

Pristup na vaše podatke

Vaš davalac usluga ima pravo da skuplja i sačuva lične podatke o vama, koje on može koristiti u svrhu pružanja usluga, pripreme računa i komunikacije sa vama. Ti podaci su poverljivi i davalac usluga ni u kojem slučaju ne sme otkriti vaše podatke nijednom trećem licu ili ih koristiti za neovlašćenu svrhu. Davalac usluga ne sme od vas tražiti da im vi date podatke o vašoj etničkoj pripadnosti, polu, veri, ili članstvu u političkim partijama, društvene grupacije, ili druge organizacije. Vi imate pravo da proverite podatke o vama i možete tražiti da se isprave podaci koji su neispravni.

Dalje Informacije

Za detaljnije informacije u vezi sa pitanjima o Korisničkoj Povelji, između ostalog uključujući i to kako možete podneti zahteve za usluge, uslužne standarde koje trebate primiti, rokove i uslove od zahtevanog ugovora za usluge, na koji način možete podneti žalbe i postupke za isključenje, molimo vas uputite se na Pravilnike izdate od strane URVO-a koji su dostupni na našoj veb stranici.

KOJE su koristi od regulisanja?

- Pomoću **Korisničke Povelje** koja je opšta izjava prava i obaveza preduzeća javnog sektora i njihovih korisnika što se tiče usluga vodosnabdevanja, kanalizacije, skupljanje i deponovanje otpada,
- Pomoću **Ugovora za Usluge** koji se zahteva da vaš davalac usluga zaključi sa vama i koji jasno postavlja vaša prava i obaveze vezana za usluge koje se vama pružaju;
- Pomoću **Komisija za Korisničke Konsultacije** koje će se osnovati sa ciljem da razmatre vaše žalbe i da ih reše sa vašim davalcem usluga;
- Pomoću **Uslužnih Standarda** koji se zahtevaju ispoštovati od strane vašeg davalca usluga; i
- Pomoću **Tarifa** koje se odobre vašem davalcu usluga da vas zaduži i koje će osigurati plaćanje prema pravednim cenama za usluge koje ćete dobiti.

Ako želite više informacija u vezi URVO-a molimo vas posetite našu veb stranicu:

www.wwro-ks.org

Uprava za Regulisanje Vode i Otpada,

Ul. Bajram Kelmendi Br. 75, Priština

Tel: (038) 20 40 121; 20 40 145



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

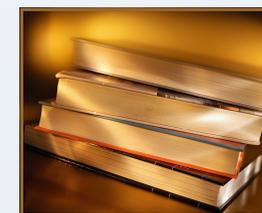
UPRAVA ZA REGULISANJE VODE I OTPADA ("URVO")

ŠTA je URVO?

URVO je nezavisno telo koje je osnovano sai UNMIK Uredbom Br. 2004/49 koja reguliše usluge vodosnabdevanja, kanalizacije, skupljanje i deponovanje otpada koje vama pruža preduzece javni sektor preduzeća.

ŠTA je svrha Regulisanja?

Svrha regulisanja preduzeća javnog sektora koje vam pružaju usluge vodosnabdevanja, kanalizacije, skupljanja i deponovanja otpada je da se obezbedi prihvatljiv nivo standarda ovih usluga, uz prihvatljive cene i da su vaša prava i obaveze jasna i obavezna što se tiče pružanja tih usluga.



Korisnička Povelja

Šta je Korisnička Povelja?

Svako preduzeće javnog sektora koje vam pruža usluge vodosnabdevanja, kanalizacije, skupljanja i deponovanja otpada, treba pripremiti Korisničku Povelju. Korisnička Povelja je opšta izjava prava i obaveza preduzeća javnog sektora koje obezbeđuju usluge za vodu, kanalizaciju, skupljanje i deponovanje otpada i njihovih korisnika, koja sadrži:

- ▶ **Pružanje usluga**
- ▶ **Zahtev za ugovor za usluge**
- ▶ **Izdavanje i plaćanje računa**
- ▶ **Korisničke žalbe**
- ▶ **Lične informacije**

Besplatan primerak Korisničke Povelje na službenom jeziku vašeg područja treba biti vama dostupan od strane vašeg davalaca usluga od 1. Novembra 2005. godine, i posle tog datuma dostupan je i na našoj veb stranici.



Pružanje Usluga

Vi imate pravo da primete usluge za vodu, kanalizaciju, skupljanje i deponovanje otpada koje se pridržavaju minimalnim uslužnim standardima što se tiče kvaliteta, sigurnosti i pouzdanosti, kada je vaš davalac usluga tehnički i finansijski u mogućnosti da obezbedi pomenute usluge. Međutim, ako vi ne platite račune u roku plaćanja može doći do isključenja usluga za vodu i kanalizaciju od strane vašeg davalaca usluga.

Ugovor za Usluge

Od vas i vašeg davalaca usluga se zahteva da zaključite ugovor koji postavlja rokove i uslove za pružanje usluga. Rokovi i uslovi u ugovoru za usluge moraju biti u skladu sa zahtevima Korisničke Povelje.



Korisničke žalbe

Vi imate pravo da podnesete žalbu kod vašeg davalaca usluga ako smatrate da se vaš davalac usluga nije pridržio rokova i uslova ugovora za usluge, korisničke povelje ili pravilnika izdatih od strane URVO. Vaš davalac usluga mora se odazvati pravovremeno i pravično vašoj žalbi.

Izdavanje i plaćanje Računa

Davalac Usluga mora poslati račun za usluge koje vam se redovno pružaju. Račun treba biti na vašem zvaničnom jeziku i da vas informise, između ostalog o tome kako možete platiti račun, o iznosu bilo koje uplate koje ste uradili od zadnjeg datuma izdavanja računa, i u slučaju da imate neki neplaćeni račun, koliko ste dužni. Bilo koji račun koji je neispravan, treba se ispraviti, i kao rezultat toga vi možete dobiti kredit ili debit u vašem računu. Vi morate platiti račun u roku koji je naznačen na računu. Ako ne izvršite uplatu, dobit ćete opomenu (podsetnik) da platite račun koji ste dobili od vašeg davalaca usluga koji će vam dati kaznu za neplaćanje koja može biti u vidu kazne za neplaćanje, ili u slučaju neplaćanja računa za usluge vezane za vodosnabdevanje i kanalizaciju, može doći do isključenja pomenutih usluga.

