Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosova

AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORNI AUTORITET ZA USLUGE VODE
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY

ARRU

PRAVILNIK BR. 02/2016
O ISPUNJAVANJE MINIMALNIH STANDARDA ZA PRUŽAOCE VODOVODNIH USLUGA NA KOSOVU

Jul 2016

SADRŽAJ

DEO I: OPŠTE ODREDBE **4**
Član 1: Svrha 4
Član 2: Delatnost 4
Član 3: Definicije 4
Član 4: Pravila tumačenja 7

DEO II: OPŠTE ODREDBE **7**
Član 5: Primena 7
Član 6: Opšti principi standardi za usluge 7

DEO III: POSTUPCI **8**
Član 7: Usklađenost sa standardima utvrđenim od strane Autoriteta 8
Član 8: Izuzimanje od standardi usluga 8
Član 9: Razmatranje standardnih usluga od strane Autoriteta 9

DEO IV: SPORAZUM O STANDARDU USLUGA **9**
Čan 10: Sporazum o standardu usluga 9
Član 11: Ugovaranje Sporazuma o Standardu usluga 10
Član 12: Sklapanje sporazuma o standardu usluga 11
Član 13: Pravna priroda i sprovođenje Sporazuma o standardu usluga 11
Član 14: Poštovanje odredbi Sporazuma o standardu usluga 11

DEO V: TEHNIČKI I KOMERCIJALNI STANDARDI USLUGA **12**
Član 15: Kvalitet vode za piće 12
Član 16: Zaštita sredine i prečišćavanje otpadnih voda 12
Član 17: Pritisak vode u vodovodnoj mreži 12
Član 18: Kontinuitet snabdevanja pijaćom vodom 13
Član 19: Prekidi u vodosnabdevanju 13
Član 20: Izgradnja i održavanje vodovodnih mreža 14
Član 21: Razdvajanje između vodovodnih i kanalizacionih cevi 14
Član 22: Izgradnja i održavanje kanalizacionih mreža 15
Član 23: Aplikacija za uslugu i instalaciju priključaka 15
Član 24: Instaliranje uslužnih priključaka 15
Član 25: Premeštanje uslužnog priključka 16
Član 26: Prekid neovlašćenog priključenja na usluge 16
Član 27: Instalacija i zamena vodomera 16
Član 28: Lokacija i zaštita vodomera 17
Član 29: Održavanje vodomera i pečat (plombe) 17
Član 30: Merenje vode obraćuju i distribuiraju 18
Član 31: Merenje Potrošnje Vode 18
Član 32: Očitavanje vodomera 18
Član 33: Provera tačnosti i kalibracija vodomera 19

Član 34: Fakturisanje potrošača za pružene usluge 20
Član 35: Fakturisanje na osnovu vodomera 20
Član 36: Fakturisanje bez vodomera 20
Član 37: Fakturisanje u slučajevima sa zajedničkim vodomerima (kolektivne zgrade) 21
Član 38: Rešavanje žalbi i tehničkih zahteva potrošača 22
Član 39: Rešavanje prigovora i zahteva komercijalnih potrošača 24
Član 40: Razvoj i ažuriranje informacionog sistema za upravljanje 24

DEO VI: SPROVOĐENJE I KAZNE **24**
Član 41: Sprovođenje standardnih usluga 24
Član 42: Izveštaji i vođenje evidencije 25
Člana 43: Kaznene i administrativne odredbe 25
Član 44: Žalbe 25

DEO IX: RAZNE **26**
Član 45: Jezici 26
Član 46: Ukidanje odredbe 26
Član 47: Stupanje na snagu 26

U skladu sa članom 4, stav 3.6, član 21 stav 1 i član 47, Zakona Br.05/L-042 za Regulisanju Usluga Vode (Službeni glasnik Republike Kosovo Br 4/2016, dana 14 januara 2016) Regulatorni Autoritet za Usluge Vode izdaje:

PRAVILNIK br.02/2016
O MINIMALNIH STANDARDA ZA PRUŽAOCE VODOVODNIH USLUGA NA KOSOVU

DEO I: OPŠTE ODREDBE

Član 1: Svrha

Svrha ovog Pravilnika jeste poboljšanje vodovodnih usluga, time što će se obezbediti nacrt osnovni minimum službenih standarda.

Član 2: Delatnost

Delatnost ovog Pravilnika je da nacrtava minimalni službenih standarda koje Pružaoci Ulsuga vodovodnih usluga na Kosovu moraju da ispunjavaju dok obezbuđuju vodu za period dok imaju dozvolu.

Član 3: Definicije

1. Termini i izrazi koje se upotrebljavaju u ovom Pravilniku imace sledeće značanje:

    1.1. **Autoritet -** regulatorni autoritet za usluge vode (RAUV) kao nezavisni autoritet, odgovoran za regulisanje delatnosti pružalaca usluga na Kosovu;

    1.2. **Radni dan** – bilo koji dan osim subote, nedelje ili bilo koji drugi dan koji je zvanični praznik na Kosovu;

    1.3. **Račun** - komercijalni dokument za plaćanje pruženih usluga, koji specifira, najmanje, iznos duga koji se plaća, i period za koji je usluga pružena, izdat od strane pružalaca usluga za potrošača, na službenim jezicima Republike Kosovo;

    1.4. **Priključni cev potrošača** – cev od distributivne mreže vodovoda pružalaca usluga voda do vodomera potrošača, ili objekata potrošača (u slučaju kad vodomer je unutar objekta potrošača) i sastoji se od dva dela:

1.4.1. **Cev Pružaoca Usluga** - sekcija uključne cevi koja se raširuje od distributivne cevi na ulici do granice poseda potrošača i njegovo održavanje je odgovornost pružaoca usluga;

1.4.2. **Snabdevački Cev** - sekcija uključne cevi od granice poseda potrošača do vodomera ili do objekata potošača (u slučaju kada nema vodomera ili vodomer nalazi se unutar objekta potrošača), i njegovo održavanje je odgovornost potrošača.

1.5. **Kategorija potrošača** - Kategorija potrošača definisana na sledeći način:

1.5.1. **Domaći potrošač** – potrošač klasifikovan od strane pružalaca usluga kao osoba koja koristi usluge na njegov ili njen boravak za potrebe domaćinstva;

1.5.2. **Komercialni/Industrijski potrošač** - lice, pravno lice ili poslovna organizacija klasifikovana od strane Pružalaca Usluga koja koristi Usluge u ili u vezi sa izvršavanjem komercialne ili industrijske aktivnosti bilo koje vrste;

1.5.3. **Institucionalni potrošač** – potrošač kojeg je pružalac usluga klasifikao kao javnog organa i/ili instituciju centralne ili lokalne vlasti, međunarodnu organizaciju ili instituciju koja izvršava aktivnosti opšteg ili javnog interesa i koji nije upisan kao poslovna organizacije, u skladu sa Zakonom o Poslovnim Društvima Br.02/L-123; ;

1.6. **Savetodavne Komisije potrošača** – komisije ipisane i osnovane u skladu sa članom 26. Zakona br. 05/L -042;

1.7. **Komisija za razmatranje –** komisija koja može da razmatra rešenje Autoriteta u skladu sa Zakonom br. ni i cili mund të rishikojë vendimet e Autoritetit konform Ligjit Nr. 05/L -042;

1.8. **Potrošač** – lice koje je zaključilo ugovor za usluge sa pružaocem usluga i/ili dobija usluge od pružaoca usluga;

1.9. **Pasivni potrošač** – potrošač koji je iz različitih razloga, dokakazuje da privremeno ne koristi vodu i kanalizaciju, ali ostaje u vezi sa vodovodom i kanalizacije.

1.10. **Ugovor o usluzi** – standardni ugovor koji se zaključuje između pružalaca usluga i potrošača, koji reguliše pružanje usluga, prava i obaveza ugovornih strana;

1.11. **Licenca za uslugu** - dozvola koju izdaje Autoritet kojom se daje ovlašćenje za pružanje usluge vodovoda;

1.12. **Neovlašćeno priključenje –** priključenje između objekata potrošača i distributivne mreže za usluge vodovoda i otpadnih voda koja nije izvršeno od strane pružalaca usluga u skladu sa zakonim;

1.13. **Sporazum o uslugama** - sporazum zaključujen između Skupštine Opštine i Davaoca Usluga Voda pod kontrolom i nadzorom Autoriteta, radi pružanja vodovodnih i kanalizacionih usluga na području svake pojedinačne Opštine, pri čemu su utvrdjene prava i obaveze obe ugovorne strane;

1.14. **Prekid -** prekid pružanja usluga pružaoca usluga iz bezbednosnih operacionalnih razloga, zatim zbog neplaćanja računa potrošača ili drugih razloga određenih ovim Zakonom br. 05/L -042;

1.15. **Objekat -** mesto na kojem se daju ili pružaju usluge;

1.16. **Pružalac usluga –** svaki pružalac usluga vodovoda, otpadnih voda i snabdevač vodom na veliko;

1.17. **Interesne strane –** lice koje imaju interes u pružanju vodovodnih usluga;

1.18. **Lice** – fizičko ili pravna lice, koje može da bude javno ili privatno;

1.19. **Kanalizaciona mreža –** sva korišćena sredstva od strane pružalaca usluga za pružanje usluge kanalizacije;

1.20. **Vodovodna mreža -** sva korišćena sredstva od strane pružalaca usluga za pružanje vodovodnih usluga;

1.21. **Standardi usluge –** standardi usluge koji se primenjuju za tu uslugu u skladu sa aktuelnim zakonodavstvom;

1.22. **Usluge kanalizacije – usluge u fizičkoj** infrastrukturi koje služe za odvođenje otpadnih voda;

1.23. **Usluge vodovoda –** uzimanje, prerada i distribuiranje vode za ljudsku upotrebu i operiranje mreže i objekata za tu svrhu;

1.24. **Usluge za vodu** – usluge vodovoda, otpadnih voda i sabdevanje vodom na veliko;

1.25. **Vodomer** – svaka naprava ili instrument upotrebljen od pružaoca usluga vode za merenje u svrhu fakturisanja, količinu vode koju koristi potrošač.

Član 4: Pravila tumačenja

U ovom Pravilniku:

1. Svaki termin i izraz koji se koristi u ovom Pravilniku, a koji ovim nije posebno definisan i koji se može dovesti u pitanje, ima značenje kao što je to definisano u zakonskim aktima opisanim u uvodom ovog Pravilnika i/ili u bilo kojem zakonu koji se primenjuje na Kosovu;

2. Pozivanje na određeni 0ik smatraće se pozivanjem na bilo koji Pravilnik izdat, preinačen, izmenjen, dopunjen i/ili zamenjen od strane ovog Autoriteta s vremena na vreme, a u skladu sa datim ovlašćenjima;

3. Reči upotrebljene u bilo kojem rodu obuhvataju bilo koji drugi rod;

DEO II: OPŠTE ODREDBE

Član 5: Primena

Svi pružaoci usluga obavezni su da se pridržavaju odredaba ovog Pravilnika, obuhvatajući i amendamentiranje koje Autoritet može da uradi s vremena na vreme.

Član 6: Opšti principi standardi za usluge

1. Pružalac usluga će u svakom trenutku biti u skladu sa svojim obavezima na profesionalan način, u određeno vreme, efikasno i bezbedno.

2. Svi stanovnici u oblasti usluga koji se služe od pružaoca usluga, imaju pravo da primaju redovne usluge, kad je to tehnički ili ekonomski izvodljivo.

3. Pružalac usluga je odgovoran za pružanje obuka, nadzor i praćenje, kako bi se osiguralo da zaposleni su ljubazni i profesionalni u njihove interakcije sa potrošačima i javnosti.

4. Posebni numerički standardi minimalnog nivoa usluga propisanih ovim Pravilnikom smatraju se neophodnim i moraju biti uključeni kao obaveza u Dozvoli za rad koja se izdaje Pružaocima usluga.

5. Minimalni standarda usluga kao što je definisano u ovom Pravilniku ne može se tumačiti kao:

5.1. Smanjenje postojećih službenih standarda ukoliko se trenutno pruža usluga po višim standardima od minimalnih standarda usluga postavljenim ovim Pravilnikom;
5.2. Sprećavanje bilo kojeg pružaoca usluga koji se posvećuju za podizanje standarda usluga sa bilo koji sporazum o usluzi sa opštinom.

DEO III: POSTUPCI

Član 7: Usklađenost sa standardima utvrđenim od strane Autoriteta

Svi pružaoci usluga moraju da biti u skladu sa standardima usluga koje je postavila Autoritet, osim ako uđu u pisanik sporazum sa ovlašćenjem da ispravi, dopuni, modifikuje, dodaje ili zameniti bilo koji od standardi usluga koje je postavila ovaj Pravilnik.

Član 8: Izuzimanje od standardi usluga

1. Pružalac usluga koji nije u stanju da ispuni bilo koji ili neke od standarda usluga treba da aplicira u pisanoj formi na Autoritet da se izuzme iz saglasnosti jedan ili više specifičnih standarda usluga, kao što je definisano u ovom Pravilniku.

2. Zahtev pružaoca usluga mora biti pisanoj formi i mora da obuhvati:
   2.1. Standardi usluga za koje se traži izuzimanje od saglasnosti;
   2.2. Trenutni nivo usklađenosti;
   2.3. Razlozi za nemogućnost uskađenosti;
   2.4. Dinamički plan (uključujući aktivnosti i vremenskog okvira) za postizanje usaglašenosti;
   2.5. Predlozi za nivo standarda usluga na koje saglasnost može da se se održava.

3. Autoritet će razmatrati zahteve pružaoca usluga na pisanoj formi i da će odrediti da li je izuzimanje od saglasnosti nekih standardi usluga treba dozvoliti pružaoci usluga ili ako standardi usluga u pitanju treba modifikovati. Rezultati razmatranja Autoriteta biće dostavljeni pružaocu usluga u pisanoj formi u roku od mesec dana od dana prijema zahteva za izuzeće od poštovanja propisa bilo kojeg standarda usluga u skladu sa stavom 1 i 2 ovog člana.

4. Svako izuzimanje od standardi usluga odobreno od strane Autoriteta, sa zahtevom pružalaca usluga, će biti razmatran na zahtev usluga, to će biti pregledan na godišnjem nivou, ili bilo kom drugom trenutku da Autoritet može odlučiti da se razmotri predmet.

5. Svako obnavljanje ili produženje važnosti izuzeća od poštovanja propisa i/ili svaka izmena u izuzeću službenog standarda prosleđuje se Davaou Usluga Voda u pisanoj formi u roku od mesec dana od dana kada je Autoritet uzeo predmet na proveru.

Član 9: Razmatranje standardnih usluga od strane Autoriteta

1. Autoritet će godišnje razmatrati standardi usluga navedenih u ovaj Pravilnik.
2. Dva meseca pre isteka godinu dana od dana stupanja na snagu ovog Pravilnika, Autoritet stupa u kontakt sa Pružaocima Usluga da bi ih obavestili o razmatranju i zatraži njihove komentare na postojeće i predloženi standardi usluga.

3. Razmatranje od strane Autoriteta obuhvata komentare i izveštaje o poštovanju propisa od pružaoce usluga; dopise, prigovore i preporuke od strane Deonicara; i rezultate inspekcija, studija i anketa preduzete od strane Autoriteta.

4. Osim na periodičnu proveru standarda usluga sprovedenu pod uslovima naznačenim u gore navedenim stavovima 1 do 3 ovog člana, Autoritet sa svojom odlukom može, da izvrši prilagođavanje minimuma standardi usluga na osnovu geografiskih činilaca, tehničkih i ekonomskih uslova, kao i prigovor od raznih raznih zainteresovanih strana.

5. Po izvršenim prilagođavanjima standarde usluga, bilo unutar godišnje razmatranja takvih standardi usluga shodno stavu 4 ovog člana ili u slučaju predviđenim stavom 4. Autoritet o tome će obavestiti u pisanoj formi pružaoca usluga i omogući rok od mesec dana za poštovanje propisa ili za podnošenje zahteva za izuzeće od poštovanja takvih propisa revidiranih ili prilagođenih službenih standarda takvih propisa revidiranih ili prilagođenih standardi usluga. 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, nako ne postoji mogućnost njihovog ispunjenja.

DEO IV: SPORAZUM O STANDARDU USLUGA

Čan 10: Sporazum o standardu usluga

1. Autoritet može da sklopi sprozum u pisanoj formi sa bilo kojim pružaocem usluga za svrhu pobaljšanja, izmene ili dopune bilo kojeg standardu usluga utvrđenim ovim Pravilnikom.

2. Sporazum o standardu može biti sklopljen pod bilo kakvim uslovima koje je prethodno odredio Autoritet i predložene od Pružaoca usluga, uključujući, bez ikakvih ograničenja, sklapanje drugih obavezujućih Sporazuma sa pružaocima usluga o:
   2.1. Izdavanju, obnavljanju, prosirenju, izmeni i dopuni, preinačenju i dopuni Licencu za rad;
   2.2. Uvođenju, proveri i/ili preinačenju tarifa usluga;
   2.3. Proširenje obima teritorije oblasti usluga;

2.4. Uvođenje, preinačenje, produženje, izmena i/ili dopuna bilo kojih potrošačkih odredbi kao što je naznačeno u Pravilniku o Potrošačkoj kartici po objavljivanju, izmenama, preinačenju i/ili dopunama od strane Autoriteta s vremena na vreme.

3. Da bi se izbegla svaka sumnja, Pružaoci usluga imaju pravo, ali ne i obavezu da predlože Autoritetu sklapanje Sporazuma na osnovu odredaba iz člana 11.

Član 11: Ugovaranje Sporazuma o Standardu usluga

1. Pružaoci usluga koji žele da sklope Sporazum o standardu usluga, dužni su da podnesu pisani zahtev Autoritetu u kojem zahtevaju otvaranje pregovora za sklapanje jednog takvog Sporazuma. Zahtev treba da sadrži jasno obrazloženje jest, uzroci, beneficije i njihovo legitimno pravo da zaključi ugovor sa standardima usluga.

2. Autoritet je dužan da pismeno odgovori u roku od dvadeset (20) radnih dana, od dana primanja zahteva iz stava 1 ovog Člana, bilo da se slaže ili odbija ulazak u Sporazumu o standardu usluga.

3. Ukoliko Autoritet odluči da odbije otpočinjanje pregovora za sklapanje Sporazuma o standardima usluga, dužan je da navede i svoje razloge za ovo odbijanje.

4. Ukoliko se Autoritet slaže da otpočnu pregovori o sklapanju Sporazuma o standardima usluga, dužan je da Pružaocu usluga omogući odgovarajući vremenski period, u svakom slučaju ne manji od trideset (30) radnih dana, kako bi Pružalac usluga mogao da podnese nacrt Sporazuma o standardu usluga.

5. U roku od deset dana (10) radnih dana od dana prijema nacrta Sporazuma o standardu usluga, Autoritet je dužan da pismenim putem obavesti Pružaocu usluga o datumu prvog sastanka na kojem će se započeti sa pregovorima oa Sporazumu.

6. Autoritet može takođe da odredi maksimalni vremenski period za zaključenje pregovora o sklapanju sporazuma o standardu koji ne može biti manji od dvadeset (20) radnih dana od dana prvog pregovaračkog sastanka koji je zakazan na osnovu odredaba iz stava 5 ovog Člana.

7. Da bi se izbegla sumnja, Autoritet ima pravo ali ne i obavezu da sklopi Sporazum o standardima usluga, i, stoga, ili njegovo odbijanje da otpočne pregovore o sklapanju takvog Sporazuma ili bilo kakva neuspeh u uspešnom završetku pomenutih pregovora smatraće se ugovornim odlukama, a ne administrativnim aktoim ili odlukama koje podležu administrativnoj i/ili sudskoj reviziji.

Član 12: Sklapanje sporazuma o standardu usluga

1. U slučaju uspešnog zaključivanja pregovora sprovedenih na osnovu odredaba Člana 11, Autoritet i pružaoci usluga sklopiće Sporazum o standardu usluga u pisanonj formi.

2. Sporazum o standardu usluga potpisuje se u zvaničnim jezicima u upotrebi na Kosovu.

3. U slučaju bilo kakvog neslaganja između bilo koje verzije Sporazuma o standardu usluga koje su potpisane, verzija na Albanskom jeziku ce preovladati.

4. Osim ako neka činjenica, informacija i/ili dokument može smatrati da sadrži bilo kakvu privilegovanu ili poverljivu informaciju, što Autoritet može opravdati pismenom odlukom, Sporazum o standardu usluga, aneksi i sve informacije korištene u pregovorima u vezi za sklapanje takvog Sporazuma biće izdate ili objavjene putem sredstava koje Autoritet s vremena na vreme odredi i u svako biti dostupne za javnost.

5. Svaka izmena, preinačenje, promene ili dodatne odredbe koje se odnose na Sporazum o standardu usluga moraju imati odobrenje od strane Autoriteta i Pružaoca usluga koji su potpisali Sporazum moraju biti unete pismeno, objavljene i biti dostupne za javnost u skladu sa odredbama iz gore navedenih ovih članova.

Član 13: Pravna priroda i sprovođenje Sporazuma o standardu usluga

1. Sporazum o standardu usluga smatraće se administrativnim ugovorom za sve namenske pravne svrhe obzirom da je Autoritet obavezan da pregovara, sklopi i izvrši takav jedan sporazum sa strogim pridržavanjem opštih pravnih odredbi, pravila i postupaka koji regulišu vršenje javnih ovlaščenja .

2. Sporazum o standardu usluga, kao bilateralni pravni akt, je pravno obavezujući, sprovodi se i izvršava na osnovu uslova koji važe za obe ugovorne strane i može biti poboljšan, produžen, preinačen, dopunjen, revidiran ili okončan samo u smislu sopstvenih odredbi i zakona koji se primenjuje na Kosovu.

Član 14: Poštovanje odredbi Sporazuma o standardu usluga

1. Pružaoci usluga obavezni su da poštuju i da postupaju u skladu sa standardnim uslugama utvrđenim opštim uslovima ovog Pravilnika:
   1.1. Dok traju pregovori o sklapanju Sporazuma o standardima usluga pa sve do datuma stupanja na snagu ovakvog Ugovora;
   1.2. Odmah nakon raskidanju, otkazivanju, ukidanju i/ili isteku Sporazuma o standardima usluga, osim ako neka prava ili obaveza obuhvaćenih ovim Sporazumom o standardu usluga dogovor nije postignut da ostane u snazi sa

punim efektom posle svaki prekid zbog pravnih razloga iz bilo kojih pravnih razloga;

1.3. U svim aspektima gde sporazum o standardu usluga propisuje drugačije i/ili u svakom pogledu nije izričito predviženo posebno u tom sporazumu.

DEO V: TEHNIČKI I KOMERCIJALNI STANDARDI USLUGA

Član 15: Kvalitet vode za piće

1. Pružalac usluga je odgovoran da preduzme odgovarajuće mere za redovnu kontrolu kvaliteta vode u skladu sa standardima utvrđenim u važećim zakonima.

2. Ukoliko iz bilo kog razloga kvalitet vode za piće pada ispod važećim standardima, pružalac usluga će odmah obavestiti NIJZ i Autoritet i treba da sledi upustva i propise donošene od strane NIJZ da (i) neposredno obavesti pogođene potrošače i (ii) preduzme potrebnji radnji i mera za otklanjanje problema.

Član 16: Zaštita sredine i prečišćavanje otpadnih voda

Pružalac usluge je odgovoran i preduzimanje odgovarajuće mere za preradu ispuštanja otpadnih voda u skladu sa standardima utvrđenim u zakonodavstvu na snazi u cilju zaštite javnog životne sredine.

Član 17: Pritisak vode u vodovodnoj mreži

1. Pod normalnim uslovima koriščenje vode, hidraulični pritisak u priključnom cevu potrošača ne bi trebalo da bude manje od polovine (1.5) bara i ne više od sedam (7) bara.

2. To je odgovornost pružalaca usluga staviti regulaciju pritiska uređaj kako bi se organičila pritisak da se odredi iz stava 1. ovog člana.

3. Prosečni radni pritisak vode određuje se izračunavanjem aritmetičkog proseka za najmanje dvadesetčetiri (24) časa neprekidnog očitavanja pritiska vode urađene na odabranim lokacijama na celom sistemu za šestomesečni (6) period.

4. Nije odgovornost Pružalaca usluga da obezbedi odgovarajući pritisak za dostavljanje vode u visokim zgradama. Ovo je odgovornost vlasnika takvih zgrada, i može se postići postavljenjem jedne pumpe za pritisak, čija instalacija treba imati odobrenje od strane pružalca vodovoda. Sve troškove u vezi sa instalacijom i odrzavanjem naprave za poboljsanje pritiska snosiće potrošač.

5. Variranje pritisku pod normalnim radnim uslovima ne treba prelaziti jednu trećinu, bilo iznad ili ispod, prosečnog radnog pritiska.

6. Variranje pritisk vode izvan ograničenja naznačenih u stavu 5. neće se smatrati kršenjem ovog Pravilnika kada:
   6.1. Pokazivanje u vanredne uslove;
   6.2. Variranja retki koji ne traju više od pet (5) minuta; ili
   6.3. Pokazivanje radova u opremi potrošači.

Član 18: Kontinuitet snabdevanja pijaćom vodom

1. Pružalac usluga je dužan da kontinuirano obezbedi vodu za piće u dovoljnim količinama bez prekida dvadeset četiri (24) sata u istim uslovima za sve kategorije potrošača i bez rasnih ili etničkih razlika.

2. Snabdevanje vodom ne može se prekidati potrošačima, osim u slučajevima i uslovima propisanim relevantnim zakonima i propisima zdatim, izmenjem i dopunjen s vremena na vreme od strane Autoriteta.

3. Ako pružalac usluga smatra da je neophodno da se organiči pružanje usluga snabdevanja vodom, privremeno ili za duži period, kada potražanja za vodom premašuje ponudu, mora da priremi program organičenog snabdevanje vodom koja mora biti odobren od strane Autoriteta. Ovaj program treba navesti tačan:
   3.1. Raspored ograničenja snabdevanje vodom za svaku oblast, uključujući i ograničenje;
   3.2. Datum kada će takvo ograničenje stupid na snagu; i
   3.3. Mogući datum prestanka tog ograničenja.

Član 19: Prekidi u vodosnabdevanju

1. Pružalac usluga mora obaveštati o bilo kakavom planiranom isključenju usluga voda potrošača koji pogađa od iskljucenja više od (50) potrošača, zbog radova planiranih da se preduzmu, objavljuje obaveštenje u štampanim ili elektronskim medijima, i obavesti Autoritet, najmanje četrdeset i osam (40) sati pre početka radova.

2. Obaveštenje potrošača o neplaniranom prekida snabdevanja vodom treba da se uradi što pre moguće.

3. U slučaju prekida snabdevanja vodom u trajanju od više od 6 (šest) sati, pružalac usluga je dužan osigurati preko cisterni minimalnu količinu voda za potrebe potrošača pogođeni sa prekidom usluga vode.

4. Kada prekid usluga sledi zbog izvršenje planiranih radova u sistemu vodovoda ili kanalizacije, ti radovi treba da se izvrše u vremenu kada najmanje prizrokuju teškoće potrošaču.

5. Svaki pružalac usluga dužan je da održi beleške za sve prekide usluga vode koje trajaju više od šest (6) sati koji utiču na bilo koji deo distributivnog sistema kada koje je pogađaju deset (50) ili više potrošača usluga. U beleške prekida usluga voda treba obuhvatiti:
   5.1. Datum, vreme i način obaveštavanja ili stanje prekida;
   5.2. Broj potrošača usluga pogođenih prekidima;
   5.3. Datum i vreme ponovnog uključenja u usluge;
   5.4. Uzrok takvih prekida kada je poznat; i
   5.5. Preduzete korake za spečavanje ponavljivanja.

Član 20: Izgradnja i održavanje vodovodnih mreža

1. Pružalac usluga dužan je izgraditi, raditi i održavati vodovodne mreže internim procedurama koje se zasnivaju na smernicama, standardima i tehničkim propisima. U nedostatku standarda i tehničkih propisa, procedura izgradnje, rada i održavanje vodovodne mreže treba da se zasniva na standardima i međunarodno prihvaćene prakse.

2. Koliko je moguće pružalac usluga dužan je projektovati distributivnu mrežu na način kojim se izbegava "završeci bez zaključka" u glavnom cevi. Kada završeci su neizbežni pružalac usluga dužan je da obezbedi hidrant za ispiranje sa brzim tokovima glavnog kanala u cilju održavanja adekvatnog kvaliteta vode za piće.

3. Da bi se omogućilo optimalno funksionisanje sistema u distributivnu mrežu treba postaviti ventile i svim granama, a u ravnim sekcijama u udaljenost ne većoj od 250 metra.

4. Tokom nove izgradnje treba da se proširi distributivnu mrežu u mrežasti sistem (grid), tako da u slučaju popravke mreže prekidanje vode potrošačima održavati na minimum.

5. Pružalac usluga dužan je sklopiti ugovor sa relevantnim državnim organima za gašenje požara, prema specifikaciji, lokacije, instalacije i održavanje protivpožarnih hidranata. Pružalac usluga treba pregledati protivpožarnih hidranata. Pružalac usluga treba pregledati protivpožarnih hidranata najmanje jednom u dve (2) godine, a u slučaju potrebe popravke ili zamene u roku od pet (5) radnih dana.

Član 21: Razdvajanje između vodovodnih i kanalizacionih cevi

1. Kada se vodovodnih i kanalizacionih mreža se nalaze u neposrednoj blizini, pružalac usluga treba je da postavi kanalizacione cevi ispod vodovodnih cevi.

2. Horizontalna udaljenost između vodovodnih i kanalizacionih cevi mora da iznosi sto (100) centimetra, mjereno od najbliži tačaka spoljni zidova između obe dve cevi.

3. Nije dozvoljeno da vodovodnih cevi prolaze kroz šahtovi. Vodovodne cevi treba postaviti najmanje sto (100) centimetara od kanalizacionih šahtovi, mereno od najbliže tačke između spoljnih zidova vodovodne cevi i šahtovi.

4. Vertikalna udaljenost između vodovodnih i kanalizacionih cevi treba biti pedeset (50) centimetra, mereno od najbližih tačaka spoljnih zidova između obe dve cevi.

Član 22: Izgradnja i održavanje kanalizacionih mreža

1. Pružalac usluga dužan je izgraditi, raditi i održavati kanalizacione mreže internim procedurama koje se zasnivaju na smernicama, standardima i tehničkim propisima. U nedostatku standarda i tehničkih propisa, procedura izgradnje, rada i održavanje vodovodne mreže treba da se zasniva na standardima i međunarodno prihvaćene prakse.

2. Pružalac usluga dužan je razviti i sprovesti program za čišćenje kanalizacionih cevi. Cela kanalizacija treba se očistiti najmanje jednom svakih pet (5) godina.

3. Pružalac usluga dužan je razviti i sprovesti program za pregled šahtova. Sve šahtove treba proveriti najmanje jednom svake dve (2) godine i biće popravke u zavisnosti od njihovih potreba .

Član 23: Aplikacija za uslugu i instalaciju priključaka

1. Pružalac usluga dužan je da procesira službeni zahtev u roku od deset (10) radnih dana. Rešenje o zahtevu biće dato napismeno i predstavljaće prihvatljivim ili odbijanjem sluzbenog zahteva o uslugama. Ukoliko se službeni zahtev odbija, pružalac vodovodnih usluga dužan je da navede razloge za odbijanje i uslove za ponovno podnošenje zahteva.

2. Pružalac usluga dužan je da obavesti podnesioca zahteva za usluge koji čekaju za priključenje za usluge o njihovim pravima na podnošenje prigovora Komisiji za potrošačka pitanja kada na bilo koji službeni zahtev nije odgovoreno u periodu predviđenim u stavu 1 ovog člana ili bilo kada zahtev za uslužni priključaka nije kompletiran u vremenskom roku predviđenim u stavu u stavu 1 ovog člana, osim ako nije dostignut drugi sporazum sa podnesiocem zahteva.

Član 24: Instaliranje uslužnih priključaka

1. Po prihvatanju službenog zahteva i uplaćene takse od podesioca zahteva za usluge predviđene propisima na snazi, pružalac usluga će izvršiti uslužni priključak voda u roku od dvadeset (20) radnih dana. Ukoliko se to ne dogadi, pružalac usluga dužan je da pismenim putem obavesti podnosioca zahteva o razlozima za odlaganje instalacije uslužnih priključka.

2. Instaliranje uslužnih priključaka (priključna cev) vrši se od pružalaca usluga ili od nezavisnog ugovoraca koje angažuje potrošač uz saglasnost pružalaca usluga. U slučaju ako je priključak izvršen od strane nezavisnog isvođača, ovo mora da se izvrši pod nadzorom pružalaca usluga koji je dao odobrenje za to.

3. Sve troškove za izvršenje priključnog ceva (terenski rad, material, radovi vodoinstalacija, itd.) mora da plaća podnosioc zahteva za usluge na osnovu tarifa koje su na snazi odobrene od strane Autoriteta.

4. Određivanje priklujčne tačke u vodovodnu i kanalizacionu mrežu, kao i određivanje diametara (preseka) priklučne cevi i vodomera utvrđuje se od strane pružalaca usluge.

Član 25: Premeštanje uslužnog priključka

Premeštanje uslužnog priključka može se izvršiti uz prethodnu dosvolu pružalaca usluga. Ukoliko se dozvoljava premeštanje, troškovi premeštanja snosi potrošač ili lice koje je zahtevao premeštenje.

Član 26: Prekid neovlašćenog priključenja na usluge

1. Ometanje u neovlašćeno priključenje tj neodobrene od strane pružalaca usluga u vodovodni i kanalizacioni sistem i štete bilo koje vrste predstavljaju krivično delo i kažnjivo po zakonu na snazi na Kosovu.

2. Bilo koji neovlašćeni priključak u vodovodnu ili kanalizacionu mreže mora se prekinuti u roku od pet (5) radnih dana od dana obavljivanja, osim ako je osoba neovlašćeno priključen potpisao ugovor za usluge sa pružaocem usluga i plaća sve naknade od pružalaca usluga, u skladu sa pravilima i tarifama izdatih od Autoriteta.

Član 27: Instalacija i zamena vodomera

1. Vodomeri dužan je instalirati, zamenjivati ili premeštati samo ovlašćeni zaposleni pružaoci usluga, ili bilo koje druge osobe pod nadzorom pružalaca usluga.

2. Troškovi za kupovinu postavljanje vodomera po prvi put snosi potrošač i u slučaju:

2.1. Kupovina vodomera od stane potrošača, u skladu sa definicijama u stav 4. ovog člana;
2.2. Kupovina prema detaljima navedeno u nalogu za tarife izdate od strane Autoriteta.

3. Troškovi zamena vodomera upravljaju se kroz proces tarifa.

4. Samo pružalac usluga je ovlašćen da odredi dijametar i vrstu vodomera koji se instalira u u svakom slučaju. Vrsta vodomera treba da se zasniva na relevantnim propisima koje izdaje Agencija za metrologije Kosova.

5. Pružalac usluga dužan je da usvoji jednu standardnu metodu instaliranja vodomera. Ova standardna metoda treba se opisati na najjednostavniji i jasni način moguće, koristeći crteže kad je potrebno da se ilustruju i opisuju korake u dizajn instalicije vodomera. Kroz ovaj opis svaki potrošač može da razume zahteve za standardnu instalaciju vodomera. Kopije ove standardne metode treba da budu dostupni potrošačima ili drugih lica koja se bave instalacijom vodomera.

6. Pružalac usluga treba da obavesti potrošača i da se slaže sa njim sa datumima i vremenom zamena vodomera u:
6.1. Ako vodomer nije u funkciju;
6.2. Ako vodomer na kraju svog rok trajanja, prema spisku koji je sastavljen od pružalaca usluga na osnovu svog plana upravljanja vodomera;
6.3. Ako pružalac usluga uz saglasnosti Autoriteta (u toku procesa tarifa), zameni postojeći vodomer sa veće efikasnosti i ekonomičnosti.

7. Samo pružalac usluga je ovlašćen zapečati vodomer nakon instalacije.

Član 28: Lokacija i zaštita vodomera

1. Pružalac usluga će odrediti lokaciju za instaliranje vodomera. U slučaju kad potrošač ne pruža pogodnu lokaciju za instaliranje vodomera u skladu sa zahtevima pružaoca usuga, tada će druga stranka odbiti pružanje usluga ili suspendira usluga za tog potrošača.

2. Pružalac usluga dužan je da zahteva od potrošača da ispune tehničke standard za instalaciju lokacije na kojoj je postavljen vodometar, standard koji mora da poseduje pružalac usluga.

3. Potrošač usluga je odgovoran da preduzme mere za zaštitu vodomera od fizičkih ostećenja ili uticaja tempertura.

Član 29: Održavanje vodomera i pečat (plombe)

1. Pružalac usluga je obavezan za razvoj i implementaciju programa za upravljanje vodomera koja uključuje redovno održavanje vodomera, troškovi koji se pokrivaju redovnim mesečnim tarifama vodosnabdevanja.

2. Nijedno lice koji nije ovlašceno ne sme da manipulira ili oštetiti Vodomer ili plombu.

3. Svaki potrošač će biti odgovoran za štete i povreda vodomera i bomba koji može rezultirati iz nemara, protok tople vode, zamrzavanje ili bilo koji drugi faktor koji se nije izazvan od pružalaca usluga ili njegovih zaposlenih. U hovim slučajevima, troškovi popravke ili zamene vodomera ili plombe snosi potrošač.

4. U slučaju da vodomer ili plomba vodomera je oštečen ili je manipuliran od potrošača, pružalac usluga nakon konstatiranja takvog stanja ce isključiti tog potrošača od usluga voda u roku od pet (5) radnih dana od dana saznanja. Takodje, pružalac usluga ima pravo da inicira tužbu nedležnom sudu, gde će kažnja prema potrošaču za pokrivanje:
   4.1. Troškovi popravke vode i/ili plombe;
   4.2. Fakturisanje za potrošnju vode koja se smatra da je potrošen od potrošača nije registriguje u vodomer. Procent potrošnje vode će biti na osnovu potrošnje u isti period u prethodnoj godini;

Član 30: Merenje vode obraćuju i distribuiraju

1. Pružalac usluga dužan je instalirati odgovarajući uređaj za merenje vode na izlazu iz (i) fabrike preradu vode za piće i pristup (ii) fabrike za preradu otpadnih voda u cilju praćenja količine prerade (i) vode za piće i (ii) otpadnih voda.

2. Pružalac usluga dužan je instalirati odgovarajući uređaj (zonski vodomer) za merenje vode na svim ulazima u distributivnu mrežu u cilju praćenja količine za piće.

3. Pružalac usluga u roku od jedne (1) godine, od dana stupanja na snagu ovog Pravilnika, dužan je instalirati vodomera u uobičajeno u kolektivnim stambenom zgradama, potrošači koji nemaju pojedinačne vodomere, da prati količinu distribuirane vode za piće.

Član 31: Merenje Potrošnje Vode

Potrošena voda od strane potrošača treba da se meri sa vodomerom, osim ako nije drugačije predviđeno sa ovom Pravilnikom ili relevatnim zakonom.

Član 32: Očitavanje vodomera

1. Osim ako nije drugaćije predviđeno ovim Pravilnikom, pružalac usluga treba fakturisati potrošače na osnovu potrošnje očitano stanje na vodomeru.

2. Očitavanje vodomera vrši se od čitaoca vodomera ili inspektora pružaoca usluga, koji moraju da snose znak identifikacije pružalaca usluga: uniforme i lične karte izdate od strane pružalaca usluga, koji bi trebalo da se reklamiraju na vidljivim mestima.

3. Očitavanje vodomera treba da se vrši preko radnog vremena pružalaca usluga.

4. Očitavanje vodomera od strane pružaoca usluga treba da se vrši u redovnim intervalima, kalendarskih dana približno očitavanog ciklusa, ne češće od jednom (1) mesečno i ne češće od svaka tri (3) meseca.

5. Očitavanje vodomera može se vršiti i od strane potrošača, ako pružalac usluga i potrošač dogovore se u pisanoj formi za takvog sporazuma. Pružalac usluga u ovim slučajevima će potvrditit prema vodomeru u određenim vremenskim intrevalima, koje smatra opravdanim, ali ne manje od jednog (1) puta godišnje.

Član 33: Provera tačnosti i kalibracija vodomera

1. Pružalac usluga u redovnim intervalima treba da nagleda i testira tačnost vodomera i da izvrši njhovu kalibraciju u skladu sa primjenjivim standardima i normama koje moraju da ispunjavaju Zakonom o Metrologiji i propisima koje treba usvojitit u tu svrhu.

2. Provera i kalibracija treba se vršiti samo od strane nadležnog autoriteta.

3. Pružalac usluga dužan je da proveri tačnost merenje vodomera, u slučajevima kada potrošač pismeno zahteva od pružaoca usluga u roku od dvadeset (20) radnih dana od dana podnošenja zahteva. Potrošaču treba biti pružena mogućnost da bude prisutan tokom provere vodomera ako potrošač to zatraži. Tačnost merenja vodomera se zapisnički podvrđuje, koji treba biti upućen potrošaču u roku od (5) radnih dana nakon završetka testiranja.

4. Vodomer je podložan zamjenu ako test za verifikaciju vodomera pokazuje da je greška u merenju prevazilazi standardnu devijaciju određen od strane Agencije za Metrologije Kosova.

5. Podaci za verifikaciju i kalibraciju vodomera treba se sačuvati od strane pružalaca usluga do pet (5) godine i treba biti na raspolaganju Autoritetu za inspekciju.

6. Troškovi provere vodomera kada se to zahteva da se vrši od strane potrošača pokriva:

    6.1. Pružalac usluga, ako se utvrdi da je netačnost vodomera je na štetu potrošača;
    6.2. Potrošač ako se utvrdi da vodomer je tačno merio potrošnju vode ili je merio na štetu pružaoca usluga.

Član 34: Fakturisanje potrošača za pružene usluge

Pružalac usluga dužan je poslati svakom potrošaču jednu fakturu za usluge vodosnabdevanja i otpadnih voda, svakog meseca, najkasnije do dvadeset (20) aktuelnog meseca, za pružene usluge prethodnog meseca. To dovodi do dvanaest (12) fakture godišnje.

Član 35: Fakturisanje na osnovu vodomera

1. Faturisanje se vrši na osnovu očitanja potrošnje na vodomeru.

2. U slučajevima kada Vodomer ne funksioniše iz bilo kojih razloga i fakturisanje ne može se vrsiti po osnovu čitanja potrosnje na vodomeru, tada fakturisanje za vremenski period dok vodomer nije funksionalan, izvrsice se ina osnovu izvrsene procene od strane pružaoca usluga koja procena će se bazirati na realizovanu potrošnju za predhodni period tog potrošača.

   U ovom periodu fakturisanje na osnovu procene ne treba prelaziti (i) više od tri (3) meseca za komercijalne i institucionalne potrošače; i (ii) više od šest (6) meseci za domaće potrošača. Ako posle ovog perioda potrošač opire za popravku ili instaliranje novog vodomera tada fakturisanje za ovog potrošača treba u skladu sa Članom 36.

3. Kada potrošač je pasivan, sa funksionalnom vodomerom, fakturisanje će obuhvatiti samo fisknu tarifu prema tarifama propisanim od strane Autoriteta, dok je najmanje jedan (1) put godišnje će biti zaduženi sa potrošnjem tokom cele godine.

4. U slučajevima kada je potrošač pasivan, sa nefunkcionalnim vodomera, fakturisanje se vrši iz stava 2. ovog Člana.

Član 36: Fakturisanje bez vodomera

1. Ako potrošač nema uopšte ili ima nefuncionalan vodomer, do ispunjenja svoje obaveze za kupovinu novog vodometara, fakturisanje ovog potrošača će biti kao sledeće:
   - 1.1. Za domaće potrošače:
     - 1.1.1. Pružaoci usluga treba da analiziraju prosečnu mesečnu merenu potrošnju po tipu domaćinstva prema sledeće tri kategorije:
       - 1.1.1.1. Stanovi;
       - 1.1.1.2. Kuća sa malom dvorištem ili bez (gradska kuća) ili,
       - 1.1.1.3. Velika kuća sa velikom dvorštem (ruralno/polu ruralno).
     - 1.1.2. Ova analiza može biti sprovedena na osnovu representativnog uzorka ii potpunih pordataka naplate. Rezultati analize moraju biti dostavljeni i da će biti predmet odobrenja od strane Autoriteta.

1.1.3. Rezultatet Pružaoci usluga treba omogućiti Autoritetu pristup u svim analizima, proračune itd. Uzete prilikom određivanja prosečne izmerene potrošnje.

1.1.4. Potrošač bez vodomera treba da bude definisan na osnovu jedne od tri kategorije gore navedenih. Obim mesečne potrošnje procenjen sa namerom zaduženja treba da bude 1.5 x prosečno zaduženje meren za tu kategoriju.

1.1.5. Prosek merene potrošnje treba da se ponovo analizira svake 3 godine.

1.2. Za komercijalne i industrijalne potrošače:

1.2.1. Pružaoci usluga su slobodni u određiavnju odgovarajuči procene potrošnje vode za svaku potkategoriju komercijalnih i institucionalnih potrošača, jer se procenjuje da će ovi potrošači u kratkom periodu nakon stupanja na smagu ovog Pravilnika biti opremljeni sa vodomerom.

1.2.2. Potrošač bez vodomera treba da bude definisan u okviru pod-kategoriji koji pripada. Obim mesečne potrošnje procenjen sa namerom zaduženja treba da bude 3 x prosečno zaduženje meren za tu kategoriju.

2. Kada potrošač je pasivan, bez vodomera, fakturisanje će biti kao u stav 1 ovog Člana.

3. Svi potrošači, koji aktuelno nemaju vodomer i fakturišu se bez vodomera su dužni da u saradnju i na osnovu i prema upustvama pružaoca usluga instalirati vodomer u roku:
   3.1. Od šest (6) meseci od dana stupanja na snagu ovog Pravilnika za komercijalne i institucionalne potrošača; i
   3.2. Od jedne (1) godine od dana stupanja na snagu ovog Pravilnika za domaćih potrošača.

4. Nakon isteka roka, iz stava 1. ovog člana, pružalac usluga će prekinuti pružanje usluga potrošačima koji niju poštovali odredbe stava 1. ovog Člana.

5. Stav 1. ovog člana ne primenjuje se u slučajevima kada je tehnički nemoguće da se instalira vodomer. U tom slučaju potrošač treba da bude definisan u jednu od tri kategorije iz stava 1.1.1. ovog Člana. Procenjen obim mesečne potrošnje radi zaduženja treba da bude 1 x prosečna zaduženja izmerena za tu kategoriiju.

Član 37: Fakturisanje u slučajevima sa zajedničkim vodomerima (kolektivne zgrade)

1. U kolektivnim zgradama u kojima žive dva (2) ili više potrošača, kada se fakturisanje vrši na osnovu očitivanja glavnog (zajedničkog) vodomera, fakturisanje za potrošenu vodu se vrši kao što sledi:
   1.1. Na osnovu individualne očitivanje vodomera, u onim slučajevim u kojima postoje individualni vodomeri;

1.2. Do ospustavljanje pojedinih vodomera (iz stava 2. ovog člana), gde se potrošnja meri kroz zajednički vodomer, ili kad tehnički nije moguće izvršiti odvajanje povezanosti među imovina iste zgrade u cilju primene stava 3. ovog člana, zajednička potrošnja (količina merene vode sa m3) se dodeljuje svake imovine (potrošača) na osnovu:

1.2.1. Opcija: broj članova domaćinstva, kao što se vidi na listi procesa od strane predstavnika kolektivne zgrade, u skladu sa Zakonom o uslugama, upravljanje i održavanje suvlašništva. Lista se smatra važi kada je potpisana od strane svih potrošača kolektivne zgrade.

1.2.1.1. Osim ugovora o uslugama, pružalaca usluga sa ovom kategorijem potrošača treba da potpiše ugovor i usklađenost sa ovim oblikom fakture.

U slučaju neuspeha primene ovog stava, fakturisanje će se vršitit u skladu sa stavom 1.2.2. ovog Člana.

1.2.2. Alternativna opcija: broj stanovnika planiranih za oblast imovine (prema standardi dimezionisanje podnog prostora). U ovom slučaju sledite ove korake:

1.2.2.1. Određivanje broj stanovnika za imovinu (stambeni prostor) na osnovu m2 imovine. Prostornog planiranja prema standardi počinje od 40 m2 do 1 (jedan) stanovnik i dodaje se (1) jedan stanovnik za svaki 12 m2;

1.2.2.2. Određivanje ukupan broj snanovnika širom objekta;

1.2.2.3. Procenjivanje potrošnja po stanovniku (m3) (izmerena količina vode (m3) u zajednički vodomer podeluje se na ukupan broj stanovnika);

1.2.2.4. Izračunavanje fakturisana se vrši uzimajući u obzir: broj stanovnika po imovine (m3) X tarifa za odgovarajuću kategoriju, odnosno domaćinstva zadužuju se domaćim tarifama, dok one komercijalne i industrialne sa nedomaćim tarifama.

2. Svi potrošači kolektinivih stambenih zgrada trenutno su fakturisani kroz glavnog vodomera (zajedničkog), u roku od dve (2) godine od dana stupanja na snagu ovog Pravilnika treba postavljati individualan vodomer.

3. Nakon isteka roka iz stava 2. ovog člana, pružalac usluga će prekinuti pružanje usluga potrošačima koji nisu postupili u skladu sa stavom 2. ovog člana.

Član 38: Rešavanje žalbi i tehničkih zahteva potrošača

1. Pružalac usluga dužan je da odgovori na izveštaje ili žalbe potrošača ili treće strane u vezi sa mogućim problemima (i) u vezi sa vodne usluge kao što su: neadekvatan kvalitet

vode, neadekvatna količina vode, neadekvatan pritisak vode, protok vode na putu, i slično, i (ii) sa uslugama otpadnih voda kao što je: blokiranje kanalizacionih mreža, izlivanje otpadnih voda u roku od šest (6) sati od trenutaka obaveštenja, i slično.

2. Ako popravke ne može da se vrše u roku od četiri (4) sati od trenuaka proverenih i identifikovanih problema, pružalac usluga mora postaviti znak kojem se navodi problem i očekivani datum i vreme za završetka popravke.
3. Pružalac usluga treba postaviti znak u kojem se navodi problem i očekivani datum i vreme za završetka popravke.

4. Pružalac usluga treba uspostaviti infrastrukturu da prima obaveštenja i žalbe potrošača dvadeset četiri (24) dnevno, sedam (7) dana nedeljno i postati inspektore da ispita izveštaje o:

Nedostatak snabdevanja vodom ili kvarova (curenje) u vodovodnoj mreži

4.1. Smanjen pritisak vode u vodovodnoj mreti;
4.2. Problemi vezani za kvalitet vode za piće u vodovodnoj mreži;
4.3. Blokiranje i izlivanje otpadnih voda; i
4.4. Bilo koji drugi incident koji ima direktan uticaj u pružanje usluga vodosnabdevanja i otpadnih voda.

5. Pružalac usluga dužan je organizovati osoblje i opremu kako bi odgovorilo na situaciju iz stava 1 ovog Člana.

6. Broj telefona koji treba da bude dostupan za potrošačku uslugu:
6.1. Obavljen u dva novinska izdanja najvećeg tiraža na uslužnom području; prepiskom od strane pružalaca usluga; i kao i na telefonske imenike policije, vatrogasaca i ostale Javne službe koje odgovaraju na hitne pozive;
6.2. Odštampan na svakom računu koji pružalac usluga izdaje.

7. Pružalac usluga dužan je da registruje dnevnik telefonskih poziva , poruka, kao i komunikaciju i detalje odgovora na pozive uključujući i to:
7.1. Ko je pozvao Centar za usluge potrošača;
7.2. Kada (dan i vreme) je ostvaren ovaj kontakt;
7.3. Kakve mere je Centar za potrošačka pitanja preduzeo;
7.4. Kakvi su nalazi ili rezultati preduzetih mera;
7.5. Kada je (dan i vreme) odgovoreno na problem;
7.6. Kada je završen bilo kako preduzito potrebne mere za praćenje mera.

8. Pružalac usluga dužan je dati odgovor na primljeni pozivi posle radnog vremena pre narednog radnog dana.

9. Autoritet treba na periodničnoj bazi da pregleda aktivnosti u odgovorima potrošačima i oceni njohovo efektivnost na pitanja, probleme i prigovore podnete od strane potrošača, kao i prosečno vreme za odgovor potrošačima.

Član 39: Rešavanje prigovora i zahteva komercijalnih potrošača

1. Pružalac usluga treba da u pisanoj formi odgovori žalbama za fakture, neduomice u vezi fakturisanja, zahteva o promenu adrese, kao i druge komercijalne zahteve i žalbe potrošača u pisanoj formi, u roku od deset (10) radnih dana. U tom slučaju potrošaču ili treba obezbediti odmah odgovor, ili ako je potrebno istraživanje, potrošač treba da bude obavešten o tome. Međutim, sva pitanja koja potrošač treba da reši u roku od dvadeset (20) radnih dana od trenutka podnošenja žalbe ili sumnje od strane potrošača.

2. Kad potrošač ili lice traži sastanak sa pružalacem usluga, ovo drugo treba zakazati u roku od deset (10) radnih dana. Potrošač treba biti obavešen o datumu i vremenu sastanka.

Član 40: Razvoj i ažuriranje informacionog sistema za upravljanje

1. Pružalac usluga je dužan da razvoji i ažurira redovno jedan sistem za održanje svih komercijalnih i finansijskih informacija od centara prihoda i rashoda.

2. Pružalac usluga je dužan da razvoji i ažurira redovno jedan sistem za držanje svih geografskih informacija uključujući:
   2.1. Veličina, karakteristike i lokacija procesne opreme za pijaće vode/otpadnih voda;
   2.2. Veličina i lokacija svakih glavnih pumpne stanice:
   2.3. Veličina i lokacija glavnog cevovoda i distributivne mreže uključujući i vodnih hidranta i ventila.
3. Pružalac usluga je dužan za vođenje evidenciju iz stava 1 i 2 ovog člana u jedan sofisticirani elektronski sistem.

DEO VI: SPROVOĐENJE I KAZNE

Član 41: Sprovođenje standardnih usluga

1. Pružalac usluga treba da razviju unutrašnjih pravilnika i postupaka za sve standarde potrebnom ovom Pravilniku.

2. Praćenje usklađenosti sa standardima usluga treba da se zasniva na (i) podataka i periodičnih isveštaja pripremljene i podnošene od pružalaca usluga do Autoriteta na osnovu Pravilnika koji je Autoritet utvrdi i ažurira s vremena na vreme, i (ii) redovne inspekcije i *ad-hoc* koje Autoriteti preduzme na terenu.

3. Autoritet može preduzeti prinudnu akciju ili odluke u vezi podešavanja tarifa usluge na osnovu rezultata rada postignutog od pružalaca usluga u vezi sa nivou usklađenosti standarda usluga.

Član 42: Izveštaji i vođenje evidencije

1. Svaki pružalac usluga dužan je da vodi evidenciju o svim standardima navedenim u ovom pravilniku i da ih sačuva za najmanje 5 godina. Evidencija treba biti na raspolaganju Autoritetu za inspekciju.

2. Svaki pružalac usluga će pripremiti i dostaviti izveštaje Autoritetu na propisan način i treženom formatu i u intervalima propisanim od strane Autoriteta s vremena na vreme. Izveštaji treba da sadrže apsolutne podatke i razjašnjenje za (ne) postizanje standarda usluga. Traženi izveštaji treba dostaviti najkasnije dvadeset (20) kalendarskih dana od dana slanja zahteva za izveštavanje.

3. Izveštaj o prekidu pružanja usluga: Svaki pružalac usluga treba da podnese izveštaj u roku od deset (10) radnih dana do Autoriteta od dana prestanka, koji opisuje svaku netreću ili prekid usluga koje utiče na pedeset (50) ili više potrošača od šest (6) sati ili više.

4. Izveštaj o dnevniku telefonskih poziva: Svaki pružalac usluga treba da vodi dnevnik telefonskih poziva svake godine i podnese na raspolaganju Autoritetu za inspekciju.

5. Svi dnevnici treba da se održe u glavnu kancelariju pružalaca usluga i da budu na raspolaganju tokom radnog dana vremena za inspekcija od strane Autoriteta.

Člana 43: Kaznene i administrativne odredbe

1. Neuspeh da ispunjava nekih od standardnih usluga definisanih u ovom Pravilniku, predstavlja prekršaj i rezultirati kaznom pružalaca usluga, koji nisu uspeli da u skladu sa odredbama ovog Pravilnika i Zakona koji su na snazi.

2. Kazna za kršenje bilo kog standarda usluga takođe će biti u skladu sa postupkama utvrđenim u Pravilniku za izricanje kazni i bilo kojeg drugog procesnog pravila postavljenog od strane Autoriteta s vremena na vreme.

Član 44: Žalbe

1. Pružalac usluga može da podnesu žalbu Komisiji za razmatranje, za neku konkretnu odluku o Autoriteta o sprovođenju standarda usluga navedenih u ovom Pravilniku.

2. Pružalac usluga može da podnese žalbu sudovima na Kosovu za neku donetu odluku iz Komisije za razmatranje za neki konkretan slučaj, za primenu standarda usluga.

DEO IX: RAZNE

Član 45: Jezici

1. Ovaj Pravilnik je odobren i objavljen u tri verzije napisane na tri službenim jezicima Republike Kosove.

2. U slučaju bilo kakvog neslaganja između verzija u kojima je izdat ovaj Pravilnik, preovladaće verzija Albanskog jezika.

Član 46: Ukidanje odredbe

1. Ovaj Pravilnik zamenjuju:

   1.1. Pravilnik o Minimalnih Standarda Usluga Voda na Kosovu (R – 03/ V&K) dana 31 Maj 2011, i

   1.2. Odluka za ispravljanja standardne usluge br. 166 dana 26 Mart 2013.

Član 47: Stupanje na snagu

Ovaj Pravilnik stupa na snagu petnaest (15) dana od dana potpisanja Direktora Autoriteta.

.....
Raif Preteni
Direktor RAUV