Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

ZYRA RREGULLATORE PËR UJËSJELLËS DHE MBETURINA
REGULATORNI URED ZA VODOVOD I OTPAD
WATER AND WASTE REGULATORY OFFICE

ZRRUM

**REGULATORNI URED ZA VODU I OTPAD ("RUVO")**
**(P05/V&K)**

---

# PRAVILO
# ZA ISKLJUČIVANJE USLUGA VODE OD PRUŽALACA USLUGA VODE NA KOSOVU

Jul 20, 2010

**SADRŽAJ**

**PRVI DEO: OPŠTE ODREDBE** ..... 4
Odeljak 1: Ovlašćenje za ovo Pravilo ..... 4
Član 2: Obim ..... 4
Član 3: Cilj ..... 4
Odeljak 4: Definicije ..... 4
Član 5: Pravila tumačenja ..... 8
Član 6: Primenljivost ..... 8
**DEO II: OPŠTA NACELA** ..... 9
Član 7 : Opšta načela ..... 9
Član 8: Istraživanje vršeno pre nego što se sprovodi Isključenje ..... 10
Član 9: Izvršenje Isključenja ..... 10
**DEO III: POSTUPAK ISKLJUČENJA** ..... 11
Poglavlje 1: Dobrovoljan Prekid Usluge Vode ..... 11
Član 10: Dobrovoljan Prekid Usluge Vode ..... 11
Član 11: Dobrovoljno Isključenje Usluga Vode u Drugi Objekat ..... 11
Član 12: Isključenje zbog Opasnosti Zdravlja i Bezbednosti ..... 11
Član 13: Postupak Isključenja zbog Zdravstvenih ili Bezbednosnih razloga ..... 12
Član 14: Spoljašnjo i Vidljivo Curenje u Objektima Potrošača ..... 12
Član 15: Postupak Isključenja za Curenje u Objektima Potrošača ..... 13
Poglavlje 4: Napušteni Objekti ..... 14
Član 16: Isključenje Zbog Napuštenja ..... 14
Član 17: Obaveštenje o Isključenju ..... 15
Član 18: Sadržaj Javnog Oglasa o Kolektivnom Isključenju ..... 15
Član 19: Postupak Obaveštenja za Isključenje Imovine Date ili Uzete Pod Kiriojm ... 16
Član 20: Naknada ..... 18
**DEO IV: KOLEKTIVNO ISKLJUČENJE** ..... 18
Član 21: Okolnosti za Kolektivno Isključenje ..... 18
Član 22: Odluka Regulatora za Kolektivno Isključenje ..... 19
Član 23: Izvršenje Kolektivnog Isključenja ..... 20
Član 24: Isplata Priključenja za Kolektivno Isključenje ..... 21
Član 25: Naknada za Prouzrokovane Štete Zbog Kolektivnih Isključenja ..... 21
Član 26: Naknada za Potrošače u Dobroj Poziciji ..... 21
**DEO V: PRIKLJUČENJE I DEPOZITI ZA GRANCIJU** ..... 22
Član 27: Ponovo Priključenje od Pružalac Usluga Vode ..... 22
Član 28: Odbijanje za Ponovo Priključenje ..... 22
Član 29: Ilegalno Ponovno Priključenje ..... 23
Član 30: Konfiskiranje Opreme za Usluge Vode ..... 23
Član 31: Garantni Depozit ..... 24
**Deo VI: SPORAZUMI ZA ISPLATU** ..... 24
Član 32: Sporazumi za Isplatu ..... 24

Član 33: Pouzdano Kontestiranje Faktura ..... 26
Član 34: Isplate za Obaveštenje Isključenja i Ponovo Priključenje ..... 27
**DEO VII: SPROVOĐENJE, KAZNE I ŽALBE** ..... 27
Član 35: Sprovođenje Pravila o Isključenju ..... 27
Član 36 Beleške i Izvještaji o Isključenju i Kolektivnom Isključenju ..... 28
Član 37: Prekršaji i Kazne ..... 28
Član 38 Žalbe ..... 29
**DEO VII: OSTALO** ..... 29
Član 39: Jezici ..... 29
Član 40: Stupanje na Snagu ..... 29
**ANEKSI** ..... 31
**Aneks 1** ..... 32
ISPLATE OBAVEŠTENJA ZA ISKLJUČENJE, KOLEKTIVNO ISKLJUČENJE I PONOVNO PRIKLJUČENJE ..... 32
**Aneks 2** ..... 33
MODEL UGOVORA ZA SPORAZUNE ISPLATE ..... 33

## PRVI DEO: OPŠTE ODREDBE

### Odeljak 1: Ovlašćenje za ovo Pravilo

Regulator izdaje ovo Pravilo pod ovlašćenju Urdedbe UNMIK-a br . 2004/49 o aktivnostima usluga vode i otpada, datuma 26. novembra 2004, izmenjen sa Zakonom br . 03/L-086 od 13. juna 2008.

### Član 2: Obim

Ovo pravilo upravljat će sa isključivanjem usluga vode, i sa sporazumom isplate od svih pružalaca usluga vode.

### Član 3: Cilj

Svrha ovog Pravila je da ponudi uslove i postupci za pružaoce usluga vode za isključivanje usluga vode, kao i da sklopi sporazum isplate sa potrošaćima zaolakšavanje uplate za usluge primljene od vode.

### Odeljak 4: Definicije

**Radni dan** podrazumeva svaki dan osim subote i nedelje , ili naredni koji je zvanični praznik na Kosovu**;**

**Stari dug** podrazumeva dug potrošača evidentiran od neplaćenih faktura, koji je izdat od strane pružalaca usluga kod potrošaća na dan ili pre 31. decembra 2002 , i koji nije plaćen u potpunosti kao što je definisan i regulisan u određenom pravilu o starim dugovima izdat, dopunjen i / ili završen od strane Regulatora s vremena na vreme;

**Sledeći dug** podrazumeva sve dugove evidentirane od nekontestiranih faktura, koje su izdate od strane pružalaca usluga kod potrošaća na dan ili posle 1. Januara 2003 godine,
koji nije plaćen u potpunosti kao što je definisan u pravilu za praštanje i otplate starih dugova od strane Regulatora;

**Depozit za Garanciju podrazumeva gotovinski avans za buduće usluge, koje se uzimaju kreditom;**

**Faktura** podrazumeva komercijalni dokument za isplaćivanje usluga vode, koji precizira iznos duga koji se plaća, i period za koji su se nudile usluge, izdate od strane pružaoca usluga kod potrošaća na albanskom i srpskom jeziku;

**Priključni cev** potrošača podrazumeva cev od distributivne mreže pružalaca usluga do vodomera potrošača ili do objekata potrošača (u slučajevima kada se vodomer nalazi unutar objekata potrošača ) i koji se sastoji od dva dela:

i. **Cev usluga** podrazumeva odeljak priključnog ceva koji se proteže od distribuiranog ceva ka granici svojine potrošača , dok njegovo održavanje je odgovornost pružalaca usluga;

ii. **Cev snabdevanja** podrazumeva odeljak priključnog ceva koji se proteže od distribuiranog ceva ka granici svojine potrošača , ili objekata potrošač (u slučajevima kada nema vodomer ili vodomer se namazi unutar objekata potrošača), dok njegovo održavanje je odgovornost pružalaca usluga;

**Kvalifikovana grupa** podrazumeva grupu potrošača u određenom geografskom području, koji imaju zajedničku vezu ili čvor distribucije pružalaca usluge vode , od čega najmanje pedeset i jedan posto (51 % ) nisu u dobroj poziciji;

**Potrošač** podrazumeva lice koje je sklopio ugovor sa pružaocima usluga vode ili prima usluge od pružalaca usluga vode;

**Kategoria potrošača** podrazumeva kategoriju potrošača definisan na sledeći način;

**i**. **Domaći potrošač** podrazumeva potrošača koji je klasifikovan od pružalaca usluga kao osoba koja koristi usluge na njegov ili njen boravak;

ii. **Komercialni/ Industrialni potrošač** podrazumeva svako lice, pravno lice ili poslovno društvo klasifikovano prema pružaocu usluga kao potrošač koji koristi usluge za ili u vezi sa vršenjem svoje industrijske ili komercijalne aktivnosti svake vrtse;

iii. **Institucionalni potrošač** podrazumeva svako pravno lice koji je klasifikovan od pružalaca usluga kao državni organ , lokalna vlast , međunarodna organizacija ili institucija koja obavlja aktivnosti javnog ili opšteg interesa , a koji nije registrovan kao privredno društvo , u skladu sa Zakonom o Privrednim Društvima, Br. 02/L-123

**Potrošač u dobroj poziciji** podrazumeva potrošača koji nema neplaćeni raćun,ali je isključen slučajno ili kao deo kolektivnog isključenja;

**Povelja Potrošača** podrazumeva pisani dokument , koji je pripremljen od Pružalaca Usluga Vode, sa kojim se obaveštava svaki potrošač o pravima i obavezama Pružalaca Usluga Vode i Potrošača prema jednim drugim;

**Konsultativna Komisija Potr**ošača podrazumeva komisiju osnovano od strane Regulatora za svaku oblast usluga, za istraživanje i rešavanje žalbe potrošača, kao i za sprovođenje anketa za usluge vode;

**Legalno priključenje** podrazumeva:

i. interkonekciju između objekata potrošača, koji se nalazi u Registar potrošača i distributivne mreže za usluge vode, koji se vršio od Pružalaca Usluga Vode; ili i

ii. interkonekciju između objekata osobe i distributivne mreže stvoren od odgovarajućeg pružalaca usluge vode ili njegovog prethodnika na osnovu važećeg zakona;i

"Priključen legalno" imat će isto značenje;

**Pouzdano kontestiranje** Fakture podrazumeva kontestiranje u vezi fakture izdate od pružalaca usluge koji je iniciran u pisanoj formi od strane potrošača pre nego što istekne rok isplate, osiguravajuči da ukupan iznos isplaćivanja nije manje od dvadeset procenata (20) % ili/ ako veći od sezonskog proseka isplaćivane potrošnje od potrošača tokom prethodnih dvanaest (12 ) meseci, i ako to kontestiranje nije nerazuman ili zabrinjavajuači;

**Potrošač u dobroj poziciji podrazumeva,** u odnosu sa potrošačem pružalaca usluge vode koji

i. je platio svoje nekontestirane fakture u roku od dvadeset (24) dana od datuma kada je postavljeno da se ta faktura plati, ili
ii. kada je sklopio ugovor, i pridržava se sporazumu za isplatu sa pružaocem usluga vode;

**Ugovor Usluga** podrazumeva standardni ugovor, koji treba da se sklopi između pružalaca usluga vode i potrošača, i kojim se regulišu prava i obaveze stranaka za taj ugovor stvoren u vezi sa pružanjem usluga u reči, ili u odsustvu tog pismenog ugovora, standardni uslovi i isporuke snabdevane usluge vode koja se vrše od pružalaca usluga vode za svoje potrošače;

**Potrošač koji ne plati podrazumeva** bilo kojeg potrošača, koji nije platio fakturu za dvadeset četiri (24) dana ili više. Međutim, sledeći potrošači neće biti klasifikovani kao potrošači koji ne plaćaju;

i. Potrošač koji nije fizički primio fakturu od pružalaca usluga vode i kanalizacije,
ii. Potrošač koji nije primio svoju fakturu na bilo koji jezik, odnosno na albanskom, srpskom i engleskom jeziku.

**Ilgalno isključenje** podrazumeva vezu između imovine potrošača i distributivne mreže usluga vode pružalaca usluga vode, koji nije stvoren od pružalaca usluga vode ili njegovog prethodnika prema važećem zakonu, i

**" Ilegalno isključen"** imat će isto značenje;

**Neplaćeni račun** podrazumeva račun između potrošača i pružalaca usluga vode, koji nije regulisan od strane potrošača u dovoljno vremena za plaćenje;

**Sporazum Isplate** podrazumeva sporazum za plaćanje starih dugova izmedu potrošača i pružalaca usluga vode, koji je definisan i regulisan u skladu s pravilom postavljen za stare dugove, koji su izdati, izmenjeni i/ili dopunjeni od strane Regulatora s vremena na vreme;

**Zatvaranje** podrazumeva prestanak snabdevanje vode za potrošača, bez sečenja ili savijenja bilo kojeg dela ceva za priključenje potrošača;

**Obaveštenje za curenje** podrazumeva obaveštenje potrošača koje se vrši od pružalaca usluga vode;

**Objekat** podrazumeva lokaciju gde se pružaju usluge vode;

**Pružalac Usluga Vode** podrazumeva lice koje je licensirano od strane Regulatora, i koji pruža usluge vode i kanalizacije;

**Opreme za usluge vode podrazumevaju** cevi, ventili, vodomeri i druge opreme za spajanje

cevi koje su u vlasništvu pružalaca usluga;

**Ugroženo lice** podrazumeva

i bilo koje lice sertifikovano od strane licenciranog lekara, kojm bi se moglo ugroziti život bez usluge vode;

ii. bilo koji domaćinstveni potrošač, koji je klasifikovan od strane Ministarstva Rada i Socijalnog Staranja kao siromašan, i koji je savetovan od Pružalac Usluga Vode kao jedna osoba koja ima pravo da njegov račun bude plaćen od strane organa socijalnog staranja;

**Lice** podrazumeva pojedinačni, pravni ili javni subjekat,uključujući korporaciju, partnerstvo, neudruženu organizaciju, vladu, agenciju ili podsektor;

**Fizički sprečen** podrazumeva osobu kome se zabranjuje ulaz uz fizičku silu ili fizičku pretnju , međutim, Fizički sprečavan ne uključuje nemogućnost da čitalac vodomera imao pristup kao rezultat prirodne akcije;

**Registar Potrošača** podrazumeva registar potrošača koji je osnovan i održavan od strane Pružalaca Usluga;

**Regulator** podrazumeva nadležni organ za ekonomsko regulisanje pružalaca usluga vode i otpada. Takođe se naziva Regulatorni Ured za Vodu i Otpad ("RUVO"), ili njegovog naslednika stvoren sa Uredbom UNMIK-a 2004/49, o aktivnostima pružalaca usluga vode, kanalizacije i otpada i dopunjen sa zakonom;

**Standard usluga** podrazumeva numeričku vrednost parametra operisanja ili održavanja, koji je predstavljene u takvom nivou koji obezbeđuje kvalitet, bezbednost i pouzdanost: (a) snabdevanje cevnim sistemom vode za potrošače, ioperisanje i održavanje vodovodne mreže, ili (b) prikupljanje otpadnih voda od potrošača, i operisanje i održavanje sistema za prikupljanje otpada;

**Sistem za prikupljanje kanalizacije** podrazumeva sva sredstva, koja su korišćena za/ili pružanje i/ili uzimanje usluga kanalizacije, bez obzira da li pripadaju javnom domenu ili pružalaocima usluga vode;

**Isključivanje** podrazumeva prestanak veze između objekata potrošača i distributivne mreže za usluge vode, koja omogućava potrošačima da uzimaju usluge od pružalaca usluga vode i "**Isključiti"** imat će isto značenje;

**Kolektivno Isključenje** podrazumeva simultano Isključenje kvalifikovane grupe i kolektivno Isključenje imat će isto značenje;

**Javno Saopštenje** podrazumeva obaveštenje na albanskom, srpskom i engleskom jeziku, koja se bavi sa kolektivnim predloženim isključenjima, koja se objavljuje u određenoj formi od strane Regualtora u lokalnim ili regionalnim medijama, ili jedno razumno obaveštenje izračunati da se postigne do kvalifikovane grupe;

**Usluge kanalizacije** podrazumeva prikupljanje, tretiranje i odlaganje kanalizacije od javnih sistema kanalizacije koja se operišu od pružalaca usluga vode;

Kanalizacija **znači sakupljanje, tretman i ispuštanje otpadnih voda iz javnih sistema kanalizacije;**

Usluge Vode podrazumevaju usluge vodovoda, kanalizacije koja se nude od Pružalaca Usluge vode;

**Usluge vodovoda** podrazumevaju vađenje, preradu i distribuciju vode za ljudsku potrošnju, i operisanje mreže i objekata za tu svrhu;

**Mreža vodovoda** podrazumeva sistem cevovoda i drugih pratećih elemenata ovih cevovoda (kao što su različiti ventili i šahtovi, itd.),koja se koriste za davanje i uzimanje usluga vode, koja se operišu od Pružalaca Usluge Vode**;**

**Napomena za isključenje** podrazumeva obaveštenje koji daje Pružalaca Usluga koja pre nego što se vrši isključenje;

**Područje Usluga** podrazumeva u vezi sa licensom usluga, Region ili Opštinu, u okviru kojeg Relevantni Pružalac može da nudi svoje usluge.

## Član 5: Pravila tumačenja

U ovom Pravilniku:

a) Svaki termin i izraz upotrebljen u ovom Pravilniku, koji nisu posebno definisani i koji mogu biti nejasni, sadrži će značenje kao što su definisani u pravnim aktima pomenuti u uvodu ovog pravilnika i/ili bilo kog drugog važećeg zakona na Kosovu;

b) Reference u ovom Pravilniku tumačit će se u smislu svakog pravilnika, koji je izdat , modifikovan, izmenjen, dopunjen, i/ili zamenjen od strane Regulatora s vremena na vreme , u skladu sa ovlaščenjima koji su dati Regulatoru ;

c) Jednina podrazumeva množinu i obratno;

d) Reči u bilo kojem rodu koje se upotrebljuju podrazumeva i drugi rod; i

Reference delova, poglavlja i odeljaka, osim ako nisu drugačije izričito utvrđeno su reference delova , poglavlja i stavova ovog Pravilnika

## Član 6: Primenljivost

Od svih Pružaoci Usluga Vode zahteva se da budu u skladu sa ovim Pravilom.

## DEO II: OPŠTA NACELA

### Član 7: Opšta načela

7.1 Isključivanje je ograničeno samo za usluge vodovoda.

7.2 Pružalac Usluga Vode neće razlikovati nijednu osobu na nelegalan način iz bilo kog razloga koji se odnose na isključivanje, i uzet će u obzir teškoće koje nastaju zbog isključenja.

7.3 Pružanje Usluga o isključenju i ponovnom priključenju od Pružalaca Usluga Vode bit će transparentan i bez diskriminacije.

7.4 Pružalaca Usluga u svakom trenutku mora da pruži informacije potrošaču o isključenju i ponovnom priključenju.

7.5 Obaveštenja – Najave za Isključivanje bit će objavljeni ili poslati najkasnije deset (10) Radnih Dana pre objavljenog datuma u napomenu za isključivanje, osim u sledećim okolnostima u kojima nisu zahtevane napomene za isključivanje:

(a) Kada nastavak usluga stvara opasne uslove, koji predstavljaju opasnost za život, zdravlje ili bezbednost bilo koju osobu, ili / ili mreže za usluge voda; ili

(b) Kada Potrošač dobrovoljno želi da prekidai usluge vode.

7.6 Pružalac Usluga Vode prvo mora da pokuša da potrošač bude u skladu sa uslugama snabdevanja ili da plati svoje račune pre iniciranja Isključenja.

7.7 Pružalac Usluga identifikovat će sve ugrožene osobe u Registar potrošača, za koje Isključivanje stvara opasnost po život ili zdravlje, i za sve osobe gde isključivanje predstavlja isti rizik , kao što su medicinski javni objekti.

7.8 Pružalac Usluga neće imati pravo da isključi ili odbije ponovno priključenje za usluge vode u bilo kojim objektima u slučajevima kada potrošač ili stanar ima potvrdu od lekara da boluje od ozbiljne bolesti ili ima zdrastveno stanje koja će se ozbiljno pogoršavati u nedostatku usluga vode, čak i ako potrošač nije naveden kao ugrožena osoba u Registar potrošača.

7.9 Pružalac Usluga Vode može da traži isplate od potrošača da pokrije troškove za pošiljke napomena, isključenja, priključenja i inspektiranja u određenom iznosu ili odobreno od strane Regulatora.

## Član 8: Istraživanje vršeno pre nego što se sprovodi Isključenje

8.1 Pružalac Usluga Vode neće imati pravo da preti ili isključi potrošača, koji obaveštava Pružalaca Usluga vode da kontestira razloge za isključivanje.

8.2 Kada se Pružalac Usluga Vode obaveštava u vezi kontestiranja od strane Potrošača ili podnosioca prijave, da li je ili nije suspendovano isključenje, Pružalac Usluga Vode će :

(a) Iistraživati kontestiranje u roku od (1) meseca ;

(b) Obaveštava potrošača za rezultate istrage u roku od pet (5 ) radnih dana nakon završetka;

(c) Ulaže napore da rešava kontestiranje u roku od deset (10) Radnih Dana;

(d) Vodi evidenciju u pisanoj formi.

## Član 9: Izvršenje Isključenja

9.1 Sva isključenja izvršit će se najmanje od dva (2) zaposlenika Pružalaca Usluga Vode.

9.2 Isključivanje izvršit će se tokom redovnog radnog vremena Pružalaca Usluga vode, i neće se izvršiti jedan dan pre ili na dan kada kancelarija Pružalaca Usluga Vode nije otvorena za rad sa strankama ili bilo koji dan kada se ne radi.

9.3 U slučaju kada Pružalaca Usluga Vode je fizički ometan da ima pristup u objektima gde se izvrši isključivanje na legalan način, Pružalaca Usluga Vode moze da zahteva podršku policije da izvrši Isključivanje.

## DEO III: POSTUPAK ISKLJUČENJA

Poglavlje 1: Dobrovoljan Prekid Usluge Vode

Član 10: Dobrovoljan Prekid Usluge Vode

Pružalaca Usluga Vode može da zahteva od Potrošača da obezbedi obaveštenje o razlozima za prekidanje Usluga Vode u skladu sa sledećim postupcima:

(a) Period obaveštenja zahtevan od Pružalaca Usluga Vode, koje neće prelaziti pet (5) Radnih Dana, i

(b) Do isteka perioda obaveštenja ili do vršenja isključenja, bilo koja se vrši ranije, potrošač će biti odgovoran za sve nastale troškove i/ ili u vezi Usluga Vode.

Član 11: Dobrovoljno Isključenje Usluga Vode u Drugi Objekat

Kada Potrošač zahteva isključenje u objektima u vlasništvu Potrošača, ali naseljeni od drugih osoba, Pružalac Usluga Vode neće nastaviti, osim ako:

(a) Stanovnik daje pismenu saglasnost za isključenje, kao i

(b) Napomena za isključenje se predaje shodno Poglavlju 5 Isključenja koje zahtevaju Obaveštenje o Isključenju.

**Poglavlje 2: Isključenje zbog Opasnosti Zdravlja i Bezbednosti**

Član 12: Isključenje zbog Opasnosti Zdravlja i Bezbednosti

Pružalac Usluga Vode imat će pravo da Isključi Usluge Vode, tamo gde nastavak usluga direktno ugrožava život ili zdravlje bilo koje osobe ili za zaposlene Pružalaca Usluga Vode, ili za bilo koju treću stranku.

Član 13: Postupak Isključenja zbog Zdravstvenih ili Bezbednosnih razloga

13.1 Nakon identifikacije rizika za zdravlje ili bezbednost, Pružalac Usluga Vode pokušat će da obavesti Potrošača, pre nego što sprovede isključenje, ali ni u kom slučaju neće odložiti isključenje.

13.2 što prije se eliminiše opasnost za zdravlje ili bezbednost, Pružalac Usluga Vode će priključiti Potrošače bez ikakvih troškova, i može da nadoknadi troškove od tih Potrošača, ako postoje koja je odgovorna za stvaranje opasne situacije po zdravlja i bezbednosti, ali ne od bilo koje treće straneke.

**Poglavlje 3: Isključenje zbog Curenja u Objektima Potrošača**

Član 14: Spoljašnjo i Vidljivo Curenje u Objektima Potrošača

14.1 Curenje vode iz vidljivog i spoljašnjog toka u objektima potrošača nije dozvoljeno zbog iznosa troškova za preradu vode, kao i nije dozvojleno curenje kanalizacije zbog javnog zdralja.

14.2 Nakon obaveštenja od strane Pružalaca Usluga Vode za curenje vode i kanalizacije koje su vidljive, potrošač mora da popravi curenje u roku od pet (5) dana, ili da sklopi ugovor sa Pružaocem Usluga Vode da vrši popravku sa naknadom.

14.3 Ukoliko potrošač ne uspe da propravi curenje vode ili kanalizacije u roku određenog vremena u skladu sa članom 14.2, Pružalac Usluge Vode moze isključiti Usluge Vode.

14.4 Potrošač može da zahteva ponovno priključenje u bilo koje vreme od Pružalaca Usluge Vode nakon što je pokazao da curenje je popravljeno, i u tom slučaju priključenje se ne može odbijati po bilo kom osnovu, osim ako postoji nedostatak plaćanja fakture koja je ostala neplaćena, a ta faktura treba da se plati što pre je moguće, ali ne kasnije od dva (2) Radnih Dana od dana prijema zahteva za ponovno priključenje.

Član 15: Postupak Isključenja za Curenje u Objektima Potrošača

15.2 Ako je potrebno, kad god se otkrije curenje u objekat potrošača, Pružalac Usluga Vode konsultovat će se sa Opštinom gde se nalaze ti objekti da bi se utvrdilo kjo je Potrošač ili vlasnika na knjigama opštinskog katastra.

15.2 Pružalac Usluga Vode predat će Potrošaču, vlasniku ili stanaru napomenu za curenje pružajući jedno od sledećih rešenja:

(a) **Potrošač** popravit **će** curenje u roku od pet (5 ) Radnih Dana, dalje akcije se neće preduzeti, ili

(b) Potrošač zahtevat će od Pružalaca Usluga Vode da popravi curenje vode u roku od pet (5) Radnih Dana sa ispravnom naknadom za tu uslugu, i neće se preduzeti nikakve dalje akcije.

15.3 Pružalac Usluga Vode može da zahteva za isplatu unapred za troškove koje su vezane za popravke curenja posle zahteva Potrošača za popravku podnetog curenja na osnovu obaveštenja shodno Članu 15.2, u određenom iznosu u Pravilu Tarifa (Tarifni Nalog) usluge, koja je odobrena-izdata od strane Regulatora.

15.4 Ako potrošač ne popravi curenje, ili ne zahteva od Pružalaca Usluga Vode da plati unpared za popravljenje curenja u roku od pet (5) Radnih Dana od dana kada je podneta napomena na osnovu člana 15.2, Potrošač bit će obavezan da plati novčanu kaznu prema važećem zakonodavstvom.

15.5 Pružalac Usluga Vode poslat će drugo obaveštenje u pisanoj formi kod Potrošač a u pisanoj formi, informisajuči Potrošača da ako se ne popravi curenje u roku pet (5) budućih Radnih Dana, ili ako novčana kazna nije plaćena u roku drugog perioda tokom pet (5) Radnih Dana, potrošač bit će predmet isključenja bez daljih upozorenja.

15.6 Potrošač ostat će isključen dok se:

(a) plati novčana kazna pokazana u članu 15.5 ovog Pravila ;

(b) Potrošač će popraviti curenje ili pristat će da plati takse od Pružalaca Usluga Vode za popravljenje curenja.

(c) Potrošač platiti Pružaocu Usluga Vode taksu za priključenje iz obračunatog iznosa u skladu sa Pravilom o tarifama za usluge koje su izdate od strane Regulatora (Tarifni Nalog).

15.7 Pružalac Usluga Vode mora da popravi bio koije curenja koja su prijavljena od strane bilo kog potrošača, koji je zahtevao da se ta popravka izvrši u roku od deset (10 ) Radnih Dana, osiguravajuči da je potrošač platio troškove unapred shodno Članu 15.3

15.8 Ako pružalac Usluga Vode ne uspe da popravi curenje vode tokom predviđenog perioda shodno Članu 15.7 na račun potrošača koji je pretplatio za te popravke, Pružalac Usluga Vode bit će obavezan da izvrši popravke bez ikakve naknade.

16.1 Pružalac Usluga Vode priključit će bilo kog potrošača u roku od dva (2) Radnih Dana, osiguravajuči se da je zvršila uplatu takse za priključenje, u skladu sa gore navedenom članom 15.6 (c)

## Poglavlje 4: Napušteni Objekti

### Član 16: Isključenje Zbog Napuštenja

16.1 Kada Pružalac Usluga Vode identifikuje da Isključenje usluga nije više u upotrebi zbog nedostatka stanova za ljude ili značajnog oštećenja strukture koja čini nemogućim da se obezbedi smeštaj za ljude , on će postaviti Obaveštenje za Isključenje u skladu sa članom 17.

16.2 Ako se niko ne javlja tokom perioda Obaveštenja za Isključenje , onda će se nastaviti sa isključenjem.

16.3 Ako se vrši neka primedba, Pružalac Usluga Vode će sprovesti istragu na osnovu člana 8, i postupa će u skladu sa rezultatima istrage.

## Poglavlje 5: Isključenja koje Zahtevaju Obaveštenje o Isključenju

### Član 17: Obaveštenje o Isključenju

Od Pružalaca Usluga Vode zahtevat će se da potrošaču obezbedi pismeno Obaveštenje za Isključenje,objavljujući za svoje namere za izvšenje Isključenja, ali ne manje od deset (10) Radnih Dana pre datuma kada misle da počinje sa Isključenje, u slučajevima kada razllog Isključenje je:

(a) Neuspeh za plačenje bilo koje fakture;

(b) Odbijanje pristupa u objektima Potrošača iz razloga koji se odnose na pružanje Usluga Vode zahetavno po bilo kom prihvatljivom osnovu sa pravilon Povelje Potrošača, koja je izdata od strane Regulatora;

(c) Prevara ili deformisanje materijala od strane Potrošača za bilo koju relevantnom činjenicom za sklopljenje Ugovora Usluga Vode i /ili uspostavljennje priključka u Mrežu Vode;

(d) Neuspeh od strane Potrošača da se pridržavaju uslova o Sporazumu za Isplatu, koji je sklopjen za Pružaocem Usluga Vode za regulisanje starih dugova; i/ili

(e) Neuspeh potrošača za osiguravanje Garantnog Depozita, kad kod Pružalac Usluga ima pravo da zahteva Garantni Depozit u skladu sa svakom od Pravila koja su izdata od strane Regulatora u vezi ovog pitanja.

### Član 18: Sadržaj Javnog Oglasa o Kolektivnom Isključenju

19.2 Javni Oglas za Kolektivno Iisključenje od Pružalaca Usluga mora da sadrži najmanje sledeće informacije:

(a) Da ijazi irnos koji je deljen prema poziciji koji Potrošač duguje, i period za kojim su pružane Usluge Vode i Kanalizacije;

(b) Da obezbedi adresu kancelarije gde se će vrši isplata za neplaćene fakture i raspored kada je ta kancelarija otvorena za i rad;

(c) Da informacije o postupcima koje Potrošač mora da sledi u cilju da kontestira validnost bilo kog neplaćenog Fakture;

(d) Da izjavi koje akcije potrošač mora da preduzme da bi sprečio sprovođenje izvršenje isključenja;

(e) Da ijazi kada će se izvršiti Isključenje; i

(f) Ako se sprovodi Isključenje, koji uslovi i procedure Potrošač mora slediti da bi zahtevao ponovno priključenju.

18.2 Iznos neplaćenog Računa, koji je naveden u Obaveštenju o Isključenju ili Javnom Oglasu za Kolektivno Isključenje neče obuhvatati:

(a) Iznosi svih drugih usluga, osim za Usluge Vode i Kanalizacije;

(b) Iznosi dugova koji su u drugim računima, osim u slučju ako ima transfero nekgog bilanskog računa;

(c) Iznosi koji su u dugovima od procenjenih faktura. U iznosima kojima su istekli rok isplate mogu se obuhvatati Procenjene Fakture, osim ako je Pružalac Usluga pokušao da nađe mogućne alternative da bi imao pristup za pročitavanje vodomera kupljen od potrošača, ili

(d) usluge pružane u ime ili imena različitih potrošača, osim ako je Pružalac Usluga utvrdio da je potrošač obavezan da plati iznos prema zakonu koji ostao neisplaćen.

## Član 19: Postupak Obaveštenja za Isključenje Imovine Date ili Uzete Pod Kiriojm

19.2 Pružalaca Usluga Vode neće imati pravo da isključi rezidencijalni objekat koji je dat ili uzimat pod kirijom na zahtev stanodavca, vlasnika ili agenta ("Vlasnik"), ili zbog razloga što vlasnik (kao Potrošač Pružalaca Usluga Vode) nije upseo da plati neplaćenu Fakturu, osim ako se ispunjavaju sedeći uslovi:

(a) Ako se stanar slaže pismeno za Isključenje;

(b) Vlasnik potpisuje overenu izjavu da objekti koji su pogođeni od Isključenja su ili bit će prazna;

(c) Pružalaca Usluga Vode preko svojih inspekcija utvrdit će da objekti koji će biti isključenji su prazni ili

(d) Pružalaca Usluga Vode dostavi stanaru Obaveštenje o isključenju pod uslovima iz člana 17 i člana 18.

19.2 U slučaju kada su objekti sa mnogim stanovima, Pružalac Usluga Vode učinit će sve razumne napore da lično dostavi Obaveštenje o Isključenju najmanje kod jednog odraslog stanara za svaki stan

19.3 Što se tiče slučajeva kada stambene zgrade sa mnogim stanovima imaju samo jedan vodomer, Pružalac Usluga Vode mora da dostavi Obaveštenje o Isključenju na ili blizu zajedničkog ulaza zgrade ili pogođenih zgrada.

19.4 U svakom slučaju Isključenje za objekti dati ili uzeti pod kirijom, osim otkrilih činjenica koja se primenjuju, Obaveštenje o Isključenju mora da obaveštava stanara o tome kako se mogu nastaviti produžanje usluge , pružajuči stanaru priliku da uzima usluge vode u ime stanara ili kad god stanar uzima na svoju odgovornost u pismenoj formi da isplatu fakture tih objekata date ili uzete pod kirijom.

19.5 Pružalac Usluga Vode neće imati pravo da zahteva od stanara da plati za opterećenja koja su prouzrokovana od vlasnika, ili da zahteva deposit za isplatu unapred pod Istorijom isplate vlasnika, u cilju da bude u stanju da obezbedi sebi snabdevanje sa Uslugama Vode u skladu sa pravima dati pod članom 19,4.

19.6 Odredbe ovog člana su primenjlive ukoliko opština zahteva od Pružalaca Usluga Vode da isključi usluge u zgradama u kojima opština je smestila privremeni Ugovor o Uslugama vode u svoje ime ili u ime bilo kog stanovnika tih stambenih objekata.

19.7 Pružalac Usluga Vode neće imati pravo da zahteva od stanara da plati za bilo koje troškove nastale od strane vlasnika, ili zahteva depozit ili isplatu unapred na osnovu istorije računa vlasnika. Odredbe ovog stava se primenjlive ukoliko opština zahteva da

Pružalac Usluga Vode da prekine usluge za stanove u zgradama u kojima je opština privremeno uspostavila usluge u svoje ime u interesu stanara.

Član 20: Naknada

Ako Pružalac Usluga Vode ne uspe da ispuni postupak isključenja, koje su namete u ovom Pravilo, onda:

(a) Oštećeni Potrošač imat će pravo da traži naknadu od Pružalaca Usluga Vode za bilo kakvu štetu nastalu od ove posledice;

(b) Opisana naknada pod (a) ovog odeljka, ako postoji, bit će određena od strane Regulatora prema upustvima koja će biti postavljena od Regulatora uzimajući u obzir prirodu prekršaja, kao i

(c) Potrošač i Pružalac Usluga Vode imat će pravo da traže pravnu pomoć u vezi sa tom odlukom.

**DEO IV: KOLEKTIVNO ISKLJUČENJE**

Član 21: Okolnosti za Kolektivno Isključenje

21.1 Pružaoci Usluga Vode mogze implementirati Kolektivno Isključenje samo pod jednim od sledećih okolnostima:

(a) kada grupa Potrošača koji ne plaćaju račune ispunjavaju definiciju "Kvalifikovane Grupe"; ili

(b) kada Pružalac Usluga Vode bio je fizički sprečen da čita vodomere ili da razvija aktivnosti održavanja u okviru definisanih oblasti, ili

(c) kada u okviru specialnog geografskog regiona odobren od strane Regulatora, Pružalac Usluga Vode identifikovao je jednu strukturu nelegalnih isključenja i/ili priključenja koja su znatna, i koja značajno ometaju sposobnost Pružalaca Usluga Vode da upravljaju sa vodovodnom mrežom.

21.2 Kolektivna Isključenja dozvoljena su samo onda kada individualno isključenje svakog potrošača koji ne plaćaju nisu tehnički izvodljivi, i trebalo bi da traju samo za određeni minimalni period, I potrebno je da Potrošače koji ne plaćaju vračaju na Potrošače u Dobroj Poziciji.

21.3 Odredbe za zaštitu Potrošača u dobroj poziciji i javnosti koji su pogođeni zbog Kolektivnog Isključenja bit će do te mere dok je tehnički izvodljivo, kao što je određeno od strane Regulatora.

## Član 22: Odluka Regulatora za Kolektivno Isključenje

22.1 Nijedan Pružalac Usluga Vode neće sprovoditi postupak Kolektivnog Isključenja u odsustvu Odluke - pismenog ovlašćenja od Regulatora da bi učinili takvu stvar, koje će se procenjivati od slučaja do slučaja

22.2 Aplikacija Pružalaca Usluga Vode koji je poslata Regulatoru za primenjivanje postuaka za Kolektivno Isključenje, koja čine Kvalifikovanom Grupom obuhvata će, između ostalog , sledeće informacije;

(a) Tačku isključenja za usluge vode, gde će se vršiti Kolektivno Isključenje;

(b) Razlog za kolektivno isključenje podržan po članu 21;

(c) Broj i procenat Potrošača koji ne plaćaju u okviru Kvalifikovane Grupe;

(d) kopije faktura i obaveštenja za kasno plaćanje kao dokaz ne-iplaćivanja ili , ako se utvrdi od Regulatora, kao ekstrakt preuzet iz izvoda tekućeg računa Potrošača koji Ne Plaćaju.

22.3 U zahtevu usmereno Reulatoru za ovlaščenje prostupka za Kolektivno Isključenje, Pružalac Usluga Vode mora da dokaže Regulatoru na zadovoljavajućem način:

(a) Obavestio lokalne Policije navodeći planiranje za Kolektivno Isključenje i geografsku zonu, koja će se do tači (adresa);

(b) Obavestio Opštinu u pisanoj formi, navodeći planiranje za Kolektivno Isključenje i geografsku zonu , koja će se do tači (adresa);

(c) Vršio dva uzastopna Oglasa za Javnost za inicirano Kolektivno Isključenje, i ističući u debelim linijama za Potrošače o tome kako bi se moglo izbečI najmanje sa jednim prdehodnim obaveštenjem u periodu od tri ( 3 ) i pet (5 ) Radnih Dana pre Kolektivnog Isključenja.

(d) U Javnim Oglasima uključi će se prava svih Potrošača u dobroj poziciji, da bi zahtevali naknadu za Pružaoce Usluga Vode dozvoljeno prema Uredbi UNMI-ka br. 2004/49, o Aktivnostima Pružalaca Usluga Vode i Otpada, i dopunama Zakona br. 03/L-086.

22.4 Ako Aplikacija Pružalaca Usluga Vode nije kompletirana prema zahtevima člana 22.2 i 22.3, Regulator će doneti odluku za ne odobravanje

## Član 23: Izvršenje Kolektivnog Isključenja

23.1 Početni period trajanja kolektivnog isključenja ne sme preći četrdeset i osam (48) sati.

23.2 Po završetku početnog perioda Kolektivnog Isključenja, Pružalac Usluga Vode treba da ponovo uspostavi Usluge Vode na neprekidan period od ne manje od četrdeset osam (48) sati.

23.3 Ako nakon ponovnog priključenja usluga, činjenice koje su opravdale Kolektivno Isključenje i dalje postoje, onda Pružalac Usluga Vode vršit će drugo isključenje za još jedan druugi period od četrdeset osam (48) sati.

23.4 Ako nakon završetka drugog perioda, razlozi za dalje kolektivno isključenje i dalje postoje, Pružalac Usluga Vode podnet će pismeni zahtev kod Regulatora za odobravanje izvršenja Kolektivnog Isključenja za neodređeno vreme.

23.5 Zahtevi za odobravanje Kolektivnog Isključenja za neograničeno vreme treba da prate postupke koji su utvrdjeni u Članu 22, i takođe treba da uključe mere kompenzacije, koje Pružalac Usluga Vode predlaže Potrošačima u Dobroj Poziciji da plate za ublažavanje negativnih uticaja tih Kolektivnih Isključenja kada se zahtevaju za neodređeno vreme.

23.6 Ako, u bilo koje vreme tokom Kolektivnog Isključenja nisu popunjeni razlozi, onda

Pružalac Usluga Vode odmah će prekinuti Kolektivno Isključenje da ispostavi Usluge Vode, kao i da informiše Regulatora za ovu činjenicu što pre je moguče, ali ni u kom slučaju manje od dvadesetičetri (24) sata kad misle do ponovnog snabdevanja Uslugama Vode.

23.7 Po završetku postupka za Kolektivno Isključenje, svi Potrošači koji su članovi kvalifikovane grupe prije, i koji ne ostaju u Dobroj Poziciji sa Pružaocima Usluga Vode ostat će predmet za postupke individualnog isključenja.

## Član 24: Isplata Priključenja za Kolektivno Isključenje

Pružalac Usluga Vode imat će pravo da zahteva isplatu za ponovno priključenje na osnovu člana 34, za pokrivanje trenutnih troškova. Troškovi koji su prethodno odobreni od strane Regulatora.

## Član 25: Naknada za Prouzrokovane Štete Zbog Kolektivnih Isključenja

Ukoliko Pružalac Usluga Vode ne uspe da sprovede postupak navedene u ovom poglavlju, onda:

(a) Svaki Potrošač u okviru Kvalifikovane Grupe imat će pravo na naknadu za štete, koje su nastale kao rezultat Kolektivnog Isključenja, na iznos koji ne sme da prelazi prosek iznosa fakture Potrošača vode tokom prethodnog perioda od šest (6) meseci ili manjeg perioda za koji postoji istorija isplate;

(b) Iznos Šteta bit će određena od strane Regulatora, a

(c) Potrošač i Pružalac Usluga Vode imat će pravo na pravnu podršku za bilo koju odluku.

## Član 26: Naknada za Potrošače u Dobroj Poziciji

26.1 U slučaju kada Pružalac Usluga Vode isključi Potrošača u Dobroj Poziciji u okviru Kolektivnih Isključenja I primenom postupka navedenih u ovom Pravilu, zatim Pružalac Usluga Vode nadoknadit će tog Potrošače, nudeći im kredite u narednim fakturama za Usluge Vode u vrednost od dva puta od proseka količine vode, koje bi potrošač potrošio ukoliko ne bi bilo pogođeni od kolektivnog isključenja.

26.2 Za navedene svrhe u članu 26.1 , Pružalac Usluga Vode smatrat će da voda koja se koristili Potrošači u Dobroj Poziciji ukoliko ne bi bili pogođeni od Kolektivnog Isključenja bit će jednaki sa prosječnimm iznosom potrošene vode od ovih Potrošača u tri (3) poslednjih meseca, pre meseca kada su počeli sa Kolektivnim Iključenjem, osim ako se ne određuje drugačije od strane Regulatora sa datim ovlaščenjem za Kolektivno Isključenje.

## DEO V: PRIKLJUČENJE I DEPOZITI ZA GRANCIJU

### Poglavlje 6: Ponovo Priključenje Usluga Vode

#### Član 27: Ponovo Priključenje od Pružalac Usluga Vode

27.1 Pružalac Usluga Vode ponovo će priključiti Usluge Vode Potrošača ne kasnije od dva (2) Radnih Dana nakon što Potrošač plati iznos u potupnosti koji duguje na svoju Fakturu, ili kada sklopi Sporazum o Isplate, ili se pridržava njegovih odredbi.

27.2 Pružalac Usluga Vode može da se slažo da ponovo priključi Potrošača sa Uslugama Vode, pre otplate duga u potpunosti neplačene fakture od Potrošača, pod uslovom da se postigne Sporazum o Isplati u skladu sa odredbama ovog Pravilnika.

#### Član 28: Odbijanje za Ponovo Priključenje

28.1 Pružalac Usluga Vode može da odluči da odbije snabdevanje Potrošača sa uslugama Vode, koji ponovo ne plača fakture Vode i Kanalizacije, osim ako taj Potrošač izvrši Garantni Fepozit u skladu sa ovim Pravilom.

28.2 Pod takvim okolnostima Pružalac Usluga Vode ima pravo da ukloni Opreme Usluga Vode za Potrošače na osnovu člana 30.

28.3 Ukoliko objekti koji su se ranije snabdevani sa tih priključka Usluge zahtevaju za ponovno prikljucenje od istog ili bilo kojeg drugog stanovnika, Pružalac Usluga Vode imat će pravo da tretira to ponovno prikljucenje u tim objektima kao novo prikljucenje, nedelju dana nakon što Pružalac Usluga Vode obavesti, ili pokuša da obavesti Potrošača za svoje ciljeve na odnosu ovog odeljka.

## Član 29: Ilegalno Ponovno Priključenje

29.1 Pružalac Usluga Vode imat će pravo da isključi odmah Potrošača i bez Obaveštenja za Isključenja, kada identifikuje Ilegalno ponovo priključenje.

29.2 Potrošač koji nakon isključenja ilegalno priključenja, bit će predmet kaznenih određenih od strane Regulatora, te kazna bit će dodata u Fakturu Potrošača od strane Pružalaca Usluga Vode.

## Član 30: Konfiskiranje Opreme za Usluge Vode

30.1 Pružalac Usluga Vode ima pravo da konfiscira i ukloni iz prostorije Potrošača sve Opreme za Usluge Vode, uključujući sve merne opreme koje su postavljene u objektima Potrošača, ukoliko Potrošač nakon isključenja stalno čini ilegalno Ponovno priključenje uprkos nametanja kazni koji su određeni po članu 29.

30.2 Pre nego što ukloni fizički svu Opremu za Usluge Vode, Pružalac Usluga Vode vrši će registraciju svih oprema koja su uklonjena, obeleži će njihovo stanje i bilo koju šteti koje su prouzrokovane od strane Potrošača u tim osnovnim opremama, koje nisu izvedene kao rezultat pažljive ili normalne upotrebe sredstava koja će se održati godinu (1) dana, ili dok se priključi usluga vode, koja pre če se dogoditi.

30.3 Pre uklanjanja bilo koje Opreme za Usluge Vode iz objekata Potrošača, Pružalac Usluga Vode takođe proverit će da li je zatvoreno priključak usluga da ne bi imalo curenje i opasnosti od kontaminacije u Vodovodnoj Mreži.

30.4 Pružalac Usluga Vode ima pravo da traži i dobije od Potrošača punu naknadu, kojim je prouzrokovana šteta na Opremi Usluga Vode od strane Potrošača kao što je opisano u registar po članu 30.2 , prvo nego što se nastavi sa ponovno priključenje Potrošača u vodovodnoj mreži.

## Poglavlje 7: GARANTNI DEPOZIT

### Član 31: Garantni Depozit

31.1 Pružalac Usluga Vode imat će pravo da zahteva od Potrošača koji je pre bio Isključen da plati Depozit za Garanciju, koji ne preilazi dvostruki prosek ukupnog iznosa, koja je prikazana u mesečnu Fakturu potrošača izdata za (12) prethodnih meseci, ne uključujući porez na dodatnu vrednost i sve ostale poreze, službene dužnosti i naplaćene poreze na fakturu od bilo koje javne vlasti.

31.2 Garantni Depozit neće osloboditi Potrošača od svojih obaveza da ne plati fakture Pružalaca Usluga Vode.

31.3 U slučaju kada je Potrošač vršio Garantni Depozit, i kada je taj Potrošač isključen iz Usluga Vode zbog neplaćanja fakture, Pružalaca Usluga Vode imat će pravo da koristi Garantni Depozit u ime uplate za Neplačeni Račun, osim ako Potrošač ne kasnije od četiri (4) Radnih Dana nakon što je Isključen podnese zahtev za ponovno priključenje Usluga Vode i da plati Neplačeni Račun. Takođe može zahtevati od Potrošača da balansira s vremena na vreme originalni Garantni Depozit do maksimalnog iznosa, koji je specifikovan u članu 31.1.

31.4 Pružalaca Usluga Vode koristit će Garantni Depozit za plaćanje narednih faktura, dok taj depoziti ne pokazuju stanje nula od prvog meseca za dvanaest (12) meseci neprekidno, gde Potrošač je platio sve fakture uključujući i bilo koji kumulativni plaćeni iznos prema Sporazumu za Isplatu u okviru roku plaćanja.

## Deo VI: SPORAZUMI ZA ISPLATU

### Član 32: Sporazumi za Isplatu

32.1 Kada Domaći Potrošač nije u stanju da plati Fakturu Pružacu Usluga Vode, Usluga Vode za Potrošača će se nastaviti pod uslovom da Pružalac Usluga Vode i Potrošač dogovore za Sporazum Isplate gde Potrošač;

(a) plaća fakturu i sve Neizmirene Račune u razumnim ratama, i

(b) plaća naredne Fakture tokom roka plaćanja koji je štampan na fakturu ili prema

Sporazumu za Isplatu.

32.2 Sporazumi za Isplatu mogu da odrede:

(a) Ako Pružalaca Usluga Vode omogući Potrošaču da plati neplaćene Fakture i Neplaćene Račune u ratama tokom perioda koji ne preilazi dvanaest (12) meseci, a

(b) da tokom perioda plaćanja u ratama uvek treba tražiti od Potrošača da plati sledeće Fakture.

32.3 Prilikom odlučivanja da se sklopi ili ne Sporazum za Isplatu i postavljanja rokova i uslova koji se predlažu Potrošaču, Pružalaca Usluga Vode imće u vidu:

(a) Iznos Fakture Neplaćenog Računa;

(b) Procenjeni iznos mesećnih budućih Faktura Potrošača;

(c) Istorija Isplate Potrošača u vezi Starih Dugova;

(d) Razlozi zbog kojih Stari Dug nije plaćen, i ako ovi razlozi verovatno će biti ili neće biti u toku perioda dok Sporazum Isplate je na snazi, kad god procenjivanje je praktična ili izvodljiva, i

(e) U slučaju Siromašnog Potrošača, mogućnost za plaćenje potvrđuje vlasti za socijalnu zaštitu i kad god takvi podaci su dostupni.

32.4 Pružalaca Usluga Vode i Potrošač sklopit će pisani Sporazum za Isplatu sa ugovorom koji će znatno sadržati format i model ugovora, koji je priložen kao dodatak 2 u ovom Pravilu.

32.5 Pružalac Usluga Vode pripremit će i izdat će jednu kopiju nacrta ugovora Potrošača koji se odnosi Članu 32.4 ne kasnije od pet (5) Radnih Dana, posle datuma kada je Potrošač predložio da sklopi Sporazum za Isplatu, u cilju da daje Potrošaču mogućnost za razmatranje i proveravanje tog Sporazuma za Isplatu.

32.6 Nacrt ugovora sa kojim Sporazum za Isplatu treba da se saglašava sa Potrošačima, ili

bilo koja komunikacija koja je poslata u isto vreme Potrošau za isti efekat, treba da posebno navodi da:

(a) Neuspeh za poštovanje Sporazuma za Isplatu može dovesti do isključenj,

(b) Potrošač ima pravo da kontaktira Lokalnu Savetodavnu Komisiju, ukoliko Potrošaču nije u skladu sa uslovima nacrta ugovora, kroz kojeg treba da se odobrava Sporazum za Isplatu u roku od deset (10) Radnih Dana od datuma prijema nacrta ugovora.

32.7 Pružalac Usluga Vode neće Isključiti nijednog Potrošača zbog neupseha ispunjavanja sporazuma za Isplatu, koji se nije vršio u pisanoj formi sa Potrošačima prema ugovoru iz člana 32.4.

32.8 Ako Potrošač ne uspe da sklopi ugovor sa Pružaocem Usluga Vode za Sporazum Isplate za plaćanje bilo koje fakture koje potrošač duguje za Pružene Usluge u roku od deset (10) Radnih Dana od datuma prijema tog nacrta ugovora, ili bilo koje odluke donete od Savetodavne Komisije Potrošača, Pružalac Usluga Vode smatrat će da je Potrošač odbio da sklopi Sporazum za Isplatu i imat će pravo da Isključi Potrošača u okviru uslova i rokova koji su utvrđeni u ovom pravilu.

## Član 33: Pouzdano Kontestiranje Faktura

33.1 U slučaju Pouzdanog kontestiranja Faktura u svakoj određenoj iznosu za plaćenje u Neplaćenim Računima ili u Sporazumu za Isplatu ili u trenutnim Fakturama, Pružalac Usluga Vode neće imati pravo da Isključi Uluge Vode dok se ne završavaju istrage i dok se Potrošač ne slaže sa uslovima plaćanja kao što je definisano u Uredbi UNMIK-a br . 2004/49 o Aktivnostima Pružalaca Usluga Vode i Otpada i dopunama sa zakonom Br.03/L-086.

Svaka istraga u vezi Pouzdanog Kontestiranja Faktura treba da uključuje:

(a) Kontrolisanje zapisa Pružalaca Usluga Vode za identifikovanje datuma i iznosa Faktura koji su poslati kod Potrošača, kao i datum i plaćeni iznos od potrošača;

(b) Kontrolisanje izveštaja Potrošača za isplatu;

(c) Rezime rezultata koji prikazuje ukupan iznos koji potrošač duguje .

33.3 Pružalac Usluga Vode izveštava će Potrošača o rezultatima istrage u skladu sa članom 33.2 kao i sačuvat će beleške za najmanje dve (2) godine nakon izveštavanja rezultata istrage kod Potrošača.

33.4 Pouzdano kontestiranje Faktura koji se ne mogu rešiti sporazumno treba se uputiti kod Savetodavne Komisije Potrošača na zahtev Potrošača prema uspostavljenim postupcima za te komisije.

Član 34: Isplate za Obaveštenje Isključenja i Ponovo Priključenje

34.1 Kada Pružalaca Usluga Vode šalje svoje radnike kod objekata bilo kojeg Potrošača za svrhu slanja Obaveštenja za Isključenje, ili da isključi tog Potrošača, ili da priključi neko isključenje, onda ta isplata se može dodati u Fakturu Potrošača od strane Pružalaca Usluga Voda za pokrivanje troškova Pružalaca Usluga Voda koji šalju radnike u objektima Potrošača.

34.2 Isplate koje se referišu u članu 34.1 će se obračunavati i naplatiti u skladu sa Aneksom 1, koji je u ovom Pravilu.

## DEO VII: SPROVOĐENJE, KAZNE I ŽALBE

Član 35: Sprovođenje Pravila o Isključenju

35.1 Regulator će nadgledavati poštovanje postupka za Isključenje, koji su propisani u ovom Pravilu, kao i može da preduzme primenljive akcije ili odluke za tarife usluga na osnovu nivoa poštovanja od Pružalaca Usluga Vode.

35.2 Nadgledavanje za poštovanje postupka za Isključenje, koji su propisani u ovom pravilu vršit će se:

(a) na osnovu podataka i izveštaja, koji su pripremljeni i održavani od strane Pružalaca Usluga Vode prema pravilima koji su određeni od strane Regulatora s vremena na vreme, i

(b) na osnovu direktnog nadgledavanja na trenu poštovanja postupka za iskljucenje, koji su definisani u ovm Pravilu od Tima Regullatora za Nadgledavanje.

## Poglavlje 9: Beleške i Izvještaji o Isključenju

### Član 36 Beleške i Izvještaji o Isključenju i Kolektivnom Isključenju

36.1 Regulatorni izveštaji Svaki Pružalac Usluga Vode će pripremiti, registrovati, i podneti izveštaje kod Regulatora u propisanom formatu i u utvrđenim intervalima od Regulatora s vremena na vreme.

36.2 Izveštaj o Progresa Svaki Pružalac Usluga Vode mora da podnese izveštaj svakog meseca najkasnije do datuma 20 (dvadeset), odnosno svakog narednog meseca u vezi isključenja, Kolektivnog Isključenja, i druge beleške zahtevane ad hoc od strane Regulatora. Format Izveštaja bit će određen i odobren od strane Regulatora s vremena na vreme.

36.3 Lokacija za zaštitu podataka Svi podaci u vezi Isključenja držat će se sedištu Pružalaca Usluga Vode, i bit će dostupni tokom redovnog radnog vremena u cilju kontrolisanja od strane Regulatora.

36.4 Izvještaj Tima za Nadgledavanje Postupajući u skladu sa članom 35.b ovog Pravila, Tim za Nadgledavanje u Regulatoru će podneti pismeni izveštaj o nalazima na terenu.

## Poglavlje 10: Prekršaji i Kazne

### Član 37: Prekršaji i Kazne

37.1 Neuspeh za poštovanje bilo kojeg postupka i rokova koji su utvrđeni sa ovim Pravilom označiće prekršaj, a Pružalac Usluga Vode koji nije uspeo da poštuje bitče predmet novćane kazne prema Uredbi UNMIK br. 2004/49 o Aktivnostima Usluga Vodvoda, Kanalizacije i Otpada, i dopunama sa zakonom Br.03/L-086.

37.2 Novćane Kazne bit će određene prema postupcima, koje su osnivane u skladu sa Pravilom na izricanje novćane kazne i drugim proceduralnim Pravilima kao što je

definisan od strane Regulatora s vremena na vreme.

## Poglavlje 11: Žalbe

### Član 38: Žalbe

38.1 Pružalac Usluga Vode može da podnese žalbu kod Komisije za Razmatranje, koji je osnivan prema Uredbe UNMIK-a 2004/49 o Aktivnostima za Pružalac Usluga vodvoda, Kanalizacije i Otpada i dopunama sa Zakonom Br.03/L-086, u bilo koju konkretnu odluku Regulatora pod ovom Pravilom.

38.2 Pružalac Usluga Vode može uložiti žalbu pred Nadležnom Sudu na Kosovu, zbog bilo koje odluke od Komisije za Razmatranje, koji je uzet u nekom konkretnom slučaju u vezi sa sprovođenjem Isključenja koji je određivan prema Uredbe UNMIK-a br. 2004/49, o Ativnostima usluga Vodovoda, kanalizacije i Otpada, kao i dopunama Zakona Br. 03/L-086.

## DEO VII: OSTALO

### Član 39: Jezici

39.1 Ovaj Pravilnik se izdaje i objavljuje u tri (3) verzije napisane u jezicima:

a) Albanskom,
b) Srpskom i
c) Engleskom

39.2 U slučaju bilo kakve nedoslednosti između bilo koje od verzija izdanja ovog Pravilnika, verzija na albanskom jeziku preovlađuje.

### Član 40: Stupanje na Snagu

Ovaj Pravilnik stupa na snagu trideset (30) Radnih Dana od datuma izdavanja i potpisivanja.

.....
Raif Preteni
Direktor
Regulatorni Ured za Vodu i Otpad

**ANEKSI**

**Aneks 1**

ISPLATE OBAVEŠTENJA ZA ISKLJUČENJE, KOLEKTIVNO ISKLJUČENJE I PONOVNO PRIKLJUČENJE

| Br . | Aktivnost Pružalaca Usluga | Iznos za Fakture |
|---|---|---|
| 1 | Priprema i podnošenje Obaveštenja o Isključenju | 10 EUR |
| 2 | Isključenje Isluga | 25 EUR |
| 3 | Ponovno Prilkjučenje Usluga | 25 EUR |
| 4 | Popravka curenja u objektu Potrošača | Prema objavljenim normama za materijal i ručni radovi |
| 5 | Novčane Kazna za ne-popravku curenja u objekat Potrošača | 100 EUR |

**Aneks 2**

MODEL UGOVORA ZA SPORAZUM ISPLATE

---

**MODEL UGOVORA ZA ISPLATU STARIH DUGOVA I TEKUCE DUGOVA ZA PRUŽALACA USLUGA VODE**

_____

_____

*(Ime Pružalaca Usluga Vode )*

_____

*(Adresa Pružalaca Usluga Vode)*

_____

*(Naziv opštine)*

**Br. Reference Pružalaca Usluga Vode** :_____

**Br. Identifikacije Potrošača**:_____

**Datum**:_____ **Br. Računa Potrošača**: _____

---

**UGOVOR ZA ISPLATU STARIH DUGOVA**

**Ovaj ugovor je sastavljen da bi se znalo vrednost za isplatu starih i tekuči dugova za usluge vode i kanalizacije( " Ugovor") u vrednost od _____€, datum _____, 201X_**

**IZMEĐU**

**(1)** _____ Pružalaca Usluga Vode (" Pružalaca Usluga ") i

**(2)** _____ sa Br. ID _____, i glavna adresa

_____

_____ (“**Potrošač**”).

Koja se referi**šu kao** “Stranka ” i kolektivno kao “Stranke ”.

**OPISI**

**S obzirom da Potrošač znao je da** :

(a) je bio uključen u vodovodni sistem, koji se upravlja od Pružalaca Usluga Vode , bilo sa legalnim ili nelegalnim priključenjem, i nije otplatio neplačeni račun,i

(b) Potrošač znao je da su se on ili ona nije identifikovali kao Ugroženi Potrošači,

S obzirom da su se Stranke dogovor da Pružalac Usluga na zadovoljavajući način je pokazao da u svoje beleške ima sledeće informacije:

(a) ime i tačnu adresu Potrošača i / ili

(b ) Istorija isplate potrošača u svom fajlu, uključujući i beleške vodomera, tada kada je to bilo moguće, i

S obzirom da su se Stranke dogovorili da ovaj Ugovor je sklopljne u skladu sa Uredbom UNMIK-a 2004/49 i dopunama sa zakonom Br.03/L-086, Pravilnik o Opraštanju i Otplate Starih Dugova i Pravilnik o Isključenju Usluga Vode.

**Dakle, u duhu gore navedenog, Stranke se slažu na sledeći način:**

**Definicije:**

**“Teku**či **Dug**” podrazumeva sve dugove dokazane od nekontestiranih Faktura, koje su izdate od Pružalaca Usluga za Potrošače na dan ili posle 1. januara 2003 , koji nije u potpunosti plaćen kao što je definisan u Pravilu za Oproštaj i Otplate Starih Dugova od strane Regulatora;

**"Neplaćeni Račun"** podrazumeva račun između Potrošača i Pružalaca Usluga, koji nije regulisan (plaćen) od strane Potrošača u uobičajenom duhu poslovanja u vezi sa starim i sa Tekučim dugom , kada je Potrošača primio Fakture na vreme i imao razuman roku da plati.

**“Faktura"** podrazumeva dokument (komercijalni), izdat od strane Pružalaca Usluga kod Potrošača koji obeležava pružene usluge, isporučene robe, važeće tarifene usluge, njihove cene ili primenljive tarife, bilo koja taksa ili zvanična kazna, i ukupan iznos koji Potrošač duguje. Pružalaca Usluga može prema svojoj odluci, ukoliko se to zahteva sa zakonom ili se određuje od strane Regulatora s vremena na vreme da uključi dodatne informacije;

**" Stari dug "** podrazumeva sve dugove Potrošača koje su evidentirane od ne-kontestiranih

Faktura izdate od strane Pružalaca Usluga sa ili pre 31. decembra 2002 godine , i koji nisu plaćeni u potpunosti kao što je definisano u Pravilu izdat od strane Regulatora za Oproštaj i Regulisanje Starih Dugova;
**"Ugroženi potrošač"** podrazumeva:
- Svako lice koji je čertifikovan od strane lekara kojim je ugrožen život ili zdravlje bez usluga vode;
- Svaki Potrošač koji je klasifikovan od strane Ministarstva Rada i Socijalnog Staranja u skladu sa važećim zakononom poznat kao siromašan, i koji se preporučuje Pružaocu Usluga da bi se omogučilo da njhove fakture plati autoritet Socijalnog Staranja.

Svi ostali termini i fraze koje su korišćene u ovom ugovoru, odnosno sa rečima pisani sa velikim slovima rasporedi će se i tumačiti u skladu sa definicijamau Uredbi UNMIK-a 2004/49 i dopunama Zakona Br.03/ L -086, i u Pravilniku o Oproštaju Starih Dugova.

**2 . Prijem i tačnost fakture:**

Sa ovim Potrošač potvrđuje da je primio Fakture u prilogu ovog Ugovora od Pružalaca Usluga, i ove fakture tačno odražavaju pun iznos neplaćenog računa, koji Potrošač duguje Pružaocu Usluga.

(a) Sa ovim Potrošač potvrđuje da svi dugovi uključeni u ovom ugovoru su izazvani tokom perioda koji je počeo od datuma _____ meseca _____, XXXX i završavalo se na datum _____mesec _____, XXXX.

(c) Isplata koja se treba vršiti od strane Potrošača kao što je utvrđeno u ovom ugovoru treba do sadrži potpunu isplatu duga Potrošač prema Pružaocu Usluga.

**2 . Rokovi za Isplatu**:

Puna Uplata u vezi Registrovanih i Fakturisanih Potrošača; Sa ovim Potrošač prihvata svoju obavezu da plati svoj neplačeni račun Pružaocu Usluga u ukupnom iznosu od €_____ kao što je prikazano u fakturu, i koja je izdata od strane Pružalaca Usluga u skladu sa ovim ugovorom i priloženim prilogom u njemu.

(a) Kamatna Stopa Neće Biti Plaćena: Pružalac Usluga neće primenjivati kamatu na iznosu koju treba platiti za regulisnje Neplačenih Faktura.

(b) Plan Uplate: Sa ovim Pružalac Usluga pruža, dok Potrošač prihvata da plati pun iznos Fakture u skladu sa Sporazumom Isplate koji se sastoji od jednakih mesečnih rata u iznosu od _____ € (Unesite iznos u slovima za _____ mesec, počev od prve isplate od datuma _____.

**Ostale**

(a) Zakon Upravljanja i Sporovi: Ovaj Ugovor kao i prava i obaveze Stranaka koje proističu iz njega će se rukovoditi, tumačiti i objasniti na osnovu zakona Kosova,

i od sada i nadalje bilo koja nedoslednost, biče predmet rešavanja u Kosovskim Sudovima.

(b) Potpuna Saglasnost: Ovaj ugovor zajedno sa prilozenim predlogom, prikazuje ukupan Sporazum između Stranke u vezi uplate dugova u pogledu otplate tarih dugova, I prevladava nad sve prethodne usmene sporazume ili u pisanoj formi između Stranke u vezi sa ovim Ugovorom.

(c) Prenos: Stranke se slože da: Pružalac Usluga neće imati pravo na ovaj ugovor da prenosi neke ili sva svoja prava i interese kod bilo koje osobe bez saglasnosti Potrošača, i sa ovim ugovorom Potrošač neće moći da prebaci sva svoja prava i obaveze kod treće osobe bez pismene saglasnosti Pružalaca Usluga.

(d) Stranke: Ovaj ugovor je izdat u dve(2 ) originalne kopije, gde svaka stranka će zadržati jednu kopiju.

KAO DOKAZ da se ovaj Ugovor izvršavao je na prvi dan napisan gore od:

Za i u ime: _____

*(Naziv Pružalaca Usluga)*

Predstavljen od strane: _____

*( Ime i prezime ovlašćenog predstavnika )*

Potpis: _____ Datum: _____

Za i u ime: _____

*( Naziv potrošača )*

Predstavljen od strane: _____

*(Ime i prezime ovlašćenog predstavnika )*

Potpis: _____ Datum: _____