

Objektivat e Pritshme

Me të gjitha këto aktivitete të përbashkëta Ofruesit e shërbimeve, Rregullatori (ZRRUM) dhe ju të nderuar konsumatorë, do të arrijmë që :

- ◇ Të kemi shërbime cilësore nga ana e ofruesve të shërbimeve
- ◇ Do ti zvogëlojmë humbjet e ujit të pijshëm
- ◇ Nuk do të lejomë faturim paushall
- ◇ Do të kemi furnizim më shumë me ujë të pijshëm
- ◇ Do të sigurojmë një qëndrueshmëri financiare për ofruesit e shërbimeve si dhe në fund
- ◇ Te gjitha këto shërbime për furnizim me ujë dhe kanalizim do ti paguajmë më lirë.

Zyra Rregullatore do të jetë shumë e përkushtuar që së bashku me të gjitha palët e interesit dhe me ju konsumatorë të nderuar ta përmbushim misionin dhe vizionin tonë.

Misioni ynë

Shërbime cilësore të sigurta dhe efçente për të gjithë konsumatorët e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit në Republikën e Kosovës



Nëse janë të vendosur ujëmatësit në asnjë mënyrë nuk do të faturohet shpenzimi i ujit paushallë

Me instalimin e ujëmatësit harxhimet janë më të vogla dhe më të kontrolluara, prandaj kërkoni te ofruesi i shërbimit, të ua instaloj ujëmatësit, me këtë do të eliminohet faturimi pa ujëmatës (paushall)

**Informata është pasuri
prandaj ne po ua ofrojmë ju duhet ta posedoni**

Çka nëse nuk paguajmë faturat e shërbimit për ujësjellës dhe kanalizim



Çka nëse paguajmë faturat e shërbimit për ujësjellës dhe kanalizim



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

ZYRA RREGULLATORE PËR UJËSJELLËS DHE MBETURINA
REGULATORY OFFICE FOR WATER AND WASTE



STANDARDET MINIMALE TË SHËRBIMIT PËR UJËSJELLËS DHE KANALIZIM

Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Mbeturina (ZRRUM) siguron konsumatorët se ofruesit e shërbimeve të ujit ju ofrojnë nivelin e shërbimeve sipas standardeve minimale të shërbimit



UJI ËSHTË BURIM I JETËS PRANDAJ KURSEJENI E MOS E KEQPËRDORNI

.Adresa: Rr. Ferat Dragaj, nr.68

Bregu i Diellit 10000. Prishtina

Tel: 038 249 165 101

Fax: 038 249 165 129

Vizitoni ueb faqen tonë në adresën :

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

Cilat janë standardet minimale të shërbimeve

- ◇ Shërbime cilësore me furnizim me ujë të pijshëm
- ◇ Faturim të saktë vetëm në bazë të leximit të ujëmatësit
- ◇ Vendosja e ujëmatësve sipas kriteve të përcaktuara nga ofruesi i shërbimeve
- ◇ Telefon të hapur 24 orë për lajmërimin e ndërprerjes së shërbimeve(prishjeve)
- ◇ Ofruesit e shërbimeve për ndërprerje teknike të ujit do tu përgjigjen 4 deri 6 orë pas lajmërimit nga ana e juaj
- ◇ Për ndërprerjen e planifikuar të ujit nga ana e ofruesit të shërbimeve ju do të njoftoheni 48 orë para ndërprerjes .
- ◇ Për ankesat komerciale Ofruesi i Shërbimeve do tu përgjigjet brenda 10 ditëve të punës me shkrim
- ◇ Pastrimin e pusetave të kanalizimit të ujërave të zeza
- ◇ Zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve
- ◇ **Jo faturim paushall**
- ◇ Vendosjen e ujëmatësve te secili konsumator aty ku ekzistojnë kushtet teknike
- ◇ Kalibrimi dhe mirëmbajtja e ujëmatësve në bazë të afateve kohore

Si të jeni edhe ju përfitues të këtyre shërbimeve?

TË GJITHA KËTO STANDARDE DO TI PËRFITONI VETËM NËSE KENI NËNSHKRUAR KONTRATË ME OFRUESIN E SHËRBIMEVE



Me nënshkrimin e kontratës me ofruesin e shërbimeve, ofruesi i shërbimeve do të jetë i obliguar të ju plotësoj standardet minimale të shërbimit dhe do ti gëzoni të gjitha të drejtat për ankesë, në rast se ofruesi i shërbimeve nuk ju ka ofruar standardet minimale të shërbimit.

Të drejtat dhe obligimet e ndërsjella do të jenë të precizuara në kontratën e shërbimeve që do të ju ofrohet për nënshkrim nga ana e ofruesit të shërbimeve.

Çka nëse Ofruesi i Shërbimeve për Ujësjelles dhe Kanalizim nuk i përmbush Standartet Minimale të Shërbimit

Si të veprojmë

Hapi i parë

Shkruani ofruesit të shërbimit (ankesën) për problemin tuaj- Ofruesi i shërbimit brenda 10 ditëve te punës duhet tu kthej përgjigjen

Nëse nuk jeni të kënaqur me përgjigjen nga ana e ofruesit të shërbimeve atëherë

Hapi i dytë

ZRRUM është kujdesur për ju, ka të themeluar Këshillat e Konsumatorëve dhe si hap i dytë ju do ti shkruani këtyre trupave për problemin tuaj dhe këto trupa do ta shqyrtojnë problemin tuaj.

Këshillat e Konsumatorëve takohen një herë në muaj dhe takimet e tyre janë publike dhe secili konsumator mund të jetë pjesëmarrës dhe të prezantoj për së afërmi se si trajtohet ankesa e juaj.

Përveç tjerash këto Këshilla janë të involvuar në të gjitha proceset që kanë të bëjnë me interesin tuaj.



Të nderuar konsumator ofruesit e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimeve janë të themeluar për të ju shërbyer juve, prandaj :

ÇKA MUND TË NDIHMONI JU SI KONSUMATOR?

- ◇ Të jeni pagues të rregullt të faturave për shërbimin e ofruar të ujësjellësit dhe kanalizimit
- ◇ Të ju mundësohet dhe tu ndihmohet zyrtarëve të ofruesve të shërbimeve qasje te ujëmatësi
- ◇ Që uji i pijshëm (i trajtuar) të mos përdoret për: ujitje, autolarje, pastrim të trotuareve etj.
- ◇ Të evitoni rrjedhjet e ujit në instalimin e shtëpive tuaja
- ◇ Aty ku shihni rrjedhje të ujit të pijshëm jashtë shtëpisë tuaj ta lajmëroni ofruesin e shërbimeve
- ◇ Mbjajtja e shënimeve të sakta për të gjitha çështjet që kanë të bëjnë me standardet minimale të shërbimit ndërprerje të ujit, të pa kontrolluara, faturim paushall si dhe cilësisë së ujit për të cilat ju jeni ankuar te ofruesi i shërbimeve, në mënyrë që të masim efektivitetin dhe performancën e ofruesve të shërbimeve.

Ne do ti monitorojmë të gjitha standardet minimale të shërbimit për ujësjellës dhe kanalizim, që ju ofrojnë ofruesit e shërbimeve.

