



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

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. Sr./Prot. No. 334

Njësie/Jednica/Unit D

Nr. shkres./Upla. Br./Raq. No. 08/07/2016

~~Dati~~/Datum/Date 08/07/2016

PRISHTINË - PRISTINA - PRISTINA

RREGULLORE Nr.01/2016 PËR KOMISIONIN KËSHILLUES TË KONSUMATORËVE PËR SHËRBIMET E UJIT NË KOSOVË

Korrik 2016

TABELA E PËRMBAJTJES

| | |
|---|----|
| KREU I: DISPOZITAT E PËRGJITHSHME | 2 |
| Neni 1: Qëllimi..... | 2 |
| Neni 2: Fushëveprimi | 2 |
| Neni 3: Përkufizimet..... | 2 |
| Neni 4: Rregullat e interpretimit | 3 |
| KREU II: THEMELIMI, EMËRIMET DHE FINANCIMI | 4 |
| Neni 5: Themelimi i Komisionit | 4 |
| Neni 6: Emërimi i anëtarëve të Komisionit | 4 |
| Neni 7: Përzgjedhja e kryesuesit të Komisionit..... | 4 |
| Neni 8: Zëvendësimi i anëtarëve të Komisionit | 4 |
| Neni 9: Financimi i Komisionit..... | 5 |
| KREU III: DETYRAT | 6 |
| Neni 10: Detyrat kryesore të Komisionit..... | 6 |
| Neni 11: Detyrat tjera të Komisionit | 6 |
| Neni 12: Detyrat e secilit anëtar të Komisionit..... | 6 |
| Neni 13: Takimet e Komisionit | 7 |
| Neni 14: Procesverbali i takimit | 8 |
| KREU IV: OBLIGIMET E NDËRSJELLTA TË PALËVE | 8 |
| Neni 15: Obligimet e Autoritetit ndaj Komisionit | 8 |
| Neni 16: Obligimet e Ofruesit të shërbimeve ndaj Komisionit | 9 |
| Neni 17: Obligimet e Komisionit ndaj Autoritetit | 10 |
| KREU V: MENAXHIMI I PROCEDURAVE TË ANKESAVE TË KONSUMATORËVE | 11 |
| Neni 18: Menaxhimi i procedurave të ankesave nga Ofruesi i shërbimeve | 11 |
| Neni 19: Menaxhimi i procedurave të ankesave nga Komisioni..... | 11 |
| KREU VI: DISPOZITAT TJERA | 12 |
| Neni 20: Gjuhët | 12 |
| Neni 21: Dispozitat Shfuqizuese..... | 13 |
| Neni 22: Hyrja në fuqi | 13 |

Në mbështetje të Nenit 4 dhe Nenit 26, paragrafi 1 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 Shërbimet e Ujit nxjerr:

RREGULLORE Nr.01/2016 PËR KOMISIONIN KËSHILLUES TË KONSUMATORËVE PËR SHËRBIMET E UJIT NË KOSOVË

KREU I: DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Neni 1: Qëllimi

Qëllimi i kësaj Rregullore është që të definojë formacionin, detyrat, përbërjen, emërimin dhe procedurat e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve (në tekstin e mëtejshëm: Komisioni).

Neni 2: Fushëveprimi

Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit (në tekstin e mëtejshëm: Autoriteti) do të themelojë Komisionin Këshillues të Konsumatorëve në bashkëveprim me Komunat dhe Ofruesit e shërbimeve përkatëse.

Neni 3: Përkufizimet

1. Shprehjet e përdorura në këtë Rregullore kanë këtë kuptim:

- 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. I themeluar me këtë ligj;
- 1.2. **Ankesë** - deklarata me shkrim e dhënë nga çfarëdo konsumatori ndaj Ofruesit të shërbimeve, mbi baza të çfarëdo arsyeje të justifikueshme apo për shkak se nuk është i kënaqur me shërbimin e Ofruesit të shërbimeve të përcaktuara sipas kësaj Rregullore apo ndonjë rregullore tjetër të aplikueshme të lëshuar nga Autoriteti lidhur me këtë;
- 1.3. **Ditë Pune** - çdo ditë përveç të shtunës dhe të dielës, apo ditë tjetër që është festë zyrtare në Kosovë;
- 1.4. **Faturë** - dokumenti 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 për konsumatorët, në gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës;

- 1.5. **Kategoria e konsumatorëve** - kategoria e konsumatorëve e definuar si në vijim:
 - i. **Konsumator shtëpiak** nënkupton konsumatorin e klasifikuar nga Ofruesi i shërbimeve si konsumator i cili shfrytëzon shërbimet në banesën e tij apo saj për nevoja të amvisërisë;
 - ii. **Konsumator komercial/industrial** nënkupton konsumatorin, subjektin ligjor ose organizatën afariste të 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;
 - iii. **Konsumator institucional** nënkupton subjektin ligjor të 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;
- 1.6. **Komisionet këshilluese të konsumatorëve** - komisionet e përshkruara dhe të themeluara në pajtim me nenin 26 të Ligjit Nr. 05/L-042;
- 1.7. **Komunë** - njësinë administrative e përcaktuar sipas Ligjit për Vetëqeverisjen Lokale;
- 1.8. **Konsumator** - personi i cili ka lidhur kontratë për shërbime me ofruesin e shërbimeve dhe/ ose merr shërbime nga Ofruesi i shërbimeve;
- 1.9. **Ofruesi i shërbimeve** - çdo ofrues i shërbimeve të ujësjellësit, ujërave të ndotura dhe furnizuesit të ujit me shumicë;
- 1.10. **Shërbimet e ujit** - shërbimet e ujësjellësit, ujërave të ndotura dhe furnizimi i ujit me shumicë;
- 1.11. **Zona e shërbimit** - rajoni ose komuna 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 apo shprehje e përdorur, të cilat nuk janë veçanërisht të definuara këtu dhe të cilat mund të jenë të paqarta, do të përmbajnë kuptimin siç janë përcaktuar në aktet ligjore ose në çfarëdo ligj tjetër të aplikueshëm në Kosovë;
2. Referencat do të interpretohen sipas kuptimit të çdo Rregullore të lëshuar, ndryshuar, plotësuar, dhe/apo zëvendësuar nga Autoriteti kohë pas kohe në pajtim me kompetencat që i janë dhënë Autoritetit;

3. Fjalët që përdoren në çfarëdo gjinie do të përfshijnë edhe gjininë tjetër;

KREU II: THEMELIMI, EMËRIMET DHE FINANCIMI

Neni 5: Themelimi i Komisionit

1. Autoriteti në secilën zonë të shërbimit të Ofruesve të shërbimeve do të themelojë nga një Komision përkatës.
2. Secila komunë brenda zonës së shërbimit të përcaktuar do të ketë një përfaqësues në Komision.

Neni 6: Emërimi i anëtarëve të Komisionit

1. Anëtarët e Komisionit do të zgjedhen nga listat që përmbajnë së paku dy kandidat të propozuar nga Kryetari i Komunës, në përputhje me Ligjin për Barazinë Gjinore të Republikës së Kosovës dhe Ligjin kundër Diskriminimit, si dhe bazuar në kriteret e përmendura në paragrafet 2 – 6 të këtij Neni.
2. Kryetari i Komunës i propozon kandidatët bazuar në edukimin profesional dhe eksperiencën e tyre që lidhet me punën e Komisionit, dhe asesi në kriterin politik. Për këtë gjë Autoriteti i siguron Termat e referencës për Komunën.
3. Kandidatët e propozuar duhet të jenë banorë brenda territorit të Komunës nga e cila ata janë propozuar dhe duhet të jenë konsumatorë të Ofruesit të shërbimeve.
4. Kandidatët e propozuar nuk duhet të punojnë në të njëjtën kohë edhe si anëtarë të Bordit të drejtorëve apo si staf i Ofruesit të shërbimeve.
5. Kandidatët e propozuar duhet të jenë konsumator të ndërgjegjshëm dhe që nuk kanë ndonjë kontest të pazgjidhur me Ofruesin e shërbimeve.
6. Anëtarët e Komisionit emërohen me mandat katër (4) vjeçar me mundësi vazhdimi edhe për një mandat shtesë, pas dakordimit me Komunën.

Neni 7: Përzgjedhja e kryesuesit të Komisionit

1. Nga mesi i tyre anëtarët e Komisionit e zgjedhin kryesuesin e Komisionit.
2. Kryesuesi i Komisionit do të ketë mandat pesë (5) vjeçar dhe me mundësi vazhdimi edhe për një mandat shtesë sipas paragrafit 1 të këtij Neni.

Neni 8: Zëvendësimi i anëtarëve të Komisionit

1. Secili anëtar i Komisionit duhet të zëvendësohet atëherë kur vërtetohet se i njëjti:

- 1.1. ka përfunduar mandatin e tij;
 - 1.2. nuk jeton më në Komunën të cilën e përfaqëson;
 - 1.3. punësohet si anëtar i Bordit të drejtorëve apo si staf tjetër i Ofruesit të shërbimeve;
 - 1.4. mungon prej katër apo më shumë herë në takime brenda periudhës prej dymbëdhjetë (12) muajve;
 - 1.5. është i papërgatitur për takime, jo bashkëpunues, nuk e kryen funksionin si një anëtar efektiv sipas dispozitave të ligjeve dhe rregullave në fuqi.
2. Autoriteti brenda një (1) jave që është informuar për një apo më shumë nga kushtet për zëvendësimet e radhitura më lartë, do të i dërgojë letër anëtarit për shkakun që ka ndikuar që të ndërpritet emërimi i/e tij si anëtar i Komisionit në fjalë. Në letër kërkohet përgjigje brenda një (1) jave nëse e pranon situatën apo jep sqarime. Një kopje e letrës do t'i dërgohet kryesuesit të Komisionit.
 3. Autoriteti do të marr vendim në lidhje me zëvendësimin e anëtarit dhe do të paraqes këtë vendim me shkrim anëtarit të zëvendësuar dhe kryesuesit të Komisionit brenda javës së parë pas afatit të përmendur më lartë dhe varësisht nga përgjigjja e pranuar nga anëtari.
 4. Mandati i anëtarit të ri të zëvendësuar përfundon në të njëjtën kohë siç ishte paraparë të përfundojë mandati i paraardhësit të tij.
 5. Zëvendësimi do të bëhet duke përdorur procedurat e njëjta në Nenin 6. Anëtarët e mbetur të Komisionit do të mund të vazhdojnë takimet.
 6. Në rast të zëvendësimit të kryesuesit të Komisionit, dosjet, dokumentet dhe procesverbalet duhen të i dorëzohen Autoritetit dhe kryesuesit të ri.

Neni 9: Financimi i Komisionit

1. Autoriteti e përcakton vlerën totale vjetore të shpenzimeve të Komisionit bazuar në planin vjetor të punës së Komisionit.
2. Të gjithë anëtarët e Komisionit do të kompensohen nga buxheti i Autoritetit.
3. Lartësia e pagesës për kompensimin e angazhimit të anëtarëve të komisionit përcaktohet me vendim nga Autoriteti.
4. Kompensimi i anëtarëve të Komisionit bëhet duke dorëzuar formën e duhur të kërkesës për kompensim të caktuar nga Autoriteti kohë pas kohe.
5. Kryesuesi i Komisionit do të kompensohet 30% më shumë nga vlera e kompensimit të anëtarëve të tjerë.
6. Pagesa e kompensimit do të bëhet pas përfundimit të aktiviteteve mujore.

KREU III: DETYRAT

Neni 10: Detyrat kryesore të Komisionit

1. Detyrat kryesore të Komisionit janë:
 - 1.1. të këshillojë dhe rekomandojë Autoritetin për ndonjë çështje me rëndësi në lidhje me ofrimin e shërbimeve të ujit të Ofruesit të shërbimeve;
 - 1.2. të shqyrtojë, zgjidh ankesat e parashtruara nga konsumatorët të cilët janë të pakënaqur me vendimet nga Ofruesit e shërbimeve në pajtim me dispozitat ligjore në fuqi;
 - 1.3. merr vendime lidhur me ankesat e shqyrtuara.
 - 1.4. Komisioni bashkëpunon me institucionet publike dhe private të cilat merren me mbrojtjen e konsumatorëve.

Neni 11: Detyrat tjera të Komisionit

1. Autoriteti do të informojë Komisionin dhe të kërkojë nga ai opinionin jo-obligativ, kur është e nevojshme për:
 - 1.1. shqyrtimin apo ndryshimin e tarifave;
 - 1.2. draftet e ligjit dhe rregulloreve apo ndryshimet në ligjin dhe rregulloret ekzistuese;
 - 1.3. draftet e çfarëdo akteve tjera nënligjore që kanë të bëjnë me mbrojtjen e konsumatorëve.
2. Komisioni do të bashkëpunojë me Autoritetin në organizimin e hulumtimeve të opinionit të konsumatorëve (sondazheve) për të u njoftuar me njohuritë, nevojat, qëndrimet, dhe problemet e konsumatorëve lidhur me punën e Autoritetit dhe Ofruesit të tyre të shërbimeve. Detyrat e Komisionit janë të sigurojnë komente në dokumentin konceptues të qëllimeve, metodologjisë së nevojshme për hulumtim, si dhe përmbajtjen e pyetjeve të hartuara nga Autoriteti.

Neni 12: Detyrat e secilit anëtar të Komisionit

1. Kryesuesi i Komisionit në bashkëpunim me Autoritetin harton një plan vjetor të punës së Komisionit, në të cilin specifikohen detyrat e secilit anëtar si dhe resurset materiale dhe financiare për kryerjen e këtyre detyrave.
2. Kryesuesi duhet të ketë rolin e koordinatorit dhe llogaridhënësit kryesor për punën e Komisionit.
3. Kryesuesi i nënshkruan vendimet e nxjerrura nga Komisioni.
4. Secili anëtar i Komisionit është i obliguar që vet të hapë, në datën e takimit, kutitë e ankesave që janë të vendosura brenda territorit të komunës që ai përfaqëson.

5. Secili anëtar i Komisionit është i obliguar që ankesat e nxjerrura nga kutia të i sjell për shqyrtim në takimin e caktuar në të njëjtën datë.

Neni 13: Takimet e Komisionit

1. Komisioni takohet çdo muaj, por mund të takohet edhe më shpesh sipas kërkesës së kryesuesit apo Autoritetit.
2. Kryesuesi i Komisionit e përcakton datën e takimit në bashkëpunim me përfaqësuesin e Autoritetit.
3. Kryesuesi i Komisionit thërret dhe kryeson takimet, ndërsa në mungesë të planifikuar të tij ai i njofton anëtarët tjerë të Komisionit me shkrim për mungesën e tij dhe cakton njërin nga anëtarët e Komisionit për të kryesuar takimin.
4. Kryesuesi i Komisionit do të ftojë me shkrim anëtarët për takim së paku shtatë (7) ditë pune para datës së caktuar për mbajtjen e atij takimi. Me këtë ftesë bashkangjiten rendi i ditës së takimit dhe materialet.
5. Secili anëtar ka të drejtë që të propozojë futjen e çështjeve të caktuara në rendin e ditës.
6. Konsumatorët dhe përfaqësuesit e Ofruesit të shërbimeve të cilët kërkojnë apo që kanë nevojë të konsultohen dhe të marrin pjesë në takimin e Komisionit për çështjet përkatëse, duhet gjithashtu të informohen me shkrim së paku shtatë (7) ditë pune para datës së mbajtjes së takimit.
7. Në çdo takim të thirrur nga Kryesuesi i Komisionit duhet të merr pjesë Zyrtaari i relacionit me konsumatorë të Ofruesit të shërbimeve.
8. Komisioni, përmes mediave, së paku shtatë (7) ditë pune para mbajtjes së takimit, fton konsumatorët, grupet e shoqërisë civile, përfaqësuesit e institucioneve qeveritare, organizatat e biznesit, organizatat jo-qeveritare ose institucione tjera për të marr pjesë në takimet e Komisionit ku shqyrtohen ankesat e konsumatorëve.
9. Komisioni ka kuorum kur janë të pranishëm më shumë se gjysma e anëtarëve të Komisionit.
10. Takimet e thirrura me ftesën e dytë mund të mbahen në mënyrë valide dhe të miratojnë çdo shqyrtim pa marrë parasysh numrin e anëtarëve të pranishëm.
11. Vendimet mirren me shumicën e votave të anëtarëve të pranishëm. Secili anëtar ka nga një (1) votë, ndërsa kryesuesi ka një votë shtesë në rastet kur votimi është i barabartë.
12. Çdo Komision mund të formojë nën-grupe nga anëtarët e Komisionit me qëllim të kryerjes së detyrave të veçanta: hulumtime të një ankese ose çështje tjera specifike.

Neni 14: Procesverbali i takimit

1. Procesverbali i takimit përpilohet me shkrim nga një anëtar i Komisionit të cilin e cakton kryesuesi i Komisionit dhe dhe miratohet në takimin e radhës. Procesverbali duhet të përfshijë:
 - 1.1. detajet e mbajtjes së takimit;
 - 1.2. emrat e të gjithë anëtarëve pjesëmarrës dhe atyre që mungojnë;
 - 1.3. rendin e ditës së propozuar dhe atë të miratuar;
 - 1.4. konkluzionet për secilën pikë të diskutuar;
 - 1.5. çdo votim që është bërë duke përfshirë edhe rezultatet;
 - 1.6. Vendimet e nxjerrura.
2. Kryesuesi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve duhet të u dërgojë të gjithë anëtarëve të komisionit, Ofruesit të shërbimeve dhe Autoritetit kopjet e procesverbalit brenda pesëmbëdhjetë (15) dite nga takimi.

KREU IV: OBLIGIMET E NDËRSJELLTA TË PALËVE

Neni 15: Obligimet e Autoritetit ndaj Komisionit

1. Autoriteti mbështet aktivitetet e Komisionit në aspektin material, financiar, administrativ dhe profesional.
2. Autoriteti e mbështetë Komisionin me informata dhe ekspertizë shtesë sipas nevojës së Komisionit.
3. Autoriteti do të mbështesë çdo aktivitet për të promovuar vetëdijësimin e publikut për Komisionin dhe të drejtën për tu ankuar (përmes radiove, reklamave në TV, posterave, etj.).
4. Autoriteti e emëron një zyrtar të përhershëm i cili:
 - 4.1. vepron si person kontaktues në mes të stafit tjetër të Autoritetit dhe anëtarëve të Komisionit, sipas nevojës së paraqitur nga të dyja palët;
 - 4.2. udhëheq intervistimin për kandidatët e propozuar për anëtarë të Komisionit;
 - 4.3. merr pjesë në takime të Komisionit në cilësinë e monitoruesit;
 - 4.4. ndihmon Komisionin në hartimin e planit vjetor të punës;
 - 4.5. monitoron përmbushjen e detyrave të Komisionit në përputhshmëri të kësaj Rregullore dhe planeve të punës;
 - 4.6. harton dhe përditëson formatin për Raportin statistikor të Komisionit si dhe siguron udhëzimet për përgaditjen e tij;
 - 4.7. harton një Raport vjetor vlerësues të punës së të gjitha Komisioneve duke përmbledhur të gjitha punët e kryera nga Komisionet dhe Autoriteti (vetëm për mbrojtjen e konsumatorëve) gjatë periudhës raportuese;

- 4.8. organizon dhe drejton hulumtimet e opinionit të konsumatorëve (sondazheve) përfshirë hartimin e dokumenteve siç janë cekur në Nenin 11/paragrafi 1/1.2. dhe dërgimin e tyre Komisionit për komente, si dhe shpërndarjen e Raportit me rezultatet finale.
 - 4.9. e informon me shkrim Autoritetin në rast se vëren se Vendimet e Komisionit mund të jenë në kundërshtim me Ligjet dhe Rregulloret në fuqi.
5. Autoriteti e financon dhe vendos një kuti të ankesave të konsumatorëve për Komisionin, në objektin e tij, duke siguruar që kutia:
 - 5.1. të jetë e vendosur në vend të dukshëm për konsumatorin;
 - 5.2. të ketë mbishkrimin e përgjithshëm të Komisioneve;
 - 5.3. të ketë të bashkangjitur formular të mjaftueshëm për të u plotësuar nga konsumatorët;
 - 5.4. të ketë të bashkangjitur udhëzuesin për procedimin e ankesave.
 6. Autoriteti siguron që në uebsajtin e tij të paraqitet një uebfaqe për Komisionin, e cila përfshinë detajet kontaktuese: numrin e telefonit kontaktues, e-mail adresën e Komisionit; Udhëzuesin për procedimin e ankesave; Raportet statistikore të Komisionit; Raportet e sondazheve; dhe informacione tjera të ngjajshme.
 7. Autoriteti në bashkëpunim me Komunat dhe Ofruesin e shërbimeve përkatëse sigurojnë zyrën e takimeve për anëtarët e Komisionit.

Neni 16: Obligimet e Ofruesit të shërbimeve ndaj Komisionit

1. Ofruesi i shërbimeve përfaqësohet nga një Zyrtar për menaxhimin e ankesave të konsumatorëve, i cili:
 - 1.1. vepron si person kontaktues në mes të stafit tjetër të Ofruesit të shërbimeve dhe anëtarëve të Komisionit, sipas nevojës së paraqitur nga të dyja palët;
 - 1.2. merr pjesë në takimet e Komisionit kur rishqyrtohen ankesat e konsumatorëve për të siguruar informacionet e nevojshme lidhur me ankesat e konsumatorëve;
 - 1.3. i raporton Komisionit, gjatë takimeve, për numrin e ankesave të arritura dhe numrin e ankesave të shqyrtuara gjatë muajit paraparak;
 - 1.4. i raporton Komisionit lidhur me zbatimin e Vendimeve të Komisionit apo procedimin e mëtejshëm në Gjykatën kompetente.
 - 1.5. harton një Raport vjetor për ankesat e parashtruara dhe të shqyrtuara të konsumatorëve, të cilin i'a dorëzon Komisionit jo më larg se në muajin Shkurt të vitit vijues për vitin paraparak.
2. Ofruesi i shërbimeve i financon dhe vendos kutitë e ankesave të konsumatorëve për Komisionin duke siguruar që kutitë:

- 2.1. të jenë të vendosura në secilën pikë të relacioneve me konsumatorë në zonën e shërbimit;
 - 2.2. të jenë në vend të dukshëm për konsumatorin;
 - 2.3. të kenë mbishkrimin e Komisionit;
 - 2.4. të kenë të bashkangjitur formular të mjaftueshëm për të u plotësuar nga konsumatorët;
 - 2.5. të kenë të bashkangjitur udhëzuesin për procedimin e ankesave.
3. Ofruesi i shërbimeve siguron që në uebsajtin e tij të paraqitet një uebfaqe për Komisionin, e cila përfshinë detajet kontaktuese: numrin e telefonit kontaktues, e-mail adresën e Komisionit si dhe udhëzuesin për procedimin e ankesave.
 4. Ofruesi i shërbimeve siguron që në faturat e tyre të paraqiten të drejtat e konsumatorëve për ankesë dhe adresat për anketim.

Neni 17: Obligimet e Komisionit ndaj Autoritetit

1. Komisioni i jep llogari Autoritetit.
2. Vendimet e nxjerrura në lidhje me ankesat e konsumatorëve dhe opinionet e Komisionit janë të pavarura nga Autoriteti.
3. Komisioni e njofton Autoritetin në:
 - 3.1. baza mujore përmes dorëzimit të procesverbale të takimeve të mbajtura (për çfarëdo lloj qëllimi qofshin ato takime); dhe
 - 3.2. në baza vjetore përmes dorëzimit të një raporti të punës, i cili do të përfshinte edhe një raportim statistikor që do të duhej të përmbante, së paku:
 - 3.2.1. numrin e ankesave të dorëzuara në Komision gjatë periudhës raportuese;
 - 3.2.2. numrin e ankesave të zgjidhura gjatë periudhës raportuese;
 - 3.2.3. numrin e ankesave të pezulluara gjatë periudhës raportuese;
 - 3.2.4. natyrën e ankesave sipas lëndës, nën-zonave të shërbimit, kategorisë së konsumatorëve;
 - 3.2.5. detajet e marrëveshjeve dhe çdo ndryshim në masat për paraqitjen dhe trajtimin e ankesave fillestare nga Ofruesi i shërbimit;
 - 3.2.6. ndonjë element tjetër informues apo fakt ashtu siç përcaktohet nga Autoriteti kohë pas kohë;
 - 3.2.7. rekomandimet për marrjen e masave nga Autoriteti për Ofruesin e shërbimeve për përmirësimin e shërbimeve të ofruara.
4. Komisioni, çdo fund-vit, duhet të bëjë prezantim formal lidhur me ankesat e konsumatorëve para Bordit të drejtorëve të Ofruesit të shërbimeve dhe të kërkojë nga ky Bord marrjen e masave për përmirësim të shërbimeve të ujit.

5. Komisioni është i obliguar të i ruaj për tre (3) vite, konform legjislacionit të aplikueshëm në Republikën e Kosovës, të gjitha dokumentet dhe provat si dhe kopjet e çfarëdo raporti.

KREU V: MENAXHIMI I PROCEDURAVE TË ANKESAVE TË KONSUMATORËVE

Neni 18: Menaxhimi i procedurave të ankesave nga Ofruesi i shërbimeve

1. Ofruesi i shërbimeve duhet të posedojë një procedurë të shkruar për menaxhimin e ankesave, e cila do të përfshinte, së paku:
 - 1.1. mënyrat e dorëzimit të ankesave nga konsumatorët apo personat tjerë;
 - 1.2. formularët e ankesave;
 - 1.3. standardet e shqyrtimit të ankesave;
 - 1.4. mënyrat e kthimit të përgjigjeve konsumatorëve apo personave tjerë;
 - 1.5. të drejtat e konsumatorit për ankesë në nivelet më të larta të shqyrtimit, nëse ky i fundit nuk është i kënaqur me Ofruesin e shërbimeve.
2. Procedurat dhe formularët për zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve duhet të jenë në dispozicion në të gjitha gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës dhe duhet:
 - 2.1. të publikohen në faqen e internetit të Ofruesit të shërbimit; si dhe
 - 2.2. të jenë në dispozicion të konsumatorëve në zyrën e pranimit të ankesave.
3. Ofruesi i shërbimeve duhet të njoftojë Komisionin për çdo ndryshim të procedurës së menaxhimit të ankesave.
4. Nëse Ofruesi i shërbimeve nuk mund të zgjidh një mosmarrëveshje me një konsumator apo person tjetër dhe/apo ka vendosur të anulojë atë ankesë, Ofruesi i shërbimeve duhet të informojë me shkrim konsumatorin që ka sjellur atë ankesë, me të drejtën për të u ankuar në Komision.
5. Ofruesi i shërbimeve duhet të arsyetojë vendimin duke informuar konsumatorin me të gjitha detajet e Komisionit përfshirë vendin e ndodhjes së kutive për ankesa, e-mail adresën, si dhe të sigurojë lidhjen në uebfaqen e internetit.

Neni 19: Menaxhimi i procedurave të ankesave nga Komisioni

1. Komisioni duhet të protokolojë përmes Autoritetit ankesat e pranuar nga konsumatorët me detajet e datës së pranimit dhe do të sigurojë që të dhënat e kërkuara nga konsumatori të jenë ato që kërkohen në formularin e hartuar nga Autoriteti (shtojca 1 e kësaj Rregullore), i cili është në dispozicion në uebfaqen përkatëse dhe afër kutive të ankesave.
2. Komisioni do të sigurojë se konsumatori ka bashkangjitur përgjigjen e pranuar nga Ofruesi i shërbimeve.

3. Komisioni do të sigurojë se ankesa e dorëzuar nga konsumatori është brenda afatit kohor prej tridhjetë (30) ditë kalendarike të së drejtës për ankim në Komision. Në rast të mos kompletimit të dokumentacioneve, konsumatorit i lejohen edhe pesë (5) ditë pune deri në dorëzimin e dokumentacionit të kompletuar, në të kundërtën konsiderohet se konsumatori ka hequr dorë nga ankesa.
4. Komisioni do të sigurojë se ankesa do të shqyrtohet në takimin e ardhshëm dhe e informon konsumatori si dhe Ofruesin e shërbimeve për datën, kohën dhe vendin e mbajtjes së takimit.
5. Ankesës duhet përgjigjur me shkrim brenda tridhjetë (60) ditëve kalendarike nga data e pranimit të saj ose më shpejt nëse shihet se ankesa është urgjente (rastet e cilësisë së dobët të ujit ose rrjedhjeve të pandërprera të ujit).
6. Vendimet e Komisionit për ankesat e shqyrtuara duhet të regjistrohen në procesverbalin e takimit. Ky vendim i dorëzohet të dy palëve dhe detajet regjistrohen në Regjistrin e korrespondencës dalëse. Vendimi duhet të përmbajë Këshillë juridike që i njofton palët se ato mund të ankohen në gjykatën kompetente të Kosovës brenda tridhjetë (30) ditëve kalendarike.
7. Kopjet dhe dosjet e dokumenteve lidhur me ankesat duhet të mbahen nga kryesuesi i Komisionit, i cili duhet të jetë përgjegjës për të siguruar që secila ankesë ka një numër të veçantë identifikues (ID). Kopjet e këtij dokumentacioni duhet dërguar Autoritetit për nevojat e veta.
8. Nëse Komisioni konstaton se pa ndonjë arsye një vendim nuk është zbatuar nga Ofruesi i shërbimeve brenda një kohe të arsyeshme, atëherë mund të bëjë një rekomandim me shkrim drejtuar Autoritetit lidhur me marrjen e masave ndaj Ofruesit të shërbimit.

KREU VI: DISPOZITAT TJERA

Neni 20: Gjuhët

1. Kjo Rregullore miratohet dhe publikohet në tre (3) versione të shkruara:
 - 1.1. Gjuhën Shqipe;
 - 1.2. Gjuhën Serbe;
 - 1.3. Gjuhën Angleze.
2. Në rast të ndonjë mos përputhjeje në mes të versioneve në të cilat kjo Rregullore është nxjerrë, versioni në gjuhën Shqipe do të mbizotrojë.

Neni 21: Dispozitat Shfuqizuese

Me hyrjen në fuqi të kësaj Rregullore shfuqizohet Rregulla për Komisionin Këshillues të Konsumatorëve për Shërbimet e Ujit dhe Mbeturinave (R08 / U&M) e datës Mars 2011.

Neni 22: Hyrja në fuqi

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



Raif Preteni
Drejtori i ARRU





FORMULARI I ANKESËS SË KONSUMATORIT PËR KOMISIONIN KËSHILLUES TË KONSUMATORËVE

| Të dhënat e Konsumatorit | | | |
|---------------------------------|--|---|--|
| Emri dhe mbiemri: | | Shifra/kodi i Konsumatorit: | |
| Adresa e banimit të përhershëm: | | Numri i telefonit: | |
| | | E-mail: | |
| Ofruesi i shërbimeve: | | Emri dhe mbiemri i dorëzuesit të ankesës: | |

| Vendosni shenjën ✓ për llojin e ankesës | | | |
|---|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Fatura për shërbim është shumë e lartë | <input type="checkbox"/> Dëmet e shkaktuara nga rrjedhja ose pëlçitja e gypave | <input type="checkbox"/> Dëmet e shkaktuara nga ndërtimet e Ofruesit të shërbimeve | <input type="checkbox"/> Kufizimet e vëna për shërbime nga Ofruesi i shërbimeve |
| <input type="checkbox"/> Çmimi dhe struktura e tarifës është jo e duhur | <input type="checkbox"/> Nuk ka ujë ose shtypja e ulët | <input type="checkbox"/> Kualiteti i ujit (dukja, shija, aroma) | <input type="checkbox"/> Mosmarrja e faturave me rregull |
| <input type="checkbox"/> Shkycja e shërbimit të ujit pa paralajmërim | <input type="checkbox"/> Mos leximi i ujëmatësit | <input type="checkbox"/> Të tjera | <input type="checkbox"/> Pagesat e kryera të pa regjistruara |
| <input type="checkbox"/> Mos marrja e faturave me rregull | <input type="checkbox"/> Kërkesa për shlyrjen e borxhit | | |

| Përshkrimi i Ankesës | |
|---------------------------|----|
| | |
| Dokumentet e prezantuara: | |
| 1. | 3. |
| 2. | 4. |
| | 5. |

Datë: ___/___/_____

Vendi _____

Nënshkrimi i ankuesit
