose shpërdorimit me paramendim nga ana e konsumatorit duke vepruar vetëm ose në bashkëpunim me personelin e Ofruesit të shërbimit, brenda njëzet (20) ditëve të punës që nga data kur konsumatori është zbuluar si përgjegjës për atë veprim, konsumatori do të i paguajë Ofruesit të shërbimeve shumën e plotë për të cilën është nën-ngarkuar ose në të kundërtën do të i ndërpritet Shërbimi. Përveç kësaj, konsumatori do të paguajë kamatë, nëse kjo e fundit aplikohet, shuma e së cilës përcaktohet nga ligjet në fuqi, nëse shuma që duhet të i paguhet Ofruesit të shërbimeve nuk realizohet brenda njëzet (20) ditëve të punës prej datës në të cilën është vërtetuar gabimi.

KREU VII: FUSHATA E INFORMIMIT PUBLIK

Neni 37: Fushata e informimit publik e udhëhequr nga Autoriteti

1. Autoriteti do të organizojë dhe udhëheqë fushatën për informim publik me qëllim që të informohet publiku lidhur me kartën e konsumatorit, kontratën për shërbime, faturimin dhe pagesën për shërbime dhe çështjet tjera.
2. Autoriteti do të informojë të gjithë Ofruesit e shërbimeve ashtu që ata të mund të marrin pjesë në fushatën e informimit publik dhe do të kërkojnë dhe/ose marrin parasysht çfarëdo kontributi dhe propozimi të ofruar nga Ofruesit e shërbimeve.

Neni 38: Fushata e informimit publik e udhëhequr nga Ofruesit e shërbimeve

1. Secili Ofrues i shërbimeve do të publikojë informacionin e shpërndarjes së kartës së konsumatorit të hartuar nga vetë Ofruesi i shërbimeve dhe do të shpall nismën e periudhës për nënshkrimin e kontratës për shërbime në zonën e shërbimit të tij.
2. Të gjitha materialet e përdorura në çfarëdo fushate të informimit publik të udhëhequr nga Ofruesit e shërbimeve do të:

- 2.1. Përmbajnë ose paraqesin informata të sakta, të reja, të plota dhe jo ç'orientuese;
 - 2.2. Nuk do të përzihen me çfarëdo reklame komerciale të bëra nga Ofruesit e shërbimeve për çfarëdo qëllime tjera përveç nëse është përcaktuar ose aprovuar paraprakisht ndryshe nga Autoriteti;
 - 2.3. Përdoret gjuha e afërt për publikun e përgjithshëm pa ndonjë kualifikim specifik teknik ose prapavijë dhe bëhet në gjuhën ose gjuhët që fliten më së shumti në secilin regjion gjeografik që mbulohet nga fushata e informimit publik brenda zonës së shërbimit;
 - 2.4. Mos bëhen referenca çfarëdo qofshin politike, racore, etnike, gjinore, seksuale, morale apo fetare;
 - 2.5. Shmanget prej bërjes së krahasimeve të cilësisë së shërbimeve dhe/ose standardeve të shërbimeve me ato të ofruesve tjerë të shërbimeve;
 - 2.6. Jetë në përputhje me propozim materialet e dorëzuara për aprovim paraprak nga Autoriteti; dhe
 - 2.7. Jetë në përputhje me çfarëdo rregullore tjetër të përcaktuar për fushatat e informimit publik, shpalljeve dhe/ose reklamave nga çfarëdo ligji tjetër i aplikueshëm në Republikën e Kosovës, i mbikëqyrur nga mediat dhe/ose autoriteteve tjera kompetente.
3. Fushata e informimit publik e udhëhequr nga Ofruesit e shërbimeve duhet të jetë në koordinim me fushatën e informimit publik të udhëhequr nga Autoriteti sipas Nenit 37.

KREU VIII: ZBATIMI DHE DËNIMET

Neni 39: Zbatimi

1. Autoriteti do të vëzhgojë zbatimin e kësaj Rregullore në bazë të raporteve të dërguara nga Ofruesit e shërbimeve.
2. Autoriteti do të vëzhgojë zbatimin e kësaj Rregullore me anë të inspektimeve dhe analizave dhe nga raportet e dërguara nga etnitetet dhe autoritetet kompetente.

Neni 40: Shënimet dhe raportet

1. Raportet për Autoritetin: Secili Ofrues i shërbimeve do të përgatisë dhe dorëzojë raporte tek Autoriteti, sipas kërkesave të Autoritetit kohë pas kohe.
2. Raporti i progresit: Secili Ofrues i shërbimeve duhet të dorëzojë një Raport, për çdo muaj më së largu deri më datën njëzet (20) të çdo muaji vijues, lidhur me progresin e nënshkrimit të kontratave për shërbime me konsumatorët e saj, lëshimin dhe arkëtimin e faturave për shërbimet e ofruara. Format i raportit kohë pas kohe specifikohet dhe miratohet nga Autoriteti.

3. Lokacioni dhe ruajtja e të dhënave: Të gjitha të dhënat do të mbahen në zyrën kryesore të Ofruesit të shërbimeve dhe do të jenë në dispozicion gjatë orarit dhe ditëve të punës për të u kontrolluar nga Autoriteti.
4. Periudha e mbajtjes së të dhënave dhe raporteve: Të gjitha të dhënat dhe raportet e parapara në këtë Nen duhet të organizohen dhe mbahen nga Ofruesit e shërbimeve për së paku pesë (5) vite nga data kur janë përgatitur së pari ose mbesin deri atëherë kur ndonjë ligj tjetër i aplikueshëm përcakton se ato duhet të mbahen për ndonjë periudhë kohore më të gjatë në të cilin rast periudha e fundit e mbajtjes do të zbatohet.

Neni 41: Dispozitat ndëshkimore dhe administrative

Gjobat do të vihen sipas procedurave të krijuara me Rregulloren për masat ndëshkuese të lëshuara, të ndryshuara dhe/ose të plotësuara nga Autoriteti kohë pas kohe.

Neni 42: Ankesat

1. Ofruesit e shërbimeve mund të ankohen tek Komisioni shqyrtues.
2. Ofruesit e shërbimeve gjithashtu mund të ankohen në gjykatë të Republikës së Kosovës për çfarëdo vendimi të Komisionit shqyrtues që është marrë në ndonjë rast konkret sa i përket zbatimit të kësaj Rregullore në pajtim me Ligjin Nr. 05/L -042.

KREU IX: TË NDRYSHME

Neni 43: Gjuhët

1. Kjo Rregullore miratohet dhe publikohet në gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës.
2. Në rast të ndonjë mos përputhjeje në mes të versioneve në cilat kjo Rregullore është nxjerrë, versioni në gjuhën Shqipe do të mbizotërojë.

Neni 44 : Dispozitat Shfuqizuese

Me hyrjen në fuqi të kësaj Rregullore shfuqizohet Rregulla për Kartën e Konsumatorëve për Ofruesit e Shërbimeve të Ujit në Kosovë (R04 /U&K) e datës 16 korrik 2010.

Neni 45: Hyrja në Fuqi

Kjo Rregullore do të hyjë në fuqi shtatë (7) ditë pas nënshkrimit nga Drejtori i Autoritetit.



Raif Preteni
Drejtore i ARRU



SHTOJCA 1: PËRMBAJTJA MINIMALE E KARTËS SË KONSUMATORIT

- 1. HYRJE**
Për Ofruesin e shërbimeve
Elementet përbërëse të kartës së konsumatorit
- 2. QASJA NË SHËRBIME TË UJIT**
Të drejtat e konsumatorit
- 3. MIRËMBAJTJA DHE VAZHDIMËSIA E SHËRBIMEVE**
Të drejtat e konsumatorit
Ndërrimi i adresës së konsumatorit apo pronarit të pikës faturuese brenda zonës së shërbimit
Të drejtat e Ofruesit të shërbimeve
- 4. FATURIMI I SHËRBIMEVE TË OFRUARA**
Të drejtat e faturimit për shërbimet e pranuar
Të drejtat e konsumatorit në lidhje me tarifat
- 5. PAGESA E FATURAVE**
Obligimet e konsumatorit ndaj pagesës së faturave
Të drejtat e marrjes së masave ndaj konsumatorit në rast të mos-pagesës së faturave
- 6. UJËMATËSI**
Leximi i ujëmatësit
Obligimi i testimit të ujëmatësit
Mirëmbajtja dhe zëvendësimi i ujëmatësit
- 7. INFORMIMI DHE ANKESAT**
E drejta e konsumatorit në Informim
Përfshirja e konsumatorit
Privatësia e të dhënave të konsumatorit
Zyra e relacionit me konsumatorë/qendra e thirrjeve (24/7; numrat e telefonit)

SHTESA 1: Standardet minimale të shërbimeve të aprovuara nga Autoriteti për Ofruesin e shërbimeve

SHTESA 2: Detajet kontaktuese

SHTOJCA 2: PËRMBAJTJA MINIMALE E KONTRATËS PËR SHËRBIME

FAQJA E PARË

Të dhënat kryesore për Ofruesin e shërbimeve

Të dhënat kryesore për konsumatorin dhe objektin ku ofrohen shërbimet e ujit

KREU I: DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Qëllimi

Përkufizimet

KREU II: SHËRBIMET E UJIT TË OFRUARA

Sigurimi i shërbimeve të ujit

Cilësia e ujit të pijshëm

Ndërprerjet e përkohshme të shërbimeve të ujit

Ujëmatësi

Të drejtat e hyrjes në pronën e konsumatorit

KREU III: FATURIMI DHE PAGESA E SHËRBIMEVE TË UJIT TË OFRUARA

Tarifat

Fatura

Ankesa për faturën

Pagesa e Faturës

Masat e ndërmarra ndaj konsumatorit për mos-pagesën e faturave

Të drejtat e konsumatorit për të u dëmshpërblyer

KREU IV: KUNDËRVATJET DHE ANKESAT

Kundërvajtjet ndaj konsumatorit në rast të ndërhyrjeve të paautorizuar

Ankesat e konsumatorit

KREU V: DISPOZITAT TJERA

Ndryshimi i kontratës

Pezullimi i kontratës nga konsumatori

Ndërprerja e kontratës

Zgjidhja e mosmarrëveshjeve në mes të palëve

Afati i kontratës