



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.	355
Njësia/Jedinica/Unit	D.8 DL
Nr. shires./Upis. Br./Reg. No.	20/07/2016
Dati/Datum/Date	20/07/2016
PRISHTINË - PRIŠTINA - PRISTINA	

**RREGULLORE NR.02/2016
PËR STANDARDET MINIMALE 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	3
Neni 4: Rregullat e interpretimit	6
KREU II: PARIMET E PËRGJITHSHME	6
Neni 5: Aplikueshmëria	6
Neni 6: Parimet e përgjithshme për standardet e shërbimeve	6
KREU III: PROCEDURAT	7
Neni 7: Pajtueshmëria me standardet e shërbimeve të vendosura nga Autoriteti	7
Neni 8: Përrjashtimi nga standardet e shërbimeve	7
Neni 9: Shqyrtimi i standardeve të shërbimeve nga Autoriteti	8
KREU IV: MARRËVESHJA PËR STANDARDET E SHËRBIMEVE	9
Neni 10: Marrëveshja për standardet e shërbimeve	9
Neni 11: Negocimi i marrëveshjes për standardet e shërbimeve	9
Neni 12: Lidhja e marrëveshjes për standardet e shërbimeve	10
Neni 13: Natyra ligjore dhe zbatueshmëria e marrëveshjes për standardet e shërbimeve	11
Neni 14: Përmeshja e marrëveshjes për standardet e shërbimeve	11
KREU V: STANDARDET TEKNIKE DHE KOMERCIALE TË SHËRBIMEVE	11
Neni 15: Cilësia e ujit të pijshëm	11
Neni 16: Mbrojtja e mjedisit dhe trajtimi i ujërave të ndotura	12
Neni 17: Presioni i ujit në rrjetin e ujësjellësit	12
Neni 18: Vazhdimësia e furnizimit me ujë të pijshëm	12
Neni 19: Ndërprerja e furnizimit me ujë	13
Neni 20: Ndërtimi dhe mirëmbajtja e rrjetit të ujësjellësit	14
Neni 21: Ndarja në mes të gypave të ujësjellësit dhe kanalizimit	14
Neni 22: Ndërtimi dhe mirëmbajtja e rrjetit të kanalizimit	15
Neni 23: Aplikacioni për shërbime dhe instalim të lidhjes	15
Neni 24: Instalimi i lidhjes në shërbime	15
Neni 25: Zhvendosja e lidhjes së shërbimeve	16
Neni 26: Ndërprerja e lidhjes së paautorizuar në shërbime	16
Neni 27: Instalimi dhe zëvendësimi i ujëmatësit	16
Neni 28: Lokacioni dhe mbrojtja e ujëmatësit	17
Neni 29: Mirëmbajtja e ujëmatësit dhe vulës (pllombës)	18
Neni 30: Matja e ujit të përpunuar dhe të shpërndarë	18
Neni 31: Matja e ujit të konsumuar	19

Neni 32: Leximi i ujëmatësit	19
Neni 33: Verifikimi dhe kalibrimi i ujëmatësve	19
Neni 34: Faturimi i konsumatorëve për shërbimet e ofruara	20
Neni 35: Faturimi në rastet me ujëmatës	20
Neni 36: Faturimi në rastet pa ujëmatës	21
Neni 37: Faturimi në rastet me ujëmatës të përbashkët (ndërtesat e banimit kolektiv)	22
Neni 38: Trajtimi i ankesave dhe kërkesave teknike të konsumatorëve	23
Neni 39: Trajtimi i ankesave dhe kërkesave komerciale të konsumatorëve	24
Neni 40: Zhvillimi dhe përdatësimi i sistemit të informatave menaxhuese	25
KREU VI: ZBATIMI DHE DËNIMET	25
Neni 41: Zbatimi i standardeve të shërbimeve	25
Neni 42: Raportet dhe mbajtja e shënimeve	26
Neni 43: Dispozitat ndëshkimore dhe administrative	26
Neni 44: Ankesat	Error! Bookmark not defined.
KREU IX: TË NDRYSHME	Error! Bookmark not defined.
Neni 45: Gjuhët	Error! Bookmark not defined.
Neni 46: Dispozitat Shfuqizuese	Error! Bookmark not defined.
Neni 47: Hyrja në Fuqi	Error! Bookmark not defined.

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.02/2016 PËR STANDARDET MINIMALE TË SHËRBIMEVE TË UJIT NË KOSOVË

KREU I: DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Neni 1: Qëllimi

Qëllimi i kësaj Rregullore është që të përmirësojë shërbimet e ujit, duke përcaktuar Standardet Minimale të Shërbimeve.

Neni 2: Fushëveprimi

Fushëveprimi i kësaj Rregullore është që të përcaktojë Standardet Minimale të Shërbimeve, të cilat Ofruesit e shërbimeve të ujit në Kosovë duhet të i përmbushin përderisa ofrojnë shërbimet e ujit për periudhën sa janë të licencuar.

Neni 3: Përkufizimet

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** - 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;
 - 1.4. **Gypi i lidhjes së konsumatorit** - gypi 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** - pjesa 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** - pjesa 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. **Kategoria e konsumatorëve** - kategoria e konsumatorëve të definuar si në vijim:
- 1.5.1. **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;
 - 1.5.2. **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;
 - 1.5.3. **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;
- 1.6. **Komisionet këshilluese të konsumatorëve** - komisionet e përshkruara dhe të themeluara në pajtim me nenin 26 të Ligjit Nr. 05/L -042;
- 1.7. **Komision shqyrtues** - komisioni i cili mund të rishikojë vendimet e Autoritetit konform Ligjit Nr. 05/L -042;
- 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. **Konsumator pasiv** - konsumatori i cili për arsye të ndryshme, dëshmon se përkohësisht nuk i shfrytëzon shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit mirëpo vazhdon të mbetet i lidhur në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit.
- 1.10. **Kontrata e shërbimit** - kontrata 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;
- 1.11. **Licencë e shërbimit** - leja e lëshuar nga Autoriteti me të cilën jepet autorizimi për ofrimin e shërbimit të ujit;

- 1.12. **Lidhje e paautorizuar** - lidhja 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. **Marrëveshje e shërbimit** - marrëveshja e nënshkruar nga Komuna dhe Ofruesit e shërbimeve nën kontrollimin dhe mbikqyrjen e Autoritetit, për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit brenda Komunës së veçantë, në të cilën janë të përcaktuara të drejtat dhe obligimet e të dy palëve;
- 1.14. **Ndërprerje** - ndërprerja e ofrimit të shërbimeve nga Ofruesi i shërbimeve për shkaqe të sigurisë, operationale, mospagesës së faturave nga ana e konsumatorit apo për shkaqe tjera të përcaktuara me Ligjin Nr. 05/L -042;
- 1.15. **Objekti** - lokacionin për të cilin kërkohen apo ofrohen shërbimet;
- 1.16. **Ofruesi i shërbimeve** - çdo ofrues i shërbimeve të ujësjellësit, ujërave të ndotura dhe furnizuesit të ujit me shumicë;
- 1.17. **Palë e interesit** - personin që ka interes në sektorin e furnizimit dhe ofrimit të shërbimeve të ujit;
- 1.18. **Person** - person fizik apo juridik i cili mund të jetë publik apo privat;
- 1.19. **Rrjeti i kanalizimit** - të gjitha asetet e shfrytëzuara nga Ofruesi i shërbimeve për ofrimin e shërbimeve të ujërave të ndotura;
- 1.20. **Rrjeti i ujësjellësit** - të gjitha asetet e shfrytëzuara nga Ofruesi i shërbimeve për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit;
- 1.21. **Standard i shërbimeve** - standardet e shërbimit që zbatohen për atë shërbim në përputhje me legjislacionin aktual;
- 1.22. **Shërbimet e kanalizimit** - shërbimet në infrastrukturën fizike të cilat shërbejnë për të përcjellur ujërat e ndotura;
- 1.23. **Shërbimet e ujësjellësit** - marrja, përpunimi dhe shpërndarja e ujit për konsum njerëzor si dhe operimi i rrjetit dhe objekteve për atë qëllim;
- 1.24. **Shërbimet e ujit** - shërbimet e ujësjellësit, ujërave të ndotura dhe furnizimi i ujit me shumicë;

- 1.25. **Ujëmatës** - çdo aparat apo instrument të përdorur nga Ofruesi i shërbimeve për të matur, për qëllime të faturimit, sasinë e ujit të harxhuar nga konsumatori.

Neni 4: Rregullat e interpretimit

Në këtë Rregullore:

1. Çdo fjalë apo shprehje e përdorur në këtë Rregullore, të cilat nuk janë veçanërisht të definuara këtu dhe të cilat mund të jenë të paqarta, do të përmbajnë kuptimin siç janë të përcaktuara 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/ose të zëvendësuar nga Autoriteti kohë pas kohe në pajtim me kompetencat që i janë dhënë Autoritetit;
3. Fjalët që përdoren në çfarëdo gjinije do të përfshijnë edhe gjininë tjetër;

KREU II: PARIMET E PËRGJITHSHME

Neni 5: Aplikueshmëria

Të gjithë Ofruesit e shërbimeve janë të obliguar që të jenë në pajtim me dispozitat e kësaj Rregullore, përfshirë amendamentimet që Autoriteti mund ti bëj kohë pas kohe në të.

Neni 6: Parimet e përgjithshme për standardet e shërbimeve

1. Ofruesit e shërbimeve, tërë kohën duhet të përmbushin obligimet e tyre në mënyrë profesionale, në afat të caktuar, në mënyrë efektive dhe të sigurtë.
2. Të gjithë banorët në zonën e shërbimit që shërbehen nga Ofruesi i shërbimeve, kanë të drejtë të marrin shërbime të rregullta kur një gjë e tillë është teknikisht dhe ekonomikisht e mundur.
3. Ofruesi i shërbimeve është përgjegjës për mbajtjen e trajnimeve, mbikqyrjen dhe monitorimin, në mënyrë që të sigurohet që punëtorët e tij janë të sjellshëm dhe profesional në bashkëveprimet e tyre me konsumatorët dhe publikun.
4. Standardet numerike specifike të niveleve minimale të shërbimeve të përshkruara në këtë Rregullore janë të menduara si të obligueshme dhe do të përfshihen si obligim në Licencën e shërbimit të lëshuar Ofruesve të shërbimeve.

5. Standardet Minimale të Shërbimeve ashtu siç përcaktohen në këtë Rregullore nuk duhet të interpretohen për të:
 - 5.1. Reduktuar standardet e shërbimeve të tanishme nëse shërbimet momentalisht janë duke u dhënë sipas standardeve më të larta se minimumi i standardeve të shërbimeve të imponuara me këtë Rregullore;
 - 5.2. Parandaluar çdo Ofrues të shërbimeve që të angazhohet për ngritjen e standardeve të shërbimeve me ndonjë marrëveshje të shërbimit të bërë me Komunën.

KREU III: PROCEDURAT

Neni 7: Pajtueshmëria me standardet e shërbimeve të vendosura nga Autoriteti

Të gjithë Ofruesit e shërbimeve, duhet të jenë në pajtueshmëri me standardet e shërbimit të vendosura nga Autoriteti, përveç nëse ata hyjnë në marrëveshje me shkrim me Autoritetin për të korrigjuar, ndryshuar, modifikuar, shtuar apo zëvendësuar ndonjë nga standardet e shërbimit të përcaktuara me këtë Rregullore.

Neni 8: Përfshirja nga standardet e shërbimeve

1. Një Ofrues i shërbimeve që nuk ka mundësi të jetë në pajtueshmëri me ndonjë ose disa nga standardet e shërbimeve, duhet të aplikojë me shkrim tek Autoriteti që të përjashtohet nga përmbushja e një ose më shumë standardeve të veçanta të shërbimeve, ashtu siç është përcaktuar me këtë Rregullore.
2. Kërkesa me shkrim e Ofruesit të shërbimeve duhet të përfshijë:
 - 2.1. Standardet e shërbimeve për të cilët kërkohet lirim nga përmbushja;
 - 2.2. Nivelin aktual të përmbushjes;
 - 2.3. Arsyet për pamundësinë e përmbushjes;
 - 2.4. Planin dinamik (përfshirë veprimet dhe afatin kohor) për arritjen e përmbushjes;
 - 2.5. Sugjerimet për nivelin e standardeve të shërbimeve në të cilin përmbushja mund të jetë e qëndrueshme.
3. Autoriteti do të shqyrtojë kërkesat me shkrim të Ofruesit të shërbimeve dhe do të përcaktojë nëse përjashtimi nga përmbushja e ndonjë nga standardet e shërbimeve duhet të i lejohet Ofruesit të shërbimeve apo nëse standardet e shërbimeve në fjalë duhet të modifikohen. Rezultatet e shqyrtimit të Autoritetit do të i komunikohen me shkrim Ofruesit të shërbimeve brenda një (1) muaji, që nga data e marrjes së kërkesës për lirim nga përmbushja e ndonjërit nga standardet e shërbimeve të dorëzuara, në pajtim me paragrafin 1 dhe 2 të këtij Neni.

4. Çdo përjashtim nga përmbushja e ndonjërit nga standardet e shërbimeve i aprovuar nga Autoriteti, me kërkesën e Ofruesve të shërbimeve, do të rishikohet në baza vjetore, apo në ndonjë afat tjetër që Autoriteti mund të vendosë të e konsiderojë çështjen për rishikim.
5. Çdo përtrirje ose vazhdim i përjashtimit nga përmbushja dhe/apo ndonjë ndryshim në standardet e shërbimeve të liruara, do të i komunikohet Ofruesve të shërbimeve me shkrim brenda një (1) muaji, që nga data kur çështja është marrë në rishikim nga Autoriteti.

Neni 9: Shqyrtimi i standardeve të shërbimeve nga Autoriteti

1. Autoriteti do të shqyrtojë në baza vjetore standardet e shërbimeve të përcaktuara në këtë Rregullore.
2. Dy (2) muaj para çdo përvjetori nga data e hyrjes në fuqi të kësaj Rregullore, Autoriteti do të kontaktojë Ofruesit e shërbimeve për të i informuar ata me qëllimin e shqyrtimit dhe do të kërkojë komentet e tyre në standardet e shërbimeve të tanishme dhe të propozuara eventualisht.
3. Shqyrtimi nga ana e Autoriteti të përfshijë komentet dhe raportet e përmbushjes nga Ofruesit e shërbimeve; komunikimet, përshtatjet dhe rekomandimet nga Palët e interesit; dhe rezultatet nga inspektimi, studimet dhe anketat e ndërmarra nga Autoriteti.
4. Përpos shqyrtimit vjetor të standardeve të shërbimeve të bërë sipas paragrafit 1 deri 3 të këtij Neni, Autoriteti me vendimin e tij, mund të i ndryshojë nivelet e standardeve të shërbimeve për arsyet e bazuara në faktorët gjeografik, kushtet teknike dhe ekonomike, dhe ankesat nga Palët e interesit.
5. Kur të bëhen korrigjimet e standardeve të shërbimeve, qoftë në shqyrtimin vjetor të këtyre standardeve të shërbimeve konform paragrafit 1 të këtij Neni, apo në rastin e paraparë në paragrafin 4 të këtij Neni, Autoriteti do të informojë Ofruesin e shërbimeve me shkrim dhe do të i lejojë një (1) muaj që të kërkojë përjashtim nga përmbushja e atyre standardeve të shërbimeve të rishqyrtuara opo të korrigjuara, në rast se nuk ekziston mundësia e përmbushjes së tyre.

KREU IV: MARRËVESHJA PËR STANDARDET E SHËRBIMEVE

Neni 10: Marrëveshja për standardet e shërbimeve

1. Autoriteti mund të lidhë një Marrëveshje me shkrim me ndonjë Ofrues të shërbimeve, me qëllim të përmirësimit, ndryshimit dhe/ose plotësimit të ndonjë standardi të shërbimeve të përcaktuar me këtë Rregullore.
2. Në marrëveshjet për standardet e shërbimeve mund të hyhet nëse ekzistojnë çfarëdo kushtesh paraprirëse të caktuara nga Autoriteti dhe të propozuara nga Ofruesi i shërbimeve, përfshirë, pa kufizim, hyrjen në marrëveshje tjera obliguese me Ofruesin e shërbimeve rreth:
 - 2.1. Lëshimit, përtrirjes, zgjerimit, ndryshimit, zëvendësimit dhe plotësimit të Licencës së shërbimeve;
 - 2.2. Caktimit, rishikimit dhe/ose modifikimit të tarifave të shërbimeve;
 - 2.3. Zgjerimit të hapsirës territoriale të zonës së shërbimeve;
 - 2.4. Caktimit, ndryshimit, zgjerimit, modifikimit dhe/ose plotësimit të ndonjë dispozite në lidhje me konsumatorët, siç është parashtruar në Rregulloren për Kartën e konsumatorëve të nxjerrë, korrigjuar, modifikuar dhe/ose plotësuar nga Autoriteti kohë pas kohe.
3. Për mënjanim të dyshimit, Ofruesit e shërbimeve kanë të drejtë por jo edhe obligim, që të i propozojnë Autoritetit që të hyjë në marrëveshje për standardet e shërbimeve ashtu siç thuhet në Nenin 11.

Neni 11: Negocimi i marrëveshjes për standardet e shërbimeve

1. Ofruesit e shërbimeve që dëshirojnë të hyjnë në marrëveshje për standardet e shërbimeve, duhet të dorëzojnë tek Autoriteti kërkesën me shkrim për hapjen e negociatave për të hyrë në një marrëveshje të tillë. Kërkesa duhet të përfshijë qartë arsyetimin d.m.th. shkaqet, përfitimet dhe të drejtën e tyre legjitime për të hyrë në një marrëveshje për standardet e shërbimeve.
2. Autoriteti do të përgjigjet me shkrim brenda njëzet (20) ditëve të punës, që nga data e marrjes së kërkesës sipas paragrafit 1 të këtij Neni, qoftë duke shprehur pajtimin për të hyrë në negociatë ose duke refuzuar një gjë të tillë.
3. Nëse Autoriteti vendos të refuzojë fillimin e negociatave për të hyrë në marrëveshje për standardet e shërbimeve, duhet të paraqes arsyet e veta për një refuzim të tillë.
4. Nëse Autoriteti pajtohet që të fillojë negociatat për të hyrë në marrëveshje për standardet e shërbimeve, duhet gjithashtu të i japë Ofruesit të shërbimeve një kohë të arsyeshme, jo më pak se tridhjetë (30) ditë pune, për të i mundësuar Ofruesit të

shërbimeve që të dorëzojë tek Autoriteti një propozim detaj të marrëveshjes për standardet e shërbimeve.

5. Brenda dhjetë (10) ditëve të punës që nga marrja e propozimit të marrëveshjes për standardet e shërbimeve, Autoriteti do të njoftojë me shkrim Ofruesin e shërbimeve për datën e takimit të parë për të filluar negociatat për marrëveshjen.
6. Autoritet mundet gjithashtu të përcaktojë një periudhë maksimale kohore për konkludimin e negociatave për të hyrë në marrëveshjen për standardet e shërbimeve që nuk mund të jetë më pak se njëzet (20) ditë që nga data e takimit të parë negociues të aranzhuar si në paragrafin 5 të këtij Neni.
7. Për menjanim të dyshimit, Autoriteti ka të drejtë, por jo edhe obligim, që të hyjë në marrëveshjen për standardet e shërbimeve, 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 akt administrativ apo vendim që i nënshtrohet ndonjë shqyrtimi administrativ dhe/ose juridik.

Neni 12: Lidhja e marrëveshjes për standardet e shërbimeve

1. Në rast të përfundimit të suksesshëm të negociatave të mbajtura në pajtim me Nenin 11, Autoriteti dhe Ofruesi i shërbimeve do të lidhin marrëveshjen me shkrim për standardet e shërbimeve.
2. Marrëveshja për standardet e shërbimeve do të nënshkruhet në gjuhët zyrtare që përdoren në Kosovë.
3. Në rast të ndonjë mospërputhje në mes të versioneve në të cilat është nënshkruar marrëveshja për standardet e shërbimeve, do të mbizotërojë versioni në gjuhën Shqipe.
4. Përveç nëse ndonjë fakt, informatë dhe/ose dokument konsiderohet se përmban ndonjë informatë të privilegjuar apo konfidenciale që Autoriteti mund të e justifikojë me vendim të shkruar, marrëveshja për standardet e shërbimeve, 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 Autoriteti mund të i caktojë kohë pas kohe dhe që janë në dispozicion çdo herë për konsultim publik.
5. Çfarëdo ndryshimi, modifikimi ose plotësimi i dispozitave të marrëveshjes për standardet e shërbimeve do të kërkojnë pëlqimin edhe të Autoritetit edhe të Ofruesit të shërbimeve që ka nënshkruar marrëveshjen, si dhe duhet të bëhet me shkrim dhe të publikohet sipas dispozitave të paragrafeve të mësipërme të këtij Neni.

Neni 13: Natyra ligjore dhe zbatueshmëria e marrëveshjes për standardet e shërbimeve

1. Marrëveshja për standardet e shërbimeve konsiderohet si një kontratë administrative për të gjitha qëllimet ligjore duke qenë obligim i Autoritetit që të negociojë, të hyjë dhe të ekzekutojë një marrëveshje të tillë, me zbatim strikt të dispozitave të përgjithëshme ligjore, rregulloreve dhe procedurave që administrojnë ushtrimin e detyrave të një autoriteti publik.
2. Marrëveshja për standardet e shërbimeve, si akt ligjor bilateral, është ligjrisht 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 ligjeve të aplikueshme në Kosovë.

Neni 14: Përbushja e marrëveshjes për standardet e shërbimeve

1. Ofruesit e shërbimeve janë të obliguar që të respektojnë dhe të i përbushin standardet e shërbimeve të përcaktuara në formë të përgjithshme me këtë Rregullore:
 - 1.1. Përderisa negociatat për hyrje në marrëveshjen për standardet e shërbimeve janë duke u mbajtur deri në datën kur hyn në fuqi një marrëveshje e tillë;
 - 1.2. Menjëherë pas ndërprerjes, shlyerjes, revokimit dhe/ose përfundimit të marrëveshjes për standardet e shërbimeve, përveq nëse për ndonjë prej të drejtave dhe obligimeve të përfshira në marrëveshjen për standardet e shërbimeve nuk është arrit marrëveshje që të mbetet në fuqi me efekt të plotë edhe pas ndërprerjes për çfardo arsye ligjore;
 - 1.3. Në të gjitha aspektet ku marrëveshja për standardet e shërbimeve nuk përcakton ndryshe dhe/ose në të gjitha aspektet që nuk parashihen në mënyrë specifike me marrëveshje të tillë.

KREU V: STANDARDET TEKNIKE DHE KOMERCIALE TË SHËRBIMEVE

Neni 15: Cilësia e ujit të pijshëm

1. Ofruesi i shërbimeve është përgjegjës dhe merr masat e duhura për kontrollin e rregullt të cilësisë së ujit në përputhje me standardet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi.
2. Nëse për çfarëdo arsye cilësia e ujit të pijshëm bie nën standardet e aplikueshme, Ofruesi i shërbimeve duhet që menjëherë të e informojë IKSHPK dhe Autoritetin dhe duhet të ndjek udhëzimet dhe rregulloret e lëshuara nga IKSHPK për (i) informim të menjëhershëm të konsumatorëve të afektuar dhe (ii) ndërmarrjen e veprimeve dhe masave të nevojshme për sanimin e problemit.

Neni 16: Mbrojtja e mjedisit dhe trajtimi i ujërave të ndotura

Ofruesi i shërbimeve është përgjegjës dhe merr masat e duhura për përpunimin dhe shkarkimin e ujërave të ndotura në përputhje me standardet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi me qëllim të mbrojtjes së mjedisit publik.

Neni 17: Presioni i ujit në rrjetin e ujësjellësit

1. Në kushtet e zakonshme të përdorimit të ujit, presioni hidraulik në gypin e lidhjes së konsumatorit duhet të jetë jo më pak se një e gjysëm (1.5) bar dhe jo më shumë se shtatë (7) bar.
2. Është përgjegjësi e Ofruesit të shërbimit që të vendos pajisje për rregullimin e presionit në mënyrë që presioni të jetë në kufi të përcaktuar me paragrafin 1 të këtij Neni.
3. Presioni mesatar i punës duhet të përcaktohet me llogaritjen e mesatares aritmetikore, së paku njëzet e katër (24) orëve pandërprerë të matjes së presionit, i bërë në lokacione të zgjedhura në tërë sistemin e ujësjellësit për një periudhë gjashtë (6) mujore.
4. Nuk është përgjegjësi e Ofruesit të shërbimeve që të sigurojë presion adekuat për ndërtesat shumëkatëshe, d.m.th. kjo është përgjegjësi e pronarëve të ndërtesës gjegjësisht konsumatorit. Në këto raste presioni adekuat i ujit mund të arrihet me instalimin e një pompe për ngritjen e presionit, instalimi i së cilës duhet të aprovohet nga Ofruesi i shërbimeve. Të gjitha shpenzimet që kanë të bëjnë me blerjen, instalimin dhe mirëmbajtjen e pajisjeve për ngritjen e presionit i bart pronari i banesës gjegjësisht konsumatori.
5. Lëkundjet në presion nën kushtet normale të operimit nuk duhet të kalojnë një të tretën, as mbi as nën, të presionit mesatar të operimit.
6. Lëkundjet në presion jashtë kufijëve të përcaktuar në paragrafin 5 të këtij Neni nuk do të konsiderohen shkelje e kësaj Rregullore kur ato:
 - 6.1. Shfaqen nga kushtet e jashtëzakonshme;
 - 6.2. Janë lëkundje të rralla që nuk zgjasin më shumë se pesë (5) minuta; ose
 - 6.3. Shfaqen nga operimi i pajisjeve të konsumatorit.

Neni 18: Vazhdimësia e furnizimit me ujë të pijshëm

1. Ofruesi i shërbimeve është i obliguar që në vazhdimësi të ofrojë ujë të pijshëm me sasi të mjaftueshme pa ndërprerje njëzet e katër (24) orë në kushte të njëjta për të gjitha kategoritë e konsumatorëve dhe pa dallime racore apo etnike.

2. Furnizimi me ujë nuk mund të i ndërpritet konsumatorit, përveç në rastet dhe kushtet e përcaktuara me ligjet dhe rregulloret përkatëse të lëshuara, ndryshuara dhe plotësuara kohë pas kohe nga Autoriteti.
3. Nëse Ofruesi i shërbimeve e vlerëson si të nevojshme që të kufizojë furnizimin me shërbime të ujësjellësit, përkohësisht apo për një periudhë më të gjatë, kur kërkesa për ujë e tejkalon ofertën, ai duhet të përgatisë një program të furnizimit të kufizuar me ujë i cili duhet të aprovohet nga Autoriteti. Ky program duhet të specifikojë saktë:
 - 3.1. Orarin e kufizimit me ujë për secilën zonë të përfshirë në kufizim;
 - 3.2. Datën kur një kufizim i tillë do të hyjë në fuqi; dhe
 - 3.3. Datën e mundshme të ndërprerjes së një kufizimi të tillë.

Neni 19: Ndërprerja e furnizimit me ujë

1. Ofruesi i shërbimeve për ndërprerjet e planifikuara të furnizimit me ujë, që afektojnë më shumë se pesëdhjetë (50) konsumatorë, për shkak të punimeve që planifikohen të ndërmerren, duhet të publikojë njoftimin në media të shkruara apo elektronike, dhe njoftojë Autoritetin, së paku dyzet e tetë (48) orë përpara fillimit të punimeve.
2. Njoftimi i konsumatorëve për ndërprerje të pa-planifikuara të furnizimit me ujë, duhet të bëhet sa më parë që është e mundur.
3. Në rast se ndërprerjet e furnizimit me ujë zgjasin më tepër se gjashtë (6) orë, Ofruesi i shërbimeve duhet të sigurojë përmes cisternave sasi minimale të ujit, për nevojat e Konsumatorëve të afektuar nga ndërprerja e furnizimit me ujë.
4. Kur bëhet ndërprerja e furnizimit me ujë për shkaqe të kryerjes së punimeve të planifikuara në sistemin e ujësjellësit apo të kanalizimit, punimet e tilla duhet të kryhen gjatë kohës kur kjo u shkakton më së paku vështirësi (pengesa) konsumatorëve.
5. Secili Ofrues i shërbimeve duhet të mbajë shënime për të gjitha ndërprerjet e shërbimeve të ujësjellësit që zgjasin më shumë se gjashtë (6) orë që afektojnë çfarëdo pjese të sistemit të shpërndarjes ku pësojnë pesëdhjetë (50) apo më shumë Konsumatorë. Në shënimet e ndërprerjeve të furnizimit me ujë duhet të përfshihen:
 - 5.1. Data, koha, dhe metoda e njoftimit apo gjetja e ndërprerjes;
 - 5.2. Numri i konsumatorëve që afektohen;
 - 5.3. Data dhe koha e kthimit të shërbimit;
 - 5.4. Shkaku i një ndërprerje të tillë nëse dihet; dhe
 - 5.5. Hapat e ndërmarrura për të mënjanuar përsëritjen.

Neni 20: Ndërtimi dhe mirëmbajtja e rrjetit të ujësjellësit

1. Ofruesi i shërbimeve duhet të ndërtojë, operojë dhe mirëmbajë rrjetin e ujësjellësit sipas procedurave interne të cilat janë të bazuara në udhëzues, standarde dhe rregullore teknike të aplikueshme. Në mungesë të standardeve dhe rregulloreve teknike, procedurat e ndërtimit, operimit dhe mirëmbajtjes së rrjetit të ujësjellësit duhet të bazohen në standardet dhe praktikatat të pranuar ndërkombëtarisht.
2. Për aq sa është e mundur Ofruesi i shërbimeve duhet të projektojë rrjetin shpërndarës në atë mënyrë që të shmang “mbarimet pa dalje” në gypin kryesor. Në rastet kur mbarimet pa dalje janë të pashmangshme Ofruesi i shërbimeve duhet të sigurojë hidrant për shpërlarjen me rrjedh të vrullshme të gypit kryesor me qëllim që të mirëmbahet cilësia e duhur e ujit të pijshëm.
3. Me qëllim që të mundësohet operim optimal i sistemit valvulat në rrjetin shpërndarës duhet të vendosen në të gjitha degëzimet, ndërkaq në seksionet e drejta në distancë jo më të madhe se 250 metra.
4. Gjatë ndërtimeve të reja rrjeti shpërndarës duhet të shtrihet në një sistem rrjetë (grid), kështu që në rast të riparimeve në rrjet numri i ndërprerjeve të ujit konsumatorit të mbahet në minimum.
5. Ofruesi i shërbimeve duhet të lidhë marrëveshje me autoritetet përkatëse publike për shuarje të zjarrit, për specifikimin, vendndodhjen, instalimin dhe mirëmbajtjen e hidrantëve të zjarrit. Ofruesi i shërbimeve duhet të inspektojë hidrantët e zjarrit të paktën një herë në dy (2) vjet, dhe në rast nevojë të i riparojë apo zëvendësojë brenda pesë (5) ditëve të punës.

Neni 21: Ndaria në mes të gypave të ujësjellësit dhe kanalizimit

1. Kur rrjeti i ujësjellësit dhe rrjeti i kanalizimit janë afër njëri tjetrit, Ofruesi i shërbimeve duhet të vendosë gypat e kanalizimit më poshtë se gypat e ujësjellësit.
2. Distanca horizontale në mes të gypave të ujësjellësit dhe gypave të kanalizimit duhet të jetë së paku njëqind (100) centimetra, matur nga pikat më të afërta të mureve të jashtme ndërmjet këtyre dy gypave.
3. Nuk është e lejueshme që gypat e ujësjellësit të kalojnë nëpër puseta të kanalizimit. Gypat e ujësjellësit duhet të vendosen së paku njëqind (100) centimetra larg pusetave të kanalizimit, matur nga pikat më të afërta të mureve të jashtme ndërmjet gypave të ujësjellësit dhe pusetave të kanalizimit.

4. Distanca vertikale në mes të gypave të ujësjellësit dhe kanalizimit duhet të jetë pesëdhjetë (50) centimetra, matur nga pikat më të afërta të mureve të jashtme ndërmjet këtyre dy gypave.

Neni 22: Ndërtimi dhe mirëmbajtja e rrjetit të kanalizimit

1. Ofruesi i shërbimeve duhet të ndërtojë, operojë dhe mirëmbajë rrjetin e kanalizimit sipas procedurave interne të cilat janë të bazuara në udhëzues, standarde dhe rregullore teknike të aplikueshme. Në mungesë të standardeve dhe rregulloreve teknike, procedurat e ndërtimit, operimit dhe mirëmbajtjes së rrjetit të kanalizimit duhet të bazohen në standardet dhe praktikatat të pranuar ndërkombëtarisht.
2. Ofruesi i shërbimeve duhet të zhvillojë dhe implementojë një program për të pastruar gypat e rrjetit të kanalizimit. I tërë rrjeti i kanalizimit duhet të pastrohet së paku një herë në pesë (5) vjet.
3. Ofruesi i shërbimeve duhet të zhvillojë dhe implementojë një program për të inspektuar pusetat e kanalizimit. Të gjitha pusetat e kanalizimit duhet të inspektohen së paku një herë në dy (2) vjet dhe duhet të bëhet riparimi i tyre varësisht prej nevojës.

Neni 23: Aplikacioni për shërbime dhe instalim të lidhjes

1. Ofruesi i shërbimeve do të shqyrtojë aplikacionin e bërë për shërbime brenda dhjetë (10) ditëve të punës. Rezultatet e shqyrtimit të aplikacionit do të i kthehen aplikuesit me shkrim dhe do të rezultojnë me aprovim ose refuzim të aplikacionit për shërbim. Nëse aplikacioni refuzohet, Ofruesi i shërbimeve duhet të deklarojë arsyet dhe kushtet për përsëritje të aplikacionit.
2. Ofruesi i shërbimeve duhet të informojë aplikuesin që ka dorëzuar aplikacionin për shërbime dhe që presin për instalimin e lidhjeve të shërbimeve për të drejtën e tyre për të u ankuar tek Komisioni Këshilluesi Konsumatorëve, kur për ndonjë aplikacion për shërbim nuk është dhënë përgjigje brenda periudhës së paraparë në paragrafin 1 të këtij Neni ose kurdo që një aplikacion për instalimin e lidhjes së shërbimit nuk është kompletuar brenda afatit kohor të paraparë në paragrafin 1 të këtij Neni, përveç nëse nuk është arritur marrëveshje tjetër me aplikuesin.

Neni 24: Instalimi i lidhjes në shërbime

1. Pasi të jetë aprovuar aplikacioni për shërbime dhe të jenë kryer pagesat nga aplikuesi sipas procedurave në fuqi, Ofruesi i shërbimeve do të kryej instalimin e lidhjes së shërbimeve brenda njëzet (20) ditëve të punës. Nëse kjo nuk ndodh, atëherë Ofruesi i shërbimeve duhet të informojë aplikuesin me shkrim për arsyet e shtyerjes së instalimit të lidhjes.

2. Instalimi i lidhjes së shërbimeve (gypit të lidhjes) bëhet nga Ofruesi i shërbimeve. Në rast se punimi i lidhjes kryhet nga kontraktori i pavarur, një gjë e tillë duhet të bëhet nën mbikëqyrjen dhe pranimin teknik nga Ofruesi i shërbimeve.
3. Të gjitha shpenzimet për ekzekutimin e gypit të lidhjes (punët tokësore, materiali, punimet ujëinstaluese etj.) duhet të paguhen nga aplikuesi në bazë të tarifës në fuqi e cila është e aprovuar nga Autoriteti.
4. Përcaktimi i pikës së lidhjes në rrjetin e ujësjellësit dhe në rrjetin e kanalizimit si dhe përcaktimi i diametrit të gypit të lidhjes dhe të ujëmatësit bëhet nga Ofruesi i shërbimeve.

Neni 25: Zhvendosja e lidhjes së shërbimeve

Lidhja e shërbimeve mund të zhvendoset vetëm me lejen e Ofruesit të shërbimeve. Në rast të lejit të zhvendosjes së tyre, shpenzimet e zhvendosjes i bart personi që ka kërkuar zhvendosjen.

Neni 26: Ndërprerje e lidhjes së paautorizuar në shërbime

1. Ndërhyrjet dhe lidhjet e paautorizuara d.m.th. të pa-aprovuara nga Ofruesi i shërbimeve në sistemet e ujësjellësit dhe kanalizimit dhe dëmtimet e çdo lloji përbëjnë vepër penale dhe dënohen, sipas legjislacionit në fuqi në Kosovë.
2. Çdo lidhje e paautorizuar në rrjetin e ujësjellësit dhe/ose rrjetin e kanalizimit duhet të ndërprehet brenda pesë (5) ditëve të punës nga data e zbulimit, përveç nëse personi i lidhur në mënyrë të paautorizuar nënshkruan kontratën për shërbime me Ofruesin e shërbimeve dhe paguan të gjitha ngarkesat e faturuara nga Ofruesi i shërbimeve, në bazë të Rregullave dhe tarifave të lëshuara nga Autoriteti.

Neni 27: Instalimi dhe zëvendësimi i ujëmatësit

1. Ujëmatësit duhet të instalohen, zëvendësohen, apo zhvendosen vetëm nga punëtorët e autorizuar të Ofruesit të shërbimeve apo nga ndonjë person tjetër nën mbikëqyrjen e Ofruesit të shërbimeve.
2. Shpenzimet e blerjes së ujëmatësit të instaluar për herë të parë barten nga konsumatori edhe në rastin e:
 - 2.1. Blerjes së ujëmatësit nga vetë konsumatori, duke i'u përmbajtur përkufizimeve të paragrafit 4 të këtij Neni;

- 2.2. Blerjes sipas detajeve të përcaktuara në Urdhëresën Tarifore të lëshuar nga Autoriteti.
3. Shpenzimet e zëvendësimit të ujëmatësit menaxhohen përmes procesit tarifor.
4. Vetëm Ofruesi i shërbimeve është i autorizuar të përcaktojë diametrin dhe llojin e ujëmatësit i cili instalohet në secilin rast. Lloji i ujëmatësit duhet bazuar në rregulloret përkatëse të lëshuara nga Agjensia e Metrologjisë së Kosovës.
5. Ofruesi i shërbimeve duhet të përvetësojë një metodë standarde të instalimit të ujëmatësve. Kjo metodë standarde duhet të përshkruajë, në mënyrë sa më të thjeshtë dhe të qartë të mundshme, duke përdorur vizatime kur është e nevojshme për të ilustruar përshkrimin, hapat dhe dizajnin e instalimit të ujëmatësit. Përmes këtij përshkrimi çdo konsumatorë mund të kuptojnë kërkesat për një instalim standard të ujëmatësit. Kopjet e kësaj metode standarde duhet të i vihen në dispozicion konsumatorëve apo personave tjerë të angazhuar në instalimin e ujëmatësit.
6. Ofruesi i shërbimeve duhet të njoftojë Konsumatorin dhe të pajtohet me të për datën dhe kohën e zëvendësimit të ujëmatësit në:
 - 6.1. Në rast se ujëmatësi nuk është funksional;
 - 6.2. Në rast se ujëmatësi është në fund të jetëgjatësisë së tij, sipas listës së ujëmatësve që ka hartuar vetë Ofruesi i shërbimeve bazuar në planin e tij të menaxhimit të ujëmatësve;
 - 6.3. Në rast se Ofruesi i shërbimeve, me aprovim të Autoritetit (gjatë procesit tarifor), zëvendëson ujëmatësin ekzistues me një më efikas dhe më ekonomik.
7. Vetëm Ofruesi i shërbimeve është i autorizuar të bëjë vulosjen e ujëmatësit me rastin e instalimit.

Neni 28: Lokacioni dhe mbrojtja e ujëmatësit

1. Ofruesi i shërbimeve 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, atëherë i dyti mund të refuzojë ofrimin e shërbimeve ose të suspendojë shërbimet për atë konsumator.
2. Ofruesi i shërbimeve duhet të kërkojë nga konsumatorët të përbushin standardet teknike për ndërtimin dhe mirëmbajtjen e lokacionit ku është vendosur ujëmatësi, standarde këto të cilat i duhet të i posedojë Ofruesi i shërbimeve.
3. Është përgjegjësi e konsumatorit që të ndërmerr masa për mbrojtjen e ujëmatësit nga dëmtimet fizike apo ndikimet e temperaturave.

Neni 29: Mirëmbajtja e ujëmatësit dhe vulës (pllombës)

1. Ofruesi i shërbimeve është i obliguar të zhvillojë dhe zbatojë një program për menaxhimin e ujëmatësve që përfshinë edhe mirëmbajtjen e rregullt të ujëmatësve, kostoja e të cilave mbulohet përmes tarifave të rregullta mujore të shërbimeve të ujësjellësit.
2. Asnjë person i pa-autorizuar nuk guxon të manipulojë apo dëmtojë ujëmatësin apo vulën e ujëmatësit.
3. Çdo konsumator do të jetë përgjegjës për dëmtimet e ujëmatësit dhe dëmtimet e vulës së ujëmatësit që mund të rezultojnë nga neglizhenca, rrjedhja e ujit të nxehtë, ngrirja apo ndonjë faktorë tjetër që nuk është shkaktuar nga Ofruesi i shërbimeve apo punëtorët e tij. Në këto raste kostoja e riparimit ose zëvendësimit të ujëmatësit apo vulës do të barten nga vetë konsumatori.
4. Në rast se ujëmatësi apo vula e ujëmatësit manipulohen nga konsumatori, Ofruesi i shërbimeve pas konstatimit të një veprimi të tillë do të i'a ndërpres konsumatorit shërbimet e ujësjellësit brenda pesë (5) ditëve të punës nga data e zbulimit. Poashtu, Ofruesi i shërbimeve ka të drejtë të inicojë padi në gjykatën kompetente ku do të përcaktohet edhe gjoba ndaj konsumatorit për mbulimin e:
 - 4.1. Shpenzimeve të riparimit të ujëmatësit dhe/ose vulës;
 - 4.2. Faturimit për 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 të periudhës korresponduese në vitin paraprak;

Neni 30: Matja e ujit të përpunuar dhe të shpërndarë

1. Ofruesi i shërbimeve duhet të instalojë pajisje të përshtatshme për matjen e ujit në dalje të (i) fabrikës së përpunimit të ujit të pijshëm dhe në hyrje të (ii) fabrikës së përpunimit të ujërave të ndotura me qëllim që të monitorojë sasinë e përpunimit të (i) ujit të pijshëm dhe (ii) ujërave të ndotura.
2. Ofruesi i shërbimeve duhet të instalojë pajisje të përshtatshme (ujëmatës zonal) për matjen e ujit në të gjitha pikat hyrëse në rrjetin shpërndarës me qëllim që të monitorojë sasinë e shpërndarë të ujit të pijshëm.
3. Ofruesi i shërbimeve në afat prej një (1) viti, nga hyrja në fuqi e kësaj Rregullorje, duhet të instalojë ujëmatës të përbashkët në ndërtesat e banimit kolektiv, konsumatorët e të cilëve nuk kanë ujëmatës individual, me qëllim të monitorimit të sasisë së shpërndarë të ujit të pijshëm.

Neni 31: Matja e ujit të konsumuar

Uji i cili konsumohet nga konsumatorët duhet të matet me ujëmatës, përveç në rastet e përcaktuara ndryshe me këtë Rregullore apo në Ligjet përkatëse

Neni 32: Leximi i ujëmatësit

1. Përpos në rastet kur është përcaktuar ndryshe me këtë Rregullore, Ofruesi i shërbimeve duhet të i faturojë konsumatorët në bazë të konsumit të lexuar në ujëmatës.
2. Leximi i ujëmatësit bëhet nga lexuesi i ujëmatësve apo inspektorët e Ofruesit të shërbimeve, të cilët duhet të bartin ndonjë shenjë të identifikimit të Ofruesit të shërbimeve: uniforma dhe karta të identitetit të lëshuara nga Ofruesi i shërbimeve, të cilat duhet të reklamohen në vend të dukshëm.
3. Leximi i ujëmatësit duhet të bëhet brenda orarit dhe ditëve të punës së Ofruesit të shërbimeve.
4. Leximi i ujëmatësit nga Ofruesi i shërbimeve duhet të bëhet në intervale të rregullta, në ditët kalendarike të përafërta të ciklit lexues, jo më shpesh se një (1) herë në muaj dhe jo më rrallë se çdo tre (3) muaj.
5. Leximi i ujëmatësit mund të bëhet edhe nga konsumatori, nëse Ofruesi i shërbimeve dhe konsumatori merren vesh me shkrim për një formë të tillë. Marrëveshja me shkrim përfshinë të gjitha termat dhe kushtet përkatëse. Ofruesi i shërbimeve në këto raste do të verifikojë leximin e ujëmatësit në intervale të caktuara kohore, ashtu siç e konsideron të arsyeshme, por jo më rrallë se një (1) herë në vit.

Neni 33: Verifikimi dhe kalibrimi i ujëmatësve

1. Ofruesi i shërbimeve në intervale të rregullta duhet të inspektojë dhe verifikojë saktësinë e ujëmatësve dhe të bëjë kalibrimin e tyre sipas standardeve dhe normave të aplikueshme me Ligjin për Metrologjinë dhe akteve nënligjore të cilat nxirren për këtë qëllim.
2. Verifikimi dhe kalibrimi i ujëmatësve duhet të bëhet vetëm nga autoriteti përgjegjës.
3. Ofruesi i shërbimeve duhet të e 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 brenda njëzet (20) ditëve të punës nga data kur është bërë kërkesa. Konsumatorit duhet të i ofrohet mundësia e të qenit prezent gjatë verifikimit të ujëmatësit nëse këtë gjë e kërkon konsumatori. Saktësia e matjes së ujëmatësit

vërtetohet me procesverbal i cili duhet të i dërgohet konsumatorit brenda pesë (5) ditëve të punës pas përfundimit të testimit.

4. Ujëmatësi i nënshtrohet zëvendësimit në rast se testi i verifikimit të ujëmatësit tregon se gabimi në matje e tejkalon devijimin standard të përcaktuar nga Agjensioni Kosovar i Meteorologjise.
5. Të dhënat për verifikimin dhe kalibrimin e ujëmatësve duhet të ruhen nga Ofruesi i shërbimeve deri në pesë (5) vjet dhe duhet të i vëhen në dispozicion Autoritetit për inspektim.
6. Kostoja e verifikimit të ujëmatësit në rastet kur një gjë e tillë kërkohet nga konsumatori bartet nga:
 - 6.1. Ofruesi i shërbimeve, në rast se konstatohet se pasaktësia e matjes së ujëmatësit është në dëm të konsumatorit;
 - 6.2. Konsumatori, në rast se konstatohet se ujëmatësi ka matur saktë konsumin e ujit apo ka matur në dëm të Ofruesit të shërbimeve.

Neni 34: Faturimi i konsumatorëve për shërbimet e ofruara

Ofruesi i shërbimeve duhet të i dërgojë secilit Konsumator një faturë për shërbimet e ujësjellësit dhe të ujërave të ndotura, për çdo muaj, më së largu deri në datën njëzet (20) të muajit aktual, për shërbimet e ofruara në muajin paraprak. Kjo rezulton me dymbëdhjetë (12) fatura në vjet.

Neni 35: Faturimi në rastet me ujëmatës

1. Faturimi bëhet në bazë të konsumit të lexuar në ujëmatës.
2. Në rastet kur ujëmatësi është jofunksional për çfarëdo arsye dhe faturimi nuk mund të bëhet në bazë të konsumit të lexuar në ujëmatës, faturimi për periudhën kohore derisa ujëmatësi është jofunksional, do të bëhet në bazë të vlerësimit të bërë nga Ofruesi i shërbimeve, i cili vlerësim duhet të bazohet në konsumin e realizuar në periudhën paraprake korresponduese të atij konsumatori. Në këtë rast faturimi i bazuar në vlerësim nuk duhet të tejkalojë periudhën (i) më tepër se tre (3) muaj për konsumatorët komercial dhe institucional; dhe (ii) më tepër se gjashtë (6) muaj për konsumatorët shtëpiak. Nëse pas kësaj periudhe konsumatori reziston në rregullimin e ujëmatësit apo instalimin e ujëmatësit të ri atëherë faturimi për këtë konsumator duhet të bëhet sipas Nenit 36.
3. Në rastet kur konsumatori është pasiv, me ujëmatës funksional, faturimi do të përfshijë vetëm tarifën fikse sipas tarifave të përcaktuara nga Autoriteti, ndërsa së paku një (1) herë në vit do të ngarkohet me konsumimin e harxhuar gjatë tërë vitit.

4. Në rastet kur konsumatori është pasiv, me ujëmatës jofunksional, faturimi do të bëhet si në paragrafin 2 të këtij Neni.

Neni 36: Faturimi në rastet pa ujëmatës

1. Në rast se konsumatori është pa ujëmatës apo me ujëmatës jofunksional, deri në përmbushjen e obligimit të tij në blerjen e ujëmatësit të ri faturimi i këtij konsumatori do të bëhet si në vijim:

- 1.1. Për konsumatorët shtëpiak:

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

- 1.1.1.1. Apartamente;

- 1.1.1.2. Shtëpi me kopsht të vogël ose pa të (shtëpi urbane), dhe

- 1.1.1.3. Shtëpi të mëdha me kopshte të mëdha (rurale/ gjysmë-rurale).

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

- 1.1.3. Rezultatet e analizimit duhet të i dorëzohen dhe do të i nënshtrohen për aprovim Autoritetit. Ofruesit e shërbimeve duhet të i mundësojnë Autoritetit qasjen në të gjitha analizat, kalkulimet etj., të ndërmarra gjatë përcaktimit të mesatares së konsumit të matur.

- 1.1.4. Konsumatori pa ujëmatës duhet të definohet në bazë të njërës nga tre kategoritë e 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.

- 1.1.5. Mesatarja e konsumit të matur duhet të ri-analizohet për çdo 3 vite.

- 1.2. Për konsumatorët komercial dhe industrial:

- 1.2.1. Ofruesit e shërbimeve janë të lirë në përcaktimin e vlerësimeve të duhura të konsumit të ujit për secilën nën-kategori të konsumatorëve komercial dhe institucional, pasi që vlerësohet se këta konsumatorë në një periudhë të shkurtër, pas hyrjes në fuqi të kësaj Rregullore, do të pajisen me ujëmatës.

- 1.2.2. Konsumatori pa ujëmatës duhet të definohet në bazë të nën-kategorisë që i takon. Vëllimi i vlerësuar i konsumit mujor për qëllime të ngarkimit duhet të jetë 3 x ngarkimi mesatar i matur për atë kategori.

2. Në rastet kur konsumatori është pasiv, pa ujëmatës, faturimi do të bëhet si në paragrafin 1 të këtij Neni.

3. Të gjithë konsumatorët, të cilët aktualisht nuk kanë ujëmatës dhe faturohen pa ujëmatës janë të obliguar që në bashkëpunim dhe në bazë të udhëzimeve të Ofruesit të shërbimeve të instalojnë ujëmatësin në afat:
 - 3.1. Prej gjashtë (6) muajve prej datës së hyrjes në fuqi të kësaj Rregullore për konsumatorët komercial dhe institucional; dhe
 - 3.2. Prej një (1) viti prej datës së hyrjes në fuqi të kësaj Rregullore për konsumatorët shtëpiak
4. Pas skadimit të afatit sipas paragrafit 1 të këtij Neni, Ofruesi i shërbimeve do të ndërpres ofrimin e shërbimeve për konsumatorët të cilët nuk kanë vepruar në pajtim me dispozitat e paragrafit 1 të këtij Neni.
5. Paragrafi 1 i këtij Neni nuk aplikohet në rastet kur është e pamundshme teknikisht të instalohet ujëmatësi. Në këtë rast konsumatori duhet të definohet në bazë të njërës nga tri kategoritë e përcaktuara në paragrafin 1.1.1. të këtij Neni. Vëllimi i vlerësuar i konsumit mujor për qëllime të ngarkimit duhet të jetë 1 x ngarkimi mesatar i matur për atë kategori.

Neni 37: Faturimi në rastet me ujëmatës të përbashkët (ndërtesat e banimit kolektiv)

1. Në ndërtesat e banimit kolektiv në të cilat banojnë dy (2) e më tepër konsumatorë, ku faturimi bëhet në bazë të leximit të konsumuar të ujëmatësit kryesor (të përbashkët) faturimi për ujin e konsumuar bëhet si vijon:
 - 1.1. Në bazë të leximit të ujëmatësit individual, në ato raste kur ekziston ujëmatësi individual;
 - 1.2. Deri në vendosjen e ujëmatësve individual (sipas paragrafit 2 të këtij Neni), në rastet kur konsumi matet përmes ujëmatësit të përbashkët, apo kur teknikisht nuk është e mundur realizimi i ndarjes së lidhjes në mes të pronave të së njëjtës ndërtesë me qëllim të zbatimit të paragrafit 3 të këtij Neni, atëherë konsumimi i përbashkët (sasia e ujit matur me m³) i ndahet secilës pronë (konsumator) në bazë të:
 - 1.2.1. Opsioni i parë: numrit të anëtarëve të bashkësisë familjare, të dëshmuar përmes listës të proceduar nga përfaqësuesi i ndërtesës kolektive, në pajtim me Ligjin për shfrytëzimin, administrimin dhe mirëmbajtjen e ndërtesës në bashkëpronësi. Lista konsiderohet valide kur është e nënshkruar nga të gjithë konsumatorët e ndërtesës së banimit kolektiv. Lista mund të përditësohet varësisht nga risitë në bazë të kërkesës së konsumatorëve dhe ofruesit të shërbimeve.
 - 1.2.1.1. Përveq kontratës së shërbimit, Ofruesi i shërbimeve me këtë kategori të konsumatorëve duhet të nënshkruajë edhe marrëveshjen e pajtueshmërisë me këtë formë të faturimit.

Në rastet e pamundësisë së zbatimit të këtij paragrafi faturimi do të bëhet sipas paragrafit 1.2.2. të këtij Neni.

1.2.2. Opsioni alternativ: numrit të banorëve të planifikuar për sipërfaqe të pronës (sipas standardeve të dimensionimit të hapësirës së banimit). Në këtë rast ndiqen këto hapa:

1.2.2.1. Përcaktohet numri i banorëve për pronë (hapësirën banuese) në bazë të m² të sipërfaqes së pronës. Hapësira e planifikuar sipas standardeve fillon nga 40 m² për 1 (një) banor dhe shtohet 1 (një) banor për çdo 12 m²;

1.2.2.2. Përcaktohet numri i përgjithshëm i banorëve për të gjithë objektin;

1.2.2.3. Llogaritet konsumi për 1 banor (m³) (sasia e ujit të matur (m³) në ujëmatësin e përbashkët ndahet/pjesëtohet për numrin e përgjithshëm të banorëve);

1.2.2.4. Përlllogaritja e faturimit bëhet duke marrë për bazë: numri i banorëve për pronë x konsumimi i llogaritur për banor (m³) X tarifa për kategorinë përkatëse, gjegjësisht konsumatorët shtëpiak ngarkohen me tarifë shtëpiake, ndërsa ata komercial & industrial me tarifë joshtëpiake.

2. Të gjithë konsumatorët e objekteve të banimit kolektiv të cilët aktualisht faturohen përmes ujëmatësit kryesor (të përbashkët), në afat kohor prej dy (2) vite nga hyrja në fuqi e kësaj Rregullore duhet të vendosin ujëmatësa individual.
3. Pas skadimit të afatit sipas paragrafit 2 të këtij Neni, Ofruesi i shërbimeve do të ndërpres ofrimin e shërbimeve për konsumatorët të cilët nuk kanë vepruar në pajtim me paragrafin 2 të këtij Neni.

Neni 38: Trajtimi i ankesave dhe kërkesave teknike të konsumatorëve

1. Ofruesi i shërbimeve duhet të i përgjigjet njoftimeve apo ankesave të konsumatorëve apo palës së tretë lidhur me problemet eventuale që kanë të bëjnë (i) me shërbimet e ujësjellësit 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 ujërave të ndotura si: bllokimet e rrjetit të kanalizimit, përmytjet nga ujërat e ndotura në afat prej gjashtë (6) orëve prej momentit të njoftimit, e të ngjashme.
2. Nëse riparimet nuk mund të kryhen brenda katër (4) orëve prej momentit kur është inspektuar dhe identifikuar problemi, Ofruesi i shërbimeve duhet të vendosë një shenjë ku deklarohet problemi dhe dita dhe koha që pritët përfundimi i riparimeve.

3. Ofruesi i shërbimeve duhet të krijojë infrastrukturë për pranimin e njoftimeve dhe ankesave nga konsumatorët njëzet e katër (24) orë në ditë, shtatë (7) ditë në javë dhe të dërgojë inspektorët për të hulumtuar njoftimet për:
 - 3.1. Mungesën e furnizimit me ujë ose prishjet (rrjedhjet) në rrjetin e ujësjellësit;
 - 3.2. Rëniet e presionit të ujit në rrjetin e ujësjellësit;
 - 3.3. Problemet lidhur me kualitetin e ujit të pijes në rrjetin e ujësjellësit;
 - 3.4. Bllokimet dhe përmytjet nga ujërat e zeza; dhe
 - 3.5. Ndonjë incident tjetër që ka ndikim të drejtëpërdrejtë në ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të ndotura.

4. Ofruesi i shërbimeve duhet të organizojë staf dhe pajisje me qëllim që të i përgjigjet në vendin e ngjarjes situatës së përshkruar në paragrafit 1 të këtij Neni.

5. Numri i telefonit që duhet të jetë në dispozicion për shërbimin e konsumatorëve duhet të jetë:
 - 5.1. I publikuar në dy gazeta ditore që kanë qarkullimin më të gjërë në zonën e shërbimit; në korrespondencën nga Ofruesi i shërbimeve; dhe në formularët me numra të telefonave të policisë, zjarrëfikësive, dhe agjensive të tjera që veprojnë në emergjencë;
 - 5.2. I shtypur në secilën faturë që lëshohet nga Ofruesi i shërbimeve.

6. Ofruesi i shërbimeve duhet të mbajë ditarin e thirrjeve telefonike, porosive, dhe komunikimeve si dhe detajet e përgjigjeve duke përfshirë:
 - 6.1. Kush ka kontaktuar qendrën për shërbime të konsumatorëve;
 - 6.2. Kur (dita dhe koha) është bërë kontakti;
 - 6.3. Çfarë veprimi ka ndërmarrë qendra për shërbime të konsumatorëve;
 - 6.4. Çfarë kanë qenë përfundimet dhe rezultatet e veprimit;
 - 6.5. Kur (dita dhe koha) është përgjigjur në çështje Ofruesi i shërbimeve;
 - 6.6. Kur është kryer ndonjë veprim i nevojshëm për përcjelljen e çështjes dhe cili.

7. Në thirrjet telefonike të pranuar pas orarit të punës duhet të sigurohet përgjigje para se të përfundojë dita e ardhshme e punës.

8. Autoriteti duhet në baza periodike të inspektojë aktivitetet e përgjigjeve ndaj konsumatorëve dhe të vlerësojë efektshmërinë e tyre në zgjidhjen e çështjeve, problemeve dhe ankesave të shtruar nga konsumatorët dhe kohën mesatare që i është dashur për të i kthyer përgjigje konsumatorëve.

Neni 39: Trajtimi i ankesave dhe kërkesave komerciale të konsumatorëve

1. Ofruesi i shërbimeve duhet të i 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 të i sigurohet 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.

2. Kur konsumatori ose/apo personi kërkon pranim ose një takim me Ofruesin e shërbimeve, ky i fundit duhet të caktojë atë brenda afatit prej dhjetë (10) ditëve të punës. Data dhe koha e takimit duhet të i kumtohen konsumatorit.

Neni 40: Zhvillimi dhe përdatësimi i sistemit të informatave menaxhuese

1. Ofruesi i shërbimeve duhet të zhvillojë dhe përdatësojë rregullisht një sistem për mbajtjen e të gjitha informacioneve komerciale dhe financiare sipas qendrave të të hyrave dhe shpenzimeve.
2. Ofruesi i shërbimeve duhet të zhvillojë dhe përdatësojë rregullisht një sistem për mbajtjen e informacioneve gjeografike për të përfshirë:
 - 2.1. Përmasat, karakteristikat dhe lokacionin e pajisjeve të përpunimit të ujit të pijshëm/ujërave të ndotura;
 - 2.2. Përmasat dhe lokacionin e të gjitha stacioneve kryesore të pompimit;
 - 2.3. Përmasat dhe lokacionin e gypit kryesor dhe rrjetit shpërndarës përfshirë edhe hidrantët e ujit dhe valvulat.
3. Ofruesi i shërbimeve duhet të mbajë të dhënat e cekura në paragrafet 1 dhe 2 të këtij Neni në një sistem elektronik të sofistikuar.

KREU VI: ZBATIMI DHE DËNIMET

Neni 41: Zbatimi i standardeve të shërbimeve

1. Ofruesit e shërbimeve duhet të hartojnë rregullore dhe procedura interne për të gjitha standardet e kërkuara me këtë Rregullore.
2. Monitorimi i përmbushjes së standardeve të shërbimit duhet të bëhet në bazë të (i) të dhënave dhe raporteve periodike të përgatitura dhe të dorëzuara nga Ofruesi i shërbimeve tek Autoriteti bazuar në rregulloret që Autoriteti i përcakton dhe përdatëson kohë pas kohe, dhe (ii) inspektimeve të rregullta dhe ad-hoc që i ndërmerr Autoriteti në terren.

3. Autoriteti mund të ndërmarr veprime të zbatueshme apo vendime lidhur me përshtatjen e tarifave të shërbimeve në bazë të rezultateve të punës së arritura nga Ofruesit e shërbimeve lidhur me nivelin e përmbushjes së standardeve të shërbimeve.

Neni 42: Raportet dhe mbajtja e shënimeve

1. Secili Ofrues i shërbimeve duhet të mbajë shënimet për të gjitha standardet e përmendura në këtë Rregullore dhe të i ruaj ato për së paku 5 vite. Shënimet duhet të i vehen në dispozicion Autoritetit për inspektim.
2. Secili Ofrues i shërbimeve duhet të përgatisë dhe dorëzojë raporte tek Autoriteti në mënyrën e përshkruar dhe formatin e kërkuar dhe brenda intervaleve të specifikuara nga Autoriteti kohë pas kohe. Raportet duhet të përfshijnë të dhëna absolute si dhe sqarime shtesë për (mos) arritjen e standardeve të shërbimeve. Raportet e kërkuara duhet të dorëzohen jo më larg se njëzet (20) ditë kalendarike nga data e dërgimit të kërkesës për raportim.
3. Raporti për ndërprerje të shërbimeve: Secili Ofrues i shërbimeve duhet të dorëzojë një raport brenda dhjetë (10) ditëve të punës tek Autoriteti nga data e ndërprerjes, duke përshkruar çdo aksident apo ndërprerje të shërbimit që ka ndikim në pesëdhjetë (50) ose më shumë konsumatorë për gjashtë (6) orë ose më shumë.
4. Raporti për ditarrët e thirrjeve telefonike: Secili Ofrues i shërbimeve duhet të mbajë ditarin e thirrjeve për çdo vit dhe të i'a ofrojë në dispozicion Autoritetit për inspektim.
5. Të gjitha shënimet duhet të mbahen në zyrën kryesore të Ofruesit të shërbimeve dhe të jenë në dispozicion gjatë orëve të rregullta të punës për inspektim nga Autoriteti.

Neni 43: Dispozitat ndëshkimore dhe administrative

1. Dështimi për të përmbushur ndonjë nga standardet e shërbimeve të përcaktuara në këtë Rregullore, do të përbëjë kundërvajtje dhe do të rezultojë me gjobitje të Ofruesit të shërbimeve, që ka dështuar të jetë në pajtim me dispozitat e kësaj Rregullore dhe Ligjit në fuqi.
2. Gjoba për shkelje të çfarëdo standardi të shërbimeve gjithashtu do të vihet sipas procedurave të krijuara në rregullën për vënien e gjobave dhe me çfarëdo rregulle tjetër procedurale që përcaktohen nga Autoriteti kohë pas kohe.

Neni 44: Ankesat

1. Ofruesi i shërbimeve mund të ankohet tek Komisioni shqyrtues, për ndonjë vendim konkret të Autoritetit mbi zbatimin e standardeve të shërbimeve të caktuara me këtë Rregullore.
2. Ofruesi i shërbimeve 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 shërbimeve.

KREU IX: TË NDRYSHME

Neni 45: Gjuhët

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

Neni 46: Dispozitat Shfuqizuese

1. Kjo Rregullore shfuqizon:
 - 1.1. Rregullën për Standardet Minimale të Shërbimit të Ofruesëve të Shërbimit të Ujit në Kosovë (R – 03/ U&K) e datës 31 Maj 2011 dhe
 - 1.2. Vendimin për korrigjimin e standardit të shërbimit Nr. 166 i datës 26 Mars 2013.

Neni 47: Hyrja në Fuqi

Kjo Rregullore do të hyjë në fuqi pesëmbëdhjetë (15) ditë pas nënshkrimit nga Drejtori i Autoritetit.


Raif Pretendi
Drejtor i ARRU

