

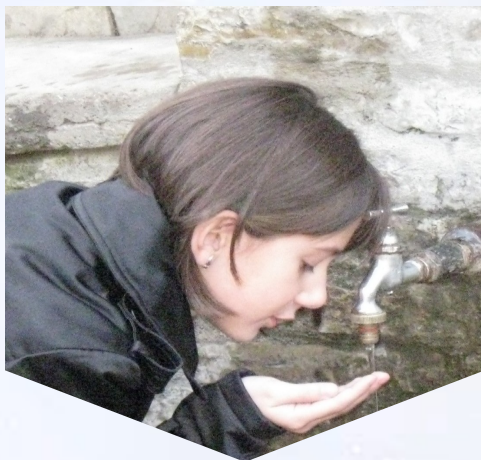
Nëse nuk jeni të kënaqur me mënyrën se si ofruesi i juaj e ka trajtuar ankesën, ju mund të kërkonti nga Komisioni lokal Këshillues i Konsumatorëve të shqyrtojë çështjen për ju. Kompania juaj e ujit duhet t'ju tregoj si ta kontaktoni Komisionin e juaj lokal ose zyret e ZRRUM-it në Prishtinë adresën më poshtë.

Kontaktimi i ZRRUM-it

Ne dëshirojmë t'i dijmë pikëpamjet e juaja lidhur me shërbimet e ujit dhe mbeturinat. Ju mund të na kontaktoni, më mirë do të ishte me shkrim, në adresën e ZRRUM-it:

www.wwro-ks.org.

*Ju kenë të drejtë
Ne jemi këtu*



Zyra Rregullative e Ujësjellësit dhe Mbeturinave

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

Tel: 038 249 165 111

Fax: 038 249 165 129

www.wwro-ks.org



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

• MBROJTJA E INTERESAVE TË KONSUMATORËVE



Zyra Rregullative e Ujësjellësit dhe Mbeturinave

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

Tel: 038 249 165 111
Fax: 038 249 165 129

www.wwro-ks.org

Çka është ZRRUM?

ZRRUM-i është organ i pavarur, i themeluar nga Kuvendi i Kosovës për të rregulluar shërbimet e ujësjellësit dhe mbeturianeve që ofrohen nga kompanitë publike.

Pse ka nevojë për rregullim?

Konsumatorët nuk mund të zgjedhin ofruesin e tyre të shërbimeve të ujësjellësit, ujërave të zeza dhe mbeturianeve. Këto janë shërbime monopole. Në mungesë të konkurrencës, ZRRUM mbron interesat e juaja për të siguruar që juve ju ofrohen standardet e pranueshme të shërbimit me çmim të volitshëm. Rregullimi ka qëllim të sigurojë shërbime të kualitetit të mirë dhe efçente për të gjithë konsumatorët, që janë të qëndrueshme për një periudhë më afatgjatë.

- ◇ Lëshon licenca operative për kompanitë publike të ujësjellësit dhe mbeturianeve.
- ◇ Siguron që të gjithë kompanitë e licencuara e kanë Kartën e Konsumatorëve dhe që baza mbi të cilën ofrohen shërbimet është përcaktuar qartë në kontratën në mes të konsumatorit dhe ofruesit e shërbimeve.
- ◇ Siguron që ju jeni të njoftuar me informacione të mjaftueshme me të drejtat dhe obligimet e juaja.
- ◇ Themelon Komisionet regjionale Këshilluese të Konsumatorëve që ju ndihmojnë në zgjidhjen e ankesave të juaja lidhur me shërbimet e ujësjellësit dhe mbeturianeve rast se ofruesi juaj nuk ka trajtuar ankesën e juaj në mënyrë të duhur.
- ◇ Dëgjon pikëpamjet e konsumatorëve të ujësjellësit dhe mbeturianeve.
- ◇ Përcakton tarifa që i mundësojnë kompanive të financojnë aktivitetet e tyre dhe të përmirësojnë shërbimet por që janë të drejta ndaj konsumatorëve.
- ◇ Siguron që shërbimet plotësojnë standardet e pranueshme.
- ◇ Monitoron dhe publikon raportin vjetor mbi performancën e kompanive. Në rast se performanca është e dobët, ZRRUM-i

Çka përfitojnë Konsumatorët nga Karta e Konsumatorëve?

Çdo ndërmarrje publike që ofron shërbime të ujësjellësit dhe mbeturianeve duhet t'ju sigurojë një kopje të Kartës së Konsumatorëve sipas kërkesës. Ju mund të kërkonit Kartën e Konsumatorëve në gjuhën zyrtare të preferuar nga ju.

Karta e Konsumatorëve është dokument mbi të drejtat dhe obligimet e ofruesit të shërbimeve dhe të konsumatorëve

Ajo përfshinë:

- ◇ Të drejtat tuaja për shërbimet e ujit
- ◇ Nevoja për lidhje të kontratës
- ◇ Si do lëshohen faturat dhe obligimi juaj që t'i paguani
- ◇ Si bëhet parashtrimi i ankesës
- ◇ Cilat informacione merren nga ju si konsumator

E drejta për qasje në shërbime

Ju keni të drejtë të pranoni shërbime të ujësjellësit dhe mbeturianeve aty ku ka kushte financiare dhe teknike dhe në bazë jo-diskriminuese. Aty ku janë ofruar shërbimet, ato duhet të jenë në përputhje me standardet minimale të kualitetit, sigurisë dhe besueshmërisë. Është punë ZRRUM-it të monitorojë këto standarde.

Nëse ju nuk paguani faturën me kohë, shërbimet e juaja të ujësjellësit mund të ndërpriten

Obligimi për të lidhur kontratë

Nga ju dhe kompania e juaj e ujit kërkohet të lidhin kontratë e cila përcakton kushtet për ofrimin e shërbimeve. Kushtet duhet të jenë në përputhshmëri me kërkesat e Kartës së Konsumatorëve dhe të aprovohen nga ZRRUM-i. Kontrata duhet të sigurohet në gjuhën zyrtare të preferuar të konsumatorit.



Faturimi dhe pagesa e faturave

Ju keni obligim të paguani faturat e juaja për shërbimet e ujësjellësit dhe mbeturianeve.

Kompania juaj e ujësjellësit do t'ju dërgojë faturën të bazuar ose në konsumin e matur të ujit ose bazuar në ngarkimin paushall nëse nuk keni ujëmatës. Kjo gjithashtu përfshinë tarifën fikse dhe tarifën për ujërat e zeza. Ju duhet ta pranoni faturën së paku një herë në dy muaj, por preferohet çdo muaj, në gjuhën e juaj preferuar zyrtare. Në faturën tuaj duhet të përfshihen të dhënat se si mund ta paguani faturën e juaj dhe deri kur duhet të bëhet pagesa. Ajo duhet të tregojë për pagesat që i keni kryer nga faturat e fundit dhe sa është borxhi. Cilatdo faturë që është jo e saktë duhet të përmirësohet dhe si rezultat e kësaj ju mund të pranoni debinë ose kredinë në llogarinë e juaj.

Nëse nuk mund të paguani çka keni borxh deri në datën e caktuar, ju do të përkujtoheni nga kompania lidhur me dënimin por mospagesë. Kjo mund të përfshijë taksën shtesë të dënimit dhe një rast të mospagesës së faturave ndërprerjen e këtyre shërbimeve.

Informacionet lidhur me ju



Me qëllim që t'ju ofrojë shërbime dhe komunikojë me ju, ofruesi i shërbimeve ka të drejtë të grumbullojë dhe mbajë informacionet e juaja personale. Këto informacione janë konfidenciale dhe nuk mund t'i tregohen palës së tretë ose të përdoren nga kompania për qëllime të paautorizuara.

Nga ju nuk kërkohet të parashtroni kurrfarë informacione që kanë të bëjnë me përkatësinë etnike, gjininë, religjionin ose përkatësinë politike. Ju keni të drejtë të kontrolloni informacionet lidhur me juve dhe ju mund të kërkonit që informatat e gabuara të korrigjohen.

Ankesat e konsumatorëve

Ju keni të drejtë të ankoheni për ofruesin e juaj e shërbimeve nëse mendoni që ai nuk ka vepruar në përputhje me kushtet e kontratës, Kartën e Konsumatorëve ose rregullat e lëshuara nga ZRRUM-i. Kompania duhet të përgjigjet ndaj ankesës në mënyrë të drejtë dhe me kohë.