

## Si të veproni nëse nuk jeni të kënaqur me shërbimin tonë?

Nëse ju nuk jeni të kënaqur me mënyrën se si e ka trajtuar KKK ankesën e juaj, ju lutem të na tregoni në mënyrë që ne të kemi mundësinë ta shqyrtojmë mëtej.

Ne funksionojmë sipas procedurave të brendshme për ankesa dhe do të kërkojmë nga stafi të shikoj se si është trajtuar ankesa e juaj.

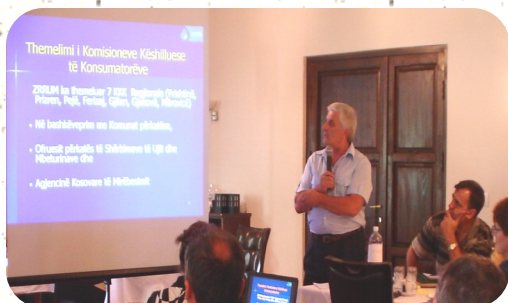
## Cilat janë ankesat të cilat nuk mund t'i zgjidhim ne?

Ne nuk mund të trajtojmë ankesat lidhur me:

- ◇ Kualitetin e lumenjve dhe liqejeve.
- ◇ Çështjet që kanë të bëjnë me ligjin ose deklaratat për dëmtimet. Ju duhet të merrni këshilla ligjore lidhur me këto çështje.
- ◇ Shërbimet që nuk kanë të bëjnë me furnizim me ujë dhe shërbimet e ujërave të zeza ose shërbimet e mbeturinave të cilat ofrohen nga kompanitë publike të ujësjellësit dhe mbeturinave.

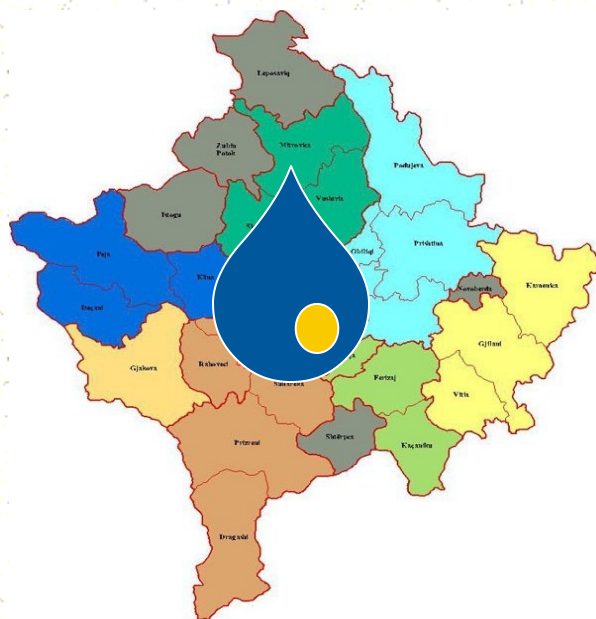
Ne nuk do të shqyrtojmë asnjë ankesë të cilën e konsiderojmë si të pavlefshme.

Nëse na kontaktoni dhe parashtroni ankesën të cilën nuk mund ta zgjidhim, ne gjithmonë do të përpiqemi t'ju ndihmojmë në adresimin e ankesës së juaj në organizatën e duhur ose duke ju treguar se kush mund t'ju ndihmojë.



## JU KENI TË DREJTË TË ANKOHENI

Nëse nuk jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit ose mbeturinave



Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina

Rr. Ferat Dragaj Nr.68 Bregu i Diellit, Prishtinë

038 249 165 113

Fax: 038 249 165 129

[www.wwro-ks.org](http://www.wwro-ks.org)



WATER AND WASTE REGULATORY OFFICE  
ZYRA RREGULLATORE PËR UJË DHE MBETURINA  
REGULATORNI URED ZA VODU I OTPAD

SI MUND TË JU NDIHMOJMË  
KUR KENI ANKESË PËR  
SHËRBIMET E UJËSJELLËSIT OSE  
MBETURINAVE



ZYRA RREGULLATORE PËR  
UJË DHE MBETURINA

<http://www.wwro-ks.org>

## Kush jemi ne?

Zyra Rreglatore për Ujësjellës dhe Mbeturina (ZRRUM) është rregullator i pavarur që ka përgjegjësi për të siguruar që kompanitë publike të ujësjellësit dhe mbeturinave u ofrojnë konsumatorëve të tyre shërbime kualitative, efiçente dhe me çmim të volitshëm. Ne jemi organ i pavarur, i themeluar me ligj.

Ne kemi themeluar shtatë Komisione regjionale Këshilluese të Konsumatorëve (KKK) që kanë për detyrë ti shqyrtojnë dhe zgjidhin ankesat e konsumatorëve ndaj kompanive publike që ofrojnë shërbime të ujësjellësit dhe mbeturinave. Secili regjion ku ofron shërbimet e veta një kompani publike e ujësjellësit dhe mbeturinave e ka një KKK.

## Çka bëjnë KKK-të?

KKK përfaqësojnë interesat e konsumatorëve të ujësjellësit dhe mbeturinave. Një nga përgjegjësitë e tyre kryesore është të ndihmojnë konsumatorët, ankesa e të cilëve nuk ka mundur të zgjidhet nga ofruesit e tyre të shërbimeve apo nuk është zgjidhur në mënyrë të kënaqshme për konsumatorin.

Shërbimet tona janë falas. KKK-të takohen një herë në muaj.

Gjatë trajtimit të ankesave individuale të konsumatorëve KKK synojnë që të:

- ◊ Ofrojnë shërbime për trajtimin e ankesës me procedura të thjeshta dhe përgjegjësi të qarta për ofruesit e shërbimeve dhe konsumatorët.
- ◊ Zgjidhin ankesat shpejt dhe në mënyrë të drejtë dhe të arsyeshme.
- ◊ Informojnë konsumatorët lidhur me progresin e zgjidhjes së ankesave të tyre dhe japin arsyet e plota lidhur me çfarëdo vendime.
- ◊ Tregojnë konsumatorëve çfarë masa të ndërmarrin nëse nuk janë të kënaqur me mënyrën si e ka trajtuar KKK ankesën e tyre.
- ◊ Sigurojnë që konsumatorët të informohen për të drejtat e tyre dhe përgjegjësitë e kompanive të ujësjellësit dhe mbeturinave lidhur me ankesën e tyre.

## Si ta parashtroni ankesën?

Nëse keni ankesë lidhur me shërbimet e ujësjellësit dhe mbeturinave, ju duhet të veproni si vijon:

- ◊ Së pari flisni ose i shkruani ofruesit tuaj të shërbimeve me qëllim që ai ta ketë mundësinë ta shqyrtojë problemin.

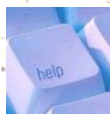
Nga të gjithë ofruesit e licencuar të shërbimeve kërkohet të kenë procedurën e shkruar për ankesa. Ju mund të kërkonte nga kompania e juaj të shikoni procedurën.

- ◊ Nëse edhe pasi të jeni njoftuar me procedurën për ankesa nga ofruesi i juaj i shërbimeve nuk jeni të kënaqur, ju mund të kërkonte nga KKK ta shqyrtojë ankesën e juaj. Shërbimi i tyre është falas.

## Si mund të na kontaktoni?

Ju mund të kontaktoni ZRRUM-in në mënyrat në vijim:

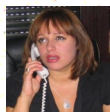
- ◊ Me anë të postës ose email-it. Më së miri është parashtroni ankesën e juaj me shkrim sepse në këtë mënyrë sigurohet shënimi i qartë me fjalët e juaja mbi atë se pse jeni të pakënaqur dhe çka doni ne të bëjmë për ju. Nëse është e mundur, ju lutem na dërgoni kopjet e korrespondencës së mëparshme që keni pasur me ofruesin e juaj të shërbimeve. Kjo do të na ndihmojë të kuptojmë ankesën e juaj. Nëse ju duket e vështirë të na shkruani atëherë na telefononi.



- ◊ Me anë të vendosjes së ankesës së juaj në kutinë e KKK që gjendet në zyrat e ofruesit të juaj të shërbimeve.



- ◊ Me anë të telefonit. Ju mund të na kontaktoni me telefon gjatë orarit tonë të punës (08:00-16:00, nga e Hëna deri të Martën). Nëse nuk mund të na merrni me telefon atëherë mund ta leni porosinë. Dikush nga stafi do t'ju thërras sa më shpejtë që është e mundur.



- ◊ Personalisht. Nëse doni të vizitoni zyrat tona, ju lutem së pari na shkruani ose telefononi për të caktuar takimin.



- ◊ Përmes palës së tretë. Neve na duhet pëlqimi juaj me shkrim para se të merremi me përfaqësuesit e juaj.

## Si e trajtojmë ankesën e juaj?

Ne mund ta referojmë ankesën prapë tek ofruesi juaj në rast se nuk ia keni dhënë mundësinë që ai ta zgjidh.

Nëse e përcjellim ankesën te ofruesi i juaj i shërbimeve:

- ◊ Ne do të regjistrojmë ankesën e juaj dhe të kërkojmë nga ofruesi i shërbimeve ta zgjidhë problemin direkt me ju.
- ◊ Ne do t'ju njoftojmë lidhur me atë se çka kemi bërë me ankesën e juaj, brenda pesë ditëve të punës nga pranimi i ankesës. Ne normalisht do t'ju dërgojmë juve dhe ofruesi i shërbimeve kopjet e tërë korrespondencës.
- ◊ Ju duhet të merrni përgjigjen nga ofruesi i juaj i shërbimeve, zakonisht brenda 10 ditëve të punës pasi që të referojmë çështjen tek ata.
- ◊ Nëse ju e drejtoni ankesën te ofruesi juaj i shërbimeve, ata kanë 10 ditë të punës për t'ju përgjigjur në letrën juaj nga data e pranimi të ankesës.

Nëse jeni ende të pakënaqur me shqyrtimi e ankesës suaj nga ofruesi i juaj i shërbimeve, ju lutem na kontaktoni dhe ne do t'ju këshillojmë se cilat hapat e mëtejme t'i ndërmerri.

## Çka ndodh nëse nuk zgjidhet ankesa sipas procedurës së ankesave?

Nëse nuk është arritur asgjë me anë të procedurës, ne do t'ia fillojmë me shqyrtimin ose do të përgjigjemi drejtpërsëdrejti duke treguar arsyet nëse shqyrtimi nuk është i përshtatshëm.

Ne mund të kërkojmë nga ju poashtu edhe nga ofruesi i shërbimeve më shumë informacione, për ta kompletuar sa më mirë procesin e shqyrtimit të ankesës. Gjatë shqyrtimit të ankesës suaj, ne do t'ju informojmë vazhdimisht për procesin.

Normalisht, ne do t'ju dërgojmë juve dhe ofruesi tuaj të shërbimeve kopjet e gjithë korrespondencës.