



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

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



**ZYRA RREGULLATORE PËR UJËSJELLËS DHE MBETURINA (“ZRRUM”)
(R-04/U&K)**

**RREGULLA
PËR KARTËN E KONSUMATORVE PËR OFRUESIT E SHËRBIMEVE TË
UJIT NË KOSOVË**

16 korrik 2010

PËRMBAJTJA

PJESA I: DISPOZITAT E PËRGJITHSHME	4
Neni 1: Autoriteti për këtë Rregull`	4
Neni 2: Fushëveprimi	4
Neni 3: Qëllimi	4
Neni 4: Përkufizimet.....	5
Neni 5: Rregullat e Interpretimit.....	8
Neni 6: Aplikueshmëria	8
PJESA II: TË DREJTAT DHE OBLIGIMET	8
Kapitulli 1: Të drejtat dhe Obligimet e Konsumatorëve	9
Neni 7: Të drejtat e Konsumatorëve.....	9
Neni 8: Obligimet e Konsumatorit	10
Kapitulli 2: Të drejtat dhe Obligimet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit	11
Neni 9: Të drejtat e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit.....	11
Neni 10: Obligimet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit.....	12
PJESA III: KARTA E KONSUMATORËVE	14
Kapitulli 3: Përmbajtja dhe Përgatitja	14
Neni 11: Përmbajtja e Kartës së Konsumatorëve.....	14
Neni 12: Gjuha e Kartës së Konsumatorëve.....	14
Neni 13: Përgatitja e Kartës së Konsumatorëve.....	14
Neni 14: Shqyrtimi nga Rregullatori i Kartës së Konsumatorëve të Ofruesit të Shërbimeve.....	14
Kapitulli 4: Nxjerrja e Kartës së Konsumatorit	14
Neni 15: Dhënia e Kartës së Konsumatorëve.....	14
Neni 16 : Shpërndarja e Kartës së Konsumatorëve.....	15
Neni 17: Shpenzimet për Përgatitjen, Shtypjen dhe Lëshimin e Kartës së Konsumatorëve.....	16
Kapitulli 5: Modifikimi i Kartës së Konsumatorëve dhe Ri-lëshimi	16
Neni 18: Modifikimi i Kartës së Konsumatorëve.....	16
Neni 19: Lëshimi i Kartës së Konsumatorëve të Modifikuar	16
Neni 20: Ri-Lëshimi i Kartës së Konsumatorëve.....	16
PJESA IV: KONTRATA E SHËRBIMVE TË UJIT	16
Neni 21: Përmbajtja e Kontratës së Shërbimeve të Ujit	16
Neni 22: Shqyrtimi i Kontratave të Shërbimeve të Ujit nga Rregullatori	17
Neni 23: Modifikimi i Kontratave të Shërbimeve të Ujit.....	17
PJESA V: REGJISTRI I KONSUMATORËVE	18
Kapitulli 6: Regjistri i Konsumatorëve	18
Neni 24: Regjistrimi i Konsumatorëve.....	18
Neni 25: Përmbajtja e Regjistrit të Konsumatorëve.....	18
Neni 26: Personat e Cenueshëm.....	20
Neni 27: Format i Shënimeve në Regjistrin e Konsumatorëve.....	20
Kapitulli 7: Siguria e Shënimeve të Ruajtura në Regjistrin e Konsumatorëve	20
Neni 28: Siguria dhe Mbrojtja e të Dhënave të Konsumatorëve	20
Neni 29: Raportimi tek Rregullatori për Kontratat e Shërbimeve të Konsumatorëve	21
PJESA VI: FATURA PËR SHËRBIMET	21
Kapitulli 8: Faturat e Konsumatorit dhe Vërejtjet për Pagesë	21
Neni 30: Lëshimi i Faturës së Konsumatorit.....	21
Neni 31: Përmbajtja e Faturës së Konsumatorit	22
Neni 32: Vërejtjet për Pagesë dhe Shkycja për Mos-pagesë	23
Kapitulli 9: Pagesa e Faturës së Konsumatorit	24
Neni 33: Pagesa e Faturës së Konsumatorit.....	24
Neni 34: Lokacionet për të Marrë dhe për të Paguar Faturat e Konsumatorëve	24
Kapitulli 10: Faturat e Konsumatorit për Kontot e Shumëfishta	25
Neni 35: Faturat e Konsumatorit për Kontot e Shumëfishta	25
Kapitulli 11: Historia e Faturave të Vjetra	25

Neni 36: Pajisja e Konsumatorit me Historinë e Faturave të Vjetra.....	25
Kapitulli 12: Korrigjimet e Faturimit dhe Korrigjimet	26
Neni 37: Gabimet gjatë Faturimit për shkak të Pakujdesisë	26
Neni 38: Mbingarkimi me Paramendim nga Ofruesi i Shërbimit	26
Neni 39: Nën-ngarkesa me Mashtrim nga Ofruesi i Shërbimit	26
PJESA VII: FUSHATA E INFORMIMIT PUBLIK.....	26
Neni 40: Fushata e Informimit Publik e Udhëhequr nga Rregullatori.....	26
Neni 41: Fushata e Informimit Publik e Udhëhequr nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit.....	27
PJESA VIII: ZBATIMI DHE DËNIMET	27
Kapitulli 13: Zbatimi nga Rregullatori	28
Neni 42: Zbatimi.....	28
Kapitulli 14: Shënimet dhe Raportet	28
Neni 43: Shënimet dhe Raportet	28
Kapitulli 15: Kundërvajtjet dhe Dënimet.....	28
Neni 44: Kundërvajtje dhe Dënimet.....	28
Kapitulli 16: Ankesat	28
Neni 45: Ankesat.....	28
PJESA IX: TË NDRYSHME	29
Neni 46: Gjuhët	29
Neni 47: Hyrja në Fuqi.....	29
SHTOJCAT	30
SHTOJCA 1.....	31
PËRMBAJTJA MINIMALE E KARTËS SË KONSUMATORËVE	31
SHTOJCA 2:.....	34
PËRMBAJTJA MINIMALE E KONTRATËS SË SHËRBIMEVE.....	34

PJESA I: DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Neni 1: Autoriteti për këtë Rregull

Rregullatori nxjerrë këtë Rregull duke u mbështetur në autorizimin e dhënë me Rregulloren e UNMIK-ut Nr. 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjetës, Kanalizimit dhe të Mbeturinave e datës 26 nëntor 2004, dhe amendamenteve të bëra me Ligjin mbi ndryshimin e Rregullores 2004/49 (Ligji Nr.03/L-086) i datës 15 qershor 2008.

Neni 2: Fushëveprimi

- 2.1. Nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit kërkohet të nxjerrin Kartën e Konsumatorëve për të gjithë Konsumatorët ekzistues dhe të ardhshëm me përmbajtje minimale dhe planin e përgjithshëm të përcaktuar me këtë Rregull dhe ndryshimeve, plotësimeve dhe/ose e zëvendësimeve që i bëhen asaj nga Rregullatori kohë pas kohe.
- 2.2. Karta e Konsumatorëve, që do të nxjerrët në bazë të kësaj Rregulle, do të radhitë të drejtat dhe obligimet e Konsumatorit si dhe të drejtat dhe obligimet e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit që kanë të bëjnë me:
 - (a) Aplikacionin për Shërbime;
 - (b) Lidhjen dhe zbatimin e Kontratës së Shërbimit;
 - (c) Kërkesën nga Konsumatorët të bëjnë depozitat për pajisje dhe të garantojnë pagesat e duhura tek Ofruesit e Shërbimeve të Ujit
 - (d) Lëshimin e Faturave dhe rregullave për pagesën e faturave dhe të drejtën e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit të bëjnë Shkyçjen në rast të mos-pagesës së Faturave; dhe
 - (e) Menaxhimin e pyetjeve dhe ankesave të Konsumatorëve.
- 2.3. Nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit kërkohet të lidhin Kontratën e Shërbimit për Ujë me Konsumatorët duke përdorur formatin e specifikuar në këtë Rregull dhe të i Faturonjë Konsumatorët ashtu siç është përcaktuar me këtë Rregull.

Neni 3: Qëllimi

Qëllimi i kësaj Rregulle është të themelojë marrëdhëniet kontraktuese në mes të Konsumatorëve dhe Ofruesve të Shërbimeve të Ujit nëpërmes përcaktimit dhe zbatimit të kërkesave në lidhje me:

- (a) Përmbajtjen minimale të Kartës së Konsumatorëve dhe sistemit me të cilin Ofruesit e Shërbimeve të Ujit e hartojnë dhe e nxjerrin atë për Konsumatorët e vet.
- (b) Përmbajtjen minimale dhe kushtet e Kontratës së Shërbimeve të Ujit me

Konsumatorët; dhe

- (c) Përmbajtjen minimale të Faturës për Konsumatorët për Shërbimet e Ujit që iu ofrohen.

Neni 4: Përkufizimet

Fjalët dhe shprehjet e përdorura në këtë Rregull do të përmbajnë kuptimet si në vijim:

Borxhi i Vjetër nënkupton borxhin e Konsumatorit të evidentuar nga faturat e papaguara të lëshuara nga Ofruesi i Shërbimeve tek ai Konsumator më ose para 31 dhjetorit 2002 i cili nuk është paguar në tërësi si i definuar dhe i rregulluar në Rregullën për faljen dhe rregullimin e Borxhet e Vjetra të lëshuar, ndryshuar dhe/ose të plotësuar nga Rregullatori kohë pas kohe

Ditë Pune nënkupton çdo ditë përveç të shtunës dhe të dielës, apo ditë tjetër që është përcaktua festë zyrtare në Kosovë;

Faturë nënkupton dokumentin komercial për të paguar për Shërbimet e Ujit, e cila saktëson shumën e borxhit që është e pagueshme, dhe periudhën për të cilën janë ofruar shërbimet, të lëshuar nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit tek Konsumatori në gjuhën Shqipe dhe Serbe;

Gypi i Kyçjes së Konsumatorit nënkupton gypin nga rrejeti shpërndarës i Ofruesit të Shërbimeve deri te ujëmatësi i Konsumatorit, apo deri te objekti i Konsumatorit (në rastet kur ujëmatësi është brenda objektit të Konsumatorit) i cili përbëhet prej dy pjesëve:

- i. **Gypi i Shërbimit** nënkupton seksionin e gypit të kyçjes që shtrihet prej gypit shpërndarës në rrugë deri te kufiri i pronës së Konsumatorit dhe mirëmbajtja e tij është përgjegjësi e Ofruesit të Shërbimeve;
- ii. **Gypi i Furnizimit** nënkupton seksionin e gypit të kyçjes prej kufirit të pronës së Konsumatorit deri te ujëmatësi apo deri te objektet e Konsumatorit (në rastet kur nuk ka ujëmatës apo ujëmatësi është brenda objektit të Konsumatorit), dhe mirëmbajtja e tij është përgjegjësi e Konsumatori

Konsumator nënkupton çdo person që ka lidhë Kontratën për Shërbime të Ujit apo që merr shërbimet e ofruara nga Ofruesi i Shërbimeve;

Kategoria e Konsumatorëve nënkupton kategorinë e konsumatorëve të definuar si në vijim:

- i. **Konsumator Shtëpiak** nënkupton Konsumatorin e klasifikuar nga Ofruesi i Shërbimeve si person i cili shfrytëzon Shërbimet në banesën ose amvisërinë e tij apo saj;
- ii. **Konsumator Komercial/Industrial** nënkupton cilindo person, subjekt ligjor ose organizatë afariste të klasifikuar nga Ofruesi i Shërbimeve si Konsumatori i cili shfrytëzon Shërbimet për apo në lidhje me ushtrimin e

- veprimtarisë së vet industriale apo komerciale të cilit do lloj;
- ii. **Konsumator Institucional** nënkupton cilindo subjekt ligjor të klasifikuar nga Ofruesi i Shërbimeve si autoritet qeveritar, autoritet lokal, organizatë ndërkombëtare apo institucion i cili kryen veprimtaritë të interesit të përbashkët apo publik dhe i cili nuk është i regjistruar si organizatë afariste në pajtim me Ligjin për shoqëritë tregtare Nr. 02/L-123;

Karta e Konsumatorëve nënkupton dokumentin e shkruar, të përgatitur nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit, i në të cilin radhitë dhe i bëhet me dije secilit Konsumator të drejtat dhe obligimet e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Konsumatorëve ndaj njëri tjetrit;

Këshilli Konsultativ i Konsumatorëve nënkupton komisionin e themeluar nga Rregullatori për secilën Zonë të Shërbimeve për të hulumtuar dhe zgjidhur Ankesat e Konsumatorëve dhe të drejtojë anketat lidhur me Shërbimet e Ujit;

Kontrata e Shërbimeve të Ujit nënkupton kontratën standarde e cila duhet të lidhet në mes të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Konsumatorit që rregullon ofrimin e Shërbimeve të Ujësjesit dhe Shërbimeve të Kanalizimit dhe të drejtat dhe obligimet e palëve ndaj asaj kontrate të krijuar në lidhje me ofrimin e shërbimeve në fjalë, ose, në mungesë të kësaj kontrate me shkrim, dispozitat dhe kushtet standarde të furnizimit me Shërbime të Ujit të cilat bëhen nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit ndaj Konsumatorëve të vet dhe;

Komisioni Shqyrtues nënkupton komisionin i cili mund të rishikojë vendimet e Rregullatorit konform Rregullores së UNMIK-ut Nr. 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjesit, Kanalizimit dhe Mbeturinave dhe amendamenteve të bëra me Ligjin Nr.03/L-086;

Kyçje e Ligjshme nënkupton:

- i. ndërlidhjen në mes të objekteve të Konsumatorit që është në Regjistrin e Konsumatorëve dhe rrjetit shpërndarës për Shërbime të Ujit të kryer nga ai Ofrues i Shërbimeve të Ujit; ose
- ii. ndërlidhjen në mes të objektit të Personit dhe rrjetit shpërndarës të krijuar nga Ofruesit përkatës i Shërbimeve të Ujit ose paraardhësve të tij sipas ligjit të aplikueshëm, dhe

I Kyçur Ligjshëm do të ketë kuptimin e njëjtë;

Kyçje e Paligjshme nënkupton lidhjen në mes pronës së Konsumatorit dhe rrjetit shpërndarës të Shërbimeve të Ujit të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit që nuk është krijuar nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit ose paraardhësit e tij sipas ligjit të aplikueshëm, dhe

“i Kyçur Paligjshëm” do të ketë kuptimin e njëjtë;

Licenca e Shërbimit nënkupton licencën (lejen) e lëshuar nga Rregullatori konform Rregullores së UNMIK-ut Nr. 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjesit, Kanalizimit dhe Mbeturinave dhe amendamenteve të bëra me Ligjin Nr.03/L-086, Rregullës për Licencimin e Ofruesve të Shërbimit të Ujësjesit, Kanalizimit dhe të Furnizuesve të Ujit me Shumicë në Kosovë (Rregulla R-01/U&K) e cila autorizon Ndërmarrjen Publike të sigurojë dhe ose të ofrojë Shërbime të Ujit;

Letër Pa Vërejtje nënkupton shkresën nga Rregullatori ku deklarohet moskundërshtimi për çfarëdo veprimi të cilës ajo i përgjigjet;

Ndërmarrje Publike nënkupton ndërmarrjet e përkufizuar me Ligjin për Ndërmarrjet Publike (Ligji nr. 03/L-087) dhe që funksionojnë në bazë të Ligjit për Shoqëri tregtare (Ligji nr. 02/L-123);

Objekti nënkupton lokacionin për të cilin kërkohet apo ofrohet Shërbimi i Ujit;
Ofruesi i Shërbimeve të Ujit nënkupton Personin që ofron Shërbime të Ujësjesit dhe Kanalizimit;

Person nënkupton një individ, subjekt legal apo publik përfshirë korporatë, ortakëri, trust, organizatën jokorporuese, një qeveri apo cilëndo agjenci apo nënsektor të saj;

Person i Cenueshëm nënkupton

- i. cilindo individ të çertifikuar nga mjeku i licencuar që mund të i rrezikohet jeta apo shëndeti pa Shërbime të Ujë;
- ii. Cilido Konsumator Shtëpiak i klasifikuar nga Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale si i varfër dhe skamnor, dhe që i këshillohet Ofruesit të Shërbimeve të Ujit si mundës që fatura e tij të paguhet nga autoritetet kompetente të mirëqenies sociale(MPMS).

Rregullimi i Pagesës nënkupton marrëveshjen për të paguar Borxhet e Vjetra të lidhur në mes të Konsumatorit dhe Ofruesit të Shërbimeve të Ujit, të definuar dhe rregulluar sipas Rregullës së caktuar mbi Borxhet e Vjetra të lëshuar, ndryshuar dhe/ose të plotësuara nga Rregullatori kohë pas kohe;

Rregullatori nënkupton autoritetin përgjegjës për rregullimin ekonomik të Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjesit, Kanalizimit dhe Mbeturinave Gjithashtu referohet si “Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina (“ZRRUM”) e krijuar nën Rregulloren e UNMIK-ut Nr. 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjesit, Kanalizimit dhe Mbeturinave dhe amendamenteve të bëra me Ligjin Nr.03/L-086 apo organizatën e saj pasardhëse;

Rrjeti i Ujësjesit nënkupton të gjitha asetet e shfrytëzuara për dhe/ose në lidhje me ofrimin dhe/ose marrjen e Shërbimeve të Ujësjesit qoftë atyre që i përkasin pronës publik ose të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit;

Rrjeti i Kanalizimit nënkupton të gjitha asetet e shfrytëzuara për dhe/ose në lidhje me ofrimin dhe/ose marrjen e Shërbimeve të Ujërave të Zeza qoftë atyre që i përkasin pronës publik ose të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit;

Standardi i Shërbimeve nënkupton vlerën numerike të parametrin të operimit dhe mirëmbajtjes së caktuar në asi niveli që siguron kualitet, siguri dhe në: (a) furnizimit me sistem gypor të ujit për Konsumatorët dhe operimin dhe mirëmbajtjen e Rrjetit të Ujësjesit, ose (b) grumbullimin e ujërave të zeza nga Konsumatorët dhe operimin dhe mirëmbajtjen e Sistemit Kanalizimit;

Shkyçje nënkupton ndërprerjen e ndërlidhjes në mes të objektit të Konsumatorit dhe rrjetit shpërndarës për Shërbime të Ujit e cila ndërlidhje i mundëson Konsumatorit të merr ato Shërbime nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe

"Shkyç" do të ketë kuptimin e njëjtë;

Shërbim nënkupton cilindo shërbim për Ujësjetllës dhe Kanalizim;

Shërbimet e Ujësjetllësit nënkupton nxjerrjen, përpunimin, dhe shpërndarjen e ujit për konsum njerëzor dhe operimin e rrjetit dhe objekteve për atë qëllim;

Shërbimet e Kanalizimit nënkupton mbledhjen, përpunimin dhe shkarkimin e ujërave të zeza dhe kanalizimit;

Shërbimet e Ujit nënkupton Shërbimet e Ujësjetllësit dhe Shërbimet e Kanalizimit të cilat ofrohen nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit;

Urdhëresa Tarifore nënkupton dokumentin me shkrim, të lëshuar nga Rregullatori ku janë të përfshira të gjitha tarifa e shërbimit për Zona të shërbimit sipas llojit, lokacionit dhe kategorisë së Konsumatorëve .

Zona e Shërbimit nënkupton, në lidhje me Licencën e Shërbimit, Regjionin apo Komunën brenda të cilit Ofruesi Përkates i Shërbimit mund të ofrojë shërbimet e tij;

Neni 5: Rregullat e Interpretimit

Në këtë Rregull:

- a) Cilado fjalë dhe shprehje të përdorura në këtë Rregull, të cilat nuk janë veçanërisht të definuara këtu dhe të cilat mund të jenë të paqarta, do të përmbajnë kuptimet siç janë të përcaktuara në aktet ligjore të përmendura në Hyrjen e kësaj Rregulle dhe/ose në cilindo tjetër ligj të aplikueshëm në Kosovë;
- b) Referencat në Rregull do të interpretohen sipas kuptimit të cilitdo Rregull të lëshuar, të modifikuar, ndryshuar, plotësuar, dhe/ose të zëvendësuar nga Rregullatori kohë pas kohe në pajtim me pushtetin që i është dhënë Rregullatorit;
- c) Njëjesi përfshinë shumësin dhe anasjelltas;
- d) Fjalët që përdoren në cilëndo gjini do të përfshijnë cilëndo gjini tjetër; dhe
- e) Referencat për Pjesët, Kapitujt, dhe Nenet, përveç nëse qëllimisht nuk caktohet ndryshe, janë referenca për Pjesë, Kapituj dhe Nene të kësaj Rregulle.

Neni 6: Aplikueshmëria

Nga të gjithë Ofruesit e Shërbimeve të Ujit kërkohet ta respektojnë këtë Rregull sepse është jo-diskriminuese.

PJESA II: TË DREJTAT DHE OBLIGIMET

Kapitulli 1: Të drejtat dhe Obligimet e Konsumatorëve

Neni 7: Të drejtat e Konsumatorëve

Konsumatori ka të drejtë që:

- a) Të jetë i kyçur në Sistemin e Rrjetit të Ujësjetës dhe Kanalizimit kurdo që është e mundshme teknikisht dhe ekonomikisht;
- b) Të ketë qasje në mënyrë jo-diskriminuese në Shërbimet e Ujit që i nënshtrohet vetëm lidhjes së Kontratës për Shërbimet e Ujit dhe pagesën e Faturave përkatëse të lëshuara për ato shërbime të ofruara;
- c) Ti ofrohen Shërbimet e Ujit në nivelet minimale të kualitetit, sigurisë dhe rregullësisë së përcaktuara nga Rregullatori dhe të jetë i informuar për ato Standarde të Shërbimeve në çdo kohë;
- d) Të ketë një faturim të drejtë, të ligjshëm dhe transparent për Shërbimet e Ujit të ofruara sipas Rregullës së aprovuar nga Rregullatori;
- e) Të jetë i informuar për të drejtat e tij dhe obligimet e parapara në Kartën e Konsumatorëve dhe sipas Kontratës së Shërbimeve të Ujit;
- f) Të ketë qasje në të gjitha shënimet personale të regjistruara në dosjet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit ose të dhënat në kompjuter ose në të dyjat dhe të korrigjojë cilindo shënim të pasaktë të gjetur në dokumentet dhe të dhënat e tilla;
- g) Të ketë mbrojtje të konfidencialitetit të shënimeve personale të regjistruara dhe të përpunuara nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit në mënyrën e paraparë në këtë Rregull;
- h) Të informohet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit se ka kërkuar pëlqimin nga Rregullatori për lëshimin e shënimeve të tyre personale, informatat e pronësisë, si dhe për natyrën, përshkrimin dhe llojin e të dhënave dhe informatave për të cilën është bërë ai lëshim dhe kërkesën për ti nxjerrë në dritë;
- i) Të ankohet për cilindo fakt ose rast që mund të shkaktojë kundërvajtje nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit të obligimeve të tyre të imponuara sipas Kartës së Konsumatorit, Kontratës së Shërbimeve të Ujit, ose në ndonjë Rregullore të aplikueshme dhe/ose Urdhër të lëshuar nga Rregullatori dhe që secila nga ato ankesa të jetë e procesuar dhe trajtuar në mënyrë të drejtë dhe me kohë nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit.

Neni 8: Obligimet e Konsumatorit

Konsumatori ka obligim që të:

- a) Lidhë Kontratë të Shërbimeve të Ujit me Ofruesit e Shërbimeve të Ujit në kohën dhe mënyrën e përcaktuar në këtë Rregull;
- b) Vazhdojë me pagesën e plotë dhe me kohë të të gjitha Faturave të lëshuara nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit për Shërbimet e ofruara të Ujit;
- c) Vazhdojë me pagesë ose përndryshe të rregullojë Borxhet e Vjetra që duhet të paguhet për ofrimin e Shërbimeve të Ujit në mënyrën që është përshkruar në Rregullën e ZRRUM-së mbi Rregullimin dhe Shlyerjen e Borxheve të Vjetra;
- d) Informojë Ofruesin e Shërbimeve të Ujit kur Konsumatori është Konsumator i Cenushëm;
- e) Bashkëpunojë me Ofruesit e Shërbimeve të Ujit në të gjitha çështjet e arsyeshme të nevojshme për të lehtësuar Ofrimin e Shërbimeve të Ujit;
- f) Lehtësojë dhe lejojë qasje gjatë orarit të zakonshëm të punës në Ditët e Punës ose/apo në çdo kohë dhe/ose ditëve tjera në rast të ndonjë emergjence të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit në Objektin e vet me qëllim të instalimit, rehabilitimit, largimit, riparimit, mirëmbajtjes dhe inspektimit të gjitha aseteve të vendosura atje e që janë pjesë e Rrjetit të Ujësjetës;
- g) Lehtësojë dhe lejojë qasjen Ofruesve të Shërbimeve të Ujit në Objektin e tyre me qëllim të leximit të ujëmatësve që tregojnë harxhimin e ujit;
- h) Respektojë paprekshmërinë e ujëmatësve, të mos manipulojë me ta dhe/ose të vendosë ose të kryejë në ujëmatës çfarëdo punë që nuk është e autorizuar nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit;
- i) Në çdo kohë të mbrojtë dhe respektojë integritetin dhe pozitën e mirë të aseteve të vendosura në Objektet e tyre të cilat janë pjesë e Rrjetit të Ujësjetës dhe të çfarëdo aseti tjetër që ka lidhje me dhe/ose të shfrytëzohet për dhënien ose marrjen e Shërbimeve të Ujit dhe të përdorët me kujdes atë sipas specifikacioneve teknike dhe udhëzimeve të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit, qofshin ato asete pronë e Konsumatorit ose në pronësi publike që operohen nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit;
- j) Sa më shpejtë të riparojë rrjedhjet në gypsjellësa dhe instalime që janë përgjegjësi e Konsumatorit;
- k) Njoftojë sa më shpejtë Ofruesin e Shërbimeve të Ujit për cilado fakte ose rrethana që kanë mundësi të shkaktojnë ndonjë çrregullim të furnizimit të

Shërbimeve të Ujit dhe/ose cilindo dëmtim të aseteve që janë pjesë e Rrjetit të Ujësjellësit dhe/ose të përdorura për dhe në lidhje me dhënien ose marrjen e Shërbimeve të Ujit që ndodhin në pronat e tyre.

Kapitulli 2: Të drejtat dhe Obligimet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit

Neni 9: Të drejtat e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit

Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të ketë të drejtë të:

- a) Fatojnë Konsumatorët për Shërbimet e Ujit të ofruara sipas Urdhëresës Tarifore të ligjshme të Shërbimeve për ofrimin e Shërbimeve të Ujësjellësit dhe Kanalizimit ashtu siç aprovohen nga Rregullatori kohë pas kohe;
- b) Pranon me kohë pagesën e Faturave të lëshuara tek Konsumatorët për pagesën sipas Urdhëresës Tarifore të ligjshme të Shërbimit të lëshuara, ndryshuara, plotësuara dhe/ose të zëvendësuara dhe që llogariten dhe aplikohen sipas Rregullës së ZRRUM-së mbi Tarifat e Shërbimit;
- c) Mbledhë, mirëmban, përtërijë me informata të fundit, përpunojë dhe përdorë të dhënat personale të Konsumatorëve me qëllim të vetëm dhe ekskluziv për ofrimin e Shërbimeve të Ujit dhe faturimin për këto shërbime në përputhje të rreptë me vendimet e Rregullatorit në këtë aspekt ashtu siç është caktuar me këtë Rregull dhe/ose që përcaktohet nga Rregullatori kohë pas kohe;
- d) Shfrytëzojë, operojë, mirëmbajë, riparojë dhe zëvendësojë pasuritë që i përkasin pronës publike, të shfrytëzuara në lidhje me Rrjetin e Ujit dhe të shfrytëzuara për dhe në lidhje me ofrimin ose pranimin e Shërbimeve të Ujit sipas kushteve të paraqitura në Licencën e Shërbimit që jepet nga Rregullatori për ofrimin e shërbimeve të tilla;
- e) Operojë vetëm në Zonat e Shërbimit të definuara në Licencën e Shërbimit të dhënë nga Rregullatori që autorizon ofrimin e Shërbimeve të Ujit;
- f) Procedojë me Shkyçje të menjëhershme për cilëndo Kyçje të Paligjshme në Rrjetin e Ujësjellësit ose në ndonjë prej aseteve ose sistemeve që shfrytëzohen për dhe në lidhje me dhënien ose marrjen e Shërbimeve të Ujit sipas vendimeve të Rregullatorit të paraqitura në Rregullin e ZRRUM mbi Shkyçjet;
- g) Procedojë me Shkyçje të menjëhershme për cilindo Konsumator në rast të çfarëdo çrregullimi serioz ose mosfunksionimi në Rrjetin e Ujësjellësit ose në ndonjë prej aseteve ose sistemeve që shfrytëzohen për dhe në lidhje me ofrimin ose marrjen e Shërbimeve të Ujit në rast të kërcënimit të

menjëhershëm ose të mundshëm të rrezikimit të integritetit të atij Rrjeti të Ujësjellësit, të aseteve dhe sistemeve tjera, të jetës njerëzore ose ambientit, sipas Rregullës së ZRRUM mbi Shkyçjet;

- h) Procedojë me Shkyçjen e Konsumatorëve të cilët kanë dështuar të bëjnë pagesën më kohë ose të lidhin Marrëveshjet e Pagesës për Faturat e lëshuara për Shërbimet e Ujit të llogaritura sipas Tarifave të ligjshme të Shërbimeve të aprovuara nga Rregullatori kohë pas kohe;
- i) Procedojë me Shkyçje Kolektive në zonat ku matja dhe Faturimi i Shërbimeve të Ujit tregon që shumica e Konsumatorëve kanë dështuar të paguajnë Faturat e tyre në kohë sipas vendimeve të Rregullatorit të paraqitura në Rregullin e ZRRUM mbi Shkyçjet;
- j) Këtë qasje në objektet dhe lokalet e Konsumatorëve më qëllim të matjes së harxhimit të ujit dhe për ndonjë punë që kërkohet për riparim ose mirëmbajtje, inspektim ose mbrojtje të aseteve të Rrjetit të Ujësjellësit ose të ndonjë prej aseteve tjera ose sistemeve që shfrytëzohen për dhënie ose marrjen e Shërbimeve të Ujit në mënyrën siç përshihet nga Rregullatori kohë pas kohe të paraqitura në Kartën e Konsumatorëve;
- k) Të ketë qasje në cilëndo pronë tjetër publike ose private për qëllime të njëjta të paraqitura në paragrafin paraprak sipas procedurave dhe duke i respektuar procedurat dhe kufizimet e paraqitura në legjislacionin i cili është në fuqi në Kosovë mbi pronën dhe pasurinë e patundshme.

Neni 10: Obligimet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit

Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të jetë i obliguar që të:

- a) Respektojnë të gjitha dispozitat dhe kushtet e Licencës së Shërbimit që do të lëshohen dhe zbatohen nga Rregullatori për të autorizuar ofrimin e Shërbimeve të Ujit;
- b) Lejojë Konsumatorët të kyçen në Rrjetin e Ujësjellësit dhe/ose në asetet dhe sistemet që shfrytëzohen për dhe/ose në lidhje me ofrimin dhe marrjen e Shërbimeve të Ujit sipas kushteve të Licencës së Shërbimit dhe/ose dispozitave të Kartës së Konsumatorëve kur të jetë e mundshme teknikisht dhe ekonomikisht ashtu siç përcaktohet nga Rregullatori kohë pas kohe;
- c) Ofrojë të gjithë Konsumatorëve që kërkojnë atë, Shërbime të Ujit kur teknikisht dhe ekonomikisht është e mundshme, sipas kushteve të Licencës së Shërbimit dhe/ose dispozitave të Kartës së Konsumatorëve;
- d) Respektojë dhe përmbushë obligimin ndaj interesit publik për ofrimin e

Shërbimeve të Ujit në zonat rurale brenda Zonave të tij të Shërbimit sipas kushteve të Licencës së Shërbimit dhe/ose dispozitave të Kartës së Konsumatorëve;

- e) Që Konsumatorëve ti Faturonjë vetëm Tarifat e ligjshme për Shërbime të llogaritura dhe të faturuara në përputhshmëri strikte me Urdhëresën Tarifore të Rregullatorit të lëshuara dhe zbatuara kohë pas kohe, dhe të mos ngarkojë Konsumatorët me çfarëdo vlera tjera të paautorizuara;
- f) Mos angazhohet në ndonjë aktivitet ose biznes që mund të jetë jokompatibil me obligimet e shërbimeve publike që rrjedhin nga kushtet e Licencës së Shërbimit, dispozitat e Kartës së Konsumatorëve dhe/ose në cilado Rregulla tjera të ligjshme;
- g) Respektojë Standardet Minimale të Shërbimit për kualitetin, sigurinë dhe rregullsinë e shërbimit të parapara me Licencën e Shërbimit, dhe Kartën e Konsumatorëve dhe/ose në cilado Rregulla tjera të ligjshme;
- h) Shfrytëzojë në mënyrë ekonomike dhe të sigurojë mirëmbajtje të duhur të aseteve në pronësi publike dhe/ose të cilësdo pasuri private që i përket Rrjetit të Ujësjetës dhe/ose aseteve tjera dhe/ose sistemeve që shfrytëzohen për dhe/ose në lidhje me ofrimin dhe marrjen e Shërbimeve të Ujit sipas kushteve të Licencës së Shërbimit dhe/ose cilësdo Rregull tjetër;
- i) Respektojë dhe përmbushi obligimet për ta informuar dhe për ti raportuar Rregullatorit siç parashihet në Licencën e Shërbimit, Kartën e Konsumatorëve, dhe/ose në cilindo Rregull tjetër të aplikueshëm;
- j) Ofrojë informacion Konsumatorëve dhe/ose publikut të përgjithshëm sipas kushteve të parapara në Licencën e Shërbimit, Kartën e Konsumatorëve, dhe/ose në ndonjë Rregull tjetër të aplikueshëm;
- k) Regjistrojë Konsumatorët që janë Konsumatorë të Cenueshëm dhe ju ofron shërbime të caktuara për të përkrahur dhe komunikuar me këta Konsumatorë;
- l) Pranojë, të iu përgjigjet, dhe trajtojë në mënyrë të drejtë dhe në kohë çdo ankesë dhe të mbajë evidencë për ato ankesa sipas kushteve të parapara në Kartën e Konsumatorëve dhe/ose të ndonjë Rregulli tjetër të aplikueshëm; dhe
- m) Jetë përgjegjës për të siguruar ujë të pijshëm sipas standardeve të kualitetit për konsum njerëzor siç përcaktohet nga Instituti Shëndetit Publik të Kosovës kohë pas kohe, ose në mungesë të atyre standardeve, sipas Udhëzuesit të Organizatës Botërore për Shëndetësi.

PJESA III: KARTA E KONSUMATORËVE

Kapitulli 3: Përmbajtja dhe Përgatitja

Neni 11: Përmbajtja e Kartës së Konsumatorëve

Karta e Konsumatorëve duhet të përshkruaj të drejtat dhe obligimet e Konsumatorëve dhe Ofruesve të Shërbimeve të Ujit siç janë përcaktuar me këtë Rregull dhe nivelin minimal të ofrimit të shërbimeve të cilat Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të përpiqet që tu ofrojë Konsumatorëve të vet.

Neni 12: Gjuha e Kartës së Konsumatorëve

- 12.1. Karta e Konsumatorëve do të lëshohet në një ose më shumë gjuhë zyrtare që përdoren në Kosovë dhe do të jetë në dispozicion për Konsumatorët nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit sipas preferencës për gjuhën që e demonstroi Konsumatori.
- 12.2. Nëse Konsumatori nuk ka paraqitur ndonjë preferencë për ndonjërin nga gjuhët që përdoren në Kosovë, Ofruesit e Shërbimeve të Ujit do t'ia lëshojnë konsumatorit Kartën e Konsumatorëve në gjuhën që flitet më së shumti në zonën gjeografike të lokacionit të Objektit ku ofrohen shërbimet dhe/ose Vendqëndrimin të Konsumatorit.

Neni 13: Përgatitja e Kartës së Konsumatorëve

Secili Ofrues i Shërbimeve duhet të përgatisë Kartën e Konsumatorëve e cila përfshinë së paku dispozitat e dhëna në këtë Rregull, megjithëse Ofruesi i Shërbimeve të Ujit mund të shtojë detaje tjera sipas politikave të veta komerciale dhe të marrëdhënieve me Konsumatorë.

Neni 14: Shqyrtimi nga Rregullatori i Kartës së Konsumatorëve të Ofruesit të Shërbimeve

Secili Ofrues i Shërbimeve do të dorëzojë Rregullatorit propozimin e vet të Kartës së Konsumatorëve, të cili do ta shqyrtojë dhe, brenda njëzet (20) Ditëve të Punës pasi që e ka pranuar, ose do t'ia kthejë për revidim versionin ose do t'ia lëshojë një Letër Pa Vërejtje.

Kapitulli 4: Nxjerrja e Kartës së Konsumatorit

Neni 15: Dhënia e Kartës së Konsumatorëve

- 15.1. Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të japë në formë të shypur secilit Konsumator

dhe secilit punëtor të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit qoftë komplet Kartën e Konsumatorit ose një përmbledhje që paraprakisht aprovohet nga Rregullatori në mënyrë të ngjajshme sikurse në Nenin 14.

- 15.2. Ofruesi i Shërbimeve të Ujit në çdo kohë do të mbajë kopje të mjaftueshme të Kartës së Konsumatorëve për ti shpërndarë falas nga një kopje secilit Konsumatorë sipas kërkesës dhe të ketë kopje plotësuese në zyrë për Konsumatorët e ri dhe anëtarët e ri të personelit të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit.
- 15.3. Informatat plotësuese për të gjitha detajet e plota teknike dhe/ose komerciale të Shërbimeve të Ujit do të jenë në dispozicion falas në bazë të kërkesës së Konsumatorit që i bën Ofruesit të Shërbimeve të Ujit.

Neni 16 : Shpërndarja e Kartës së Konsumatorëve

- 16.1. Ofruesit e Shërbimeve të Ujit do të shpërndajnë kopjet e Kartës së Konsumatorëve në të njëjtën kohë kur të nënshkruhen Kontratat e Shërbimeve të Ujit nga Konsumatorët të cilët kanë kërkuar një kopje të atij dokumenti dhe/ose një kopje të buletinit informativ që përmban një përmbledhje të shkurtër të përmbajtjes kryesore të Kartës së Konsumatorëve ashtu siç përcaktohet nga Rregullatori kohë pas kohe.
- 16.2. Përveç kësaj, Ofruesit e Shërbimeve të Ujit duhet të shpërndajnë Kartën e Konsumatorëve tek Konsumatorët e vet dhe/ose tek publiku i përgjithshëm me mjetet shoqëruese kur ekonomikisht dhe teknikisht është e mundshme me iniciativën vetanake dhe/ose kurdo qoftë që përcaktohet nga Rregullatori kohë pas kohe:
 - a) Përmes të publikimit të tij në faqen e internetit të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe/ose në faqen e internetit të Rregullatorit;
 - b) Shpallja e Kartës së Konsumatorëve dhe/ose ndryshimeve të saj dhe/ose plotësimeve në mediat e shkruara;
 - c) Shpërndarja e kopjeve të Kartës së Konsumatorëve nëpërmes bibliotekave publike, zyrave publike informative, zyrave për marrëdhënie me publik të entiteteve publike dhe private ku zonat e qarkullimit publik janë në dispozicion;
 - d) Të mbahen së paku 3 kopje të shtypura të Kartës së Konsumatorëve në secilin version në Shqip, Serbisht dhe Anglisht në zyre të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit.

Neni 17: Shpenzimet për Përgatitjen, Shtypjen dhe Lëshimin e Kartës së Konsumatorëve

Ofruesit e Shërbimeve të Ujit do të jenë përgjegjës të vetëm për të gjitha shpenzimet që kanë të bëjnë me përgatitjen, shtypjen dhe nxjerrje të Kartës së Konsumatorëve dhe do të përfshijnë të gjitha këto shpenzime në llogaritjen e Tarifave të Shërbimit.

Kapitulli 5: Modifikimi i Kartës së Konsumatorëve dhe Ri-lëshimi

Neni 18: Modifikimi i Kartës së Konsumatorëve

Ofruesit e Shërbimeve të Ujit paraprakisht do të dorëzojnë për shqyrtim Rregullatorit çdo propozim për ndryshim esencial në Kartën e Konsumatorëve i cili shqyrtim bëhet sipas Nenit 14 të kësaj Rregulle.

Neni 19: Lëshimi i Kartës së Konsumatorëve të Modifikuar

Brenda një (1) muaji nga pranimi i Letrës Pa Vërejtje nga Rregullatori, Ofruesit e Shërbimeve të Ujit do të lëshojnë dhe të shpërndajnë Konsumatorëve dhe publikut të përgjithshëm modifikimet e Kartës së Konsumatorëve sipas Nenit 15 të kësaj Rregulle.

Neni 20: Ri-Lëshimi i Kartës së Konsumatorëve

Në rast se nuk ka modifikime, Ofruesit e Shërbimeve të Ujit do të ju japin përsëri të gjithë Konsumatorëve falas çdo 2 vjet Kartën e tyre të Konsumatorëve ose një dokument me përmbledhjen më të fundit të aprovuar paraprakisht nga Rregullatori, sipas Neni 15 të kësaj Rregulle.

PJESA IV: KONTRATA E SHËRBIMVE TË UJIT

Neni 21: Përmbajtja e Kontratës së Shërbimeve të Ujit

- 21.1. Nga të gjithë Ofruesit e Shërbimeve të Ujit kërkohet të lidhin me shkrim Kontratën e Shërbimeve të Ujit me të gjithë Konsumatorët, e cila do të përmbajë kushtet themelore kontraktuese dhe kushtet e aplikueshme për ofrimin e Shërbimeve të Ujit.
- 21.2. Kontratat e Shërbimeve të Ujit kryesisht duhet të lidhen në formën e dhënë në Shtojcën 2 të kësaj Rregulle, megjithëse Ofruesit e Shërbimeve të Ujit mund të përfshijnë edhe informata tjera plotësuese dhe/ose marrëveshje që nuk janë kontradiktore me formën standarde për Kontratat për Shërbimet të

Ujit.

- 21.3. Kontrata e Shërbimeve të Ujit do ti referohet Kartës së Konsumatorëve dhe kur është e përshtatshme të përmbledh dispozitat kyçe të saj.

Neni 22: Shqyrtimi i Kontratave të Shërbimeve të Ujit nga Rregullatori

- 22.1. Ofruesit e Shërbimeve të Ujit do të përgatisin dhe të dorëzojnë tek Rregullatori një propozim (draft) të Kontratës së Shërbimeve të Ujit të përgatitur kryesisht sipas kushteve të parashikuara në Shtojcën 2 të kësaj Rregulle.
- 22.2. Brenda 20 Ditëve të Punës nga data e pranimit të propozimit (draftit) të Kontratës së Shërbimeve të Ujit, Rregullatori do të dërgojë tek Ofruesit e Shërbimeve të Ujit qoftë:
- a) Letër Pa Vërejtje; ose
 - b) Propozim, Plotësim përkitazi me kushtet e veçanta të propozimit (draftit) të Kontratës së Shërbimeve të Ujit që do të kenë nevojë për t'u ndryshuar në mënyrë që ajo kontratë e propozuar të përputhet me dispozitat e kësaj Rregulle dhe/ose karakteristikat kyçe të Kontratës së Shërbimeve të Ujit në bazë të formës standarde të bashkangjitur si Shtojca 2 në këtë Rregull.
- 22.3. Në rastin e paraparë në pikën (b) të nenit 22.2 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit do të akceptojnë plotësimet, propozimet (draftin) e Kontratës së Shërbimeve të Ujit të përcaktuar nga Rregullatori dhe do të ri-dërgojnë propozimin tek Rregullatori brenda dhjetë (10) Ditëve të Punës.
- 22.4. Pas pranimit të Letrës Pa Vërejtje nga Rregullatori, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të finalizojë Kontratën e Shërbimeve të Ujit dhe do të fillojë sistemin e lidhjes së asaj Kontrate me të gjithë Konsumatorët e vet brenda katër (4) muajve nga data e finalizimit të Kontratës së Shërbimeve.

Neni 23: Modifikimi i Kontratave të Shërbimeve të Ujit

- 23.1. Ofruesit e Shërbimeve të Ujit në çdo kohë mund të dorëzojnë tek Rregullatori propozimin për cilindo ndryshim esencial në Kontratën e Shërbimeve të Ujit dhe Rregullatori do të i shqyrtojë ato ndryshime në ato kontrata sipas Nenit 22.
- 23.2. Cilido modifikim i Kontratave të Shërbimit të Ujit që do të lidhet nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit me të gjithë Konsumatorët e tyre do të bëhet sipas rregullave të përcaktuara në Nenin 22 të kësaj Rregulle.

PJESA V: REGJISTRI I KONSUMATORËVE

Kapitulli 6: Regjistri i Konsumatorëve

Neni 24: Regjistrimi i Konsumatorëve

- 24.1 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit do të organizojnë dhe mirëmbajnë një Regjistër të Konsumatorëve që kanë lidhë Kontratë të Shërbimeve të Ujit e cila do të jetë në dispozicion për të gjithë Konsumatorët që të verifikojnë përfshirjen e tyre në atë regjistër dhe saktësinë dhe kompletimin e të dhënave të tyre personale të regjistruara në te.
- 24.2 Regjistri i Konsumatorëve mund të përdoret për përgatitjen dhe lëshimin e Faturave të Konsumatorit dhe komunikatave tjera me Konsumatorët.
- 24.3 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit do të përgatisin me shkrim udhëzimet për Konsumatorët të cilët dëshirojnë të kontrollojnë të dhënat e veta në Regjistrin e Konsumatorëve dhe dërgojnë kopjen e këtyre udhëzimeve tek Rregullatori i cili periodikisht do ti kontrollojë për të siguruar pajtueshmërinë.

Neni 25: Përmbajtja e Regjistrit të Konsumatorëve

- 25.1 Shënimet që do të dorëzohen në Regjistrin e Konsumatorëve do të përfshijnë së paku shënimet vijuese:
- a) Numrin personal identifikues të Konsumatorit i cili nuk do të shfrytëzohet përsëri pasi që Konsumatori pushon së qenurit Konsumator;
 - b) Një Numër Unik të Kontos për secilin Gyp të Kyçjes së Konsumatorit;
 - c) Emrin dhe adresën e Konsumatorit ose adresën e Objektivit që i ofrohen Shërbimet e Ujit;
 - d) Adresa ku duhet ti dërgohen Faturat Konsumatorit nëse dallon prej cilësdo nga adresat sipas pikës (c) të lartshënuar;
 - e) Kategoria e Konsumatorit që përdorë ujin e përcaktuar me qëllim që të llogariten Tarifat e Shërbimeve të zbatueshme sipas Urdhëresës Tarifore të nxjerr në pajtim me Rregulloren mbi Tarifat e Shërbimit;
 - f) Diametri i kyçjes në Rrjetin e Ujit;

- g) Numri identifikues dhe madhësia e ujëmatësit të Konsumatorit;
- h) Hollësitë e Kontratës së Shërbimeve të Ujit të nënshkruar me Konsumatorin duke përfshirë datën e nënshkrimit dhe datën e hyrjes së fuqi;
- i) Hollësitë e cilësdo Kontrate të Borxheve të Vjetra dhe/ose ndonjë Marrëveshje për Pagesë të bërë me Konsumatorin;
- j) Llogaria e tanishme e Konsumatorëve që shënon të gjitha të dhënat përkatëse të historisë së Konsumatorit sipas Faturave të lëshuara dhe gjendja e pagesës së tyre gjatë periudhës njëzetekatër (24) muajsh;
- k) Çdo shënim që evidenton Konsumatorin si Konsumator i Cenueshëm sipas Nenit 26 të më poshtë shënuar;
- l) Ofruesit e Shërbimeve të Ujit mund të shtojnë ndonjë shënim plotësues që ka rëndësi për punën e tyre efektive dhe ofrimin e Shërbimeve të Ujit tek Konsumatorët siç janë shënimet teknike për kyçje në Rrjetin e Ujësjetës, ujëmatëseve, dhe historinë teknike të këtyre kyçjeve si dhe të gjitha riparimeve dhe punën për mirëmbajtje të bërë në ato kyçje dhe numrin e anëtarëve në bashkësinë familjare të Konsumatorit;

25.2 Është shprehimisht dhe rreptësisht e ndaluar të përfshihen shënimet vijuese në Regjistrin e Konsumatorëve:

- a) Religjioni ose përkatësia fetare e Konsumatorëve,
- b) Përkatësia etnike e Konsumatorëve;
- c) Gjinia e Konsumatorëve;
- d) Përkatësia politike e Konsumatorëve;
- e) Anëtarësia e Konsumatorëve në ndonjë shoqatë tjetër, grup shoqërore ose organizatë të çfarëdo lloji; dhe
- f) Cilido shënim tjetër privat i Konsumatorëve që nuk kërkohet për ofrimin Shërbimeve të Ujit dhe cilido shënim tjetër ruajtja e të cilit është e ndaluar sipas secilit ligj tjetër të aplikueshëm në Kosovë.

25.3 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit nga Regjistri i Konsumatorëve do të largojnë me përpikëri cilindo shënim të ndaluar dhe/ose shënime personale të Konsumatorëve që konsiderohen si jo të përshtatshme për t'u ruajtur ose të përdoren nga:

- a) Cilido urdhër i Rregullatorit;
- b) Cilido urdhër i lëshuar nga cilido autoritet publik kompetent i Kosovës;
- c) Cilido urdhër i lëshuar nga cilido gjyq i Kosovës me jurisdikcion kompetent; dhe/ose
- d) Cilido rekomandim të lëshuar nga Institucioni i Ombuspersonit të Kosovës të vërtetuar dhe zbatuar nga Rregullatori.

Neni 26: Personat e Cenueshëm

- 26.1. Ofruesi i Shërbimeve në Regjistrin e Konsumatorëve do të regjistrojë nëse Konsumatori është Person i Cenueshëm ose ka ndonjë Person të Cenueshëm që jeton në objektet ku banon Konsumatori.
- 26.2. Ofruesi i Shërbimeve në Regjistrin e Konsumatorëve do të regjistrojë nëse Konsumatori është i cenueshëm dhe në bazë të kërkesës të siguroj komunikim të caktuar.
- 26.3. Ofruesi i Shërbimeve duhet sigurohet komunikim adekuat për Konsumatorët të cilët janë vizuelisht të paaftë.

Neni 27: Format i Shënimeve në Regjistrin e Konsumatorëve

Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit do të mbajë shënimet që kanë të bëjnë me Regjistrin e Konsumatorëve në letër dhe në mënyrë elektronike duke përdorur ndonjë program (software) kompjuterik që ka përdorim të gjerë në tërë Kosovën dhe përdorimin e të cilit e ka aprovuar Rregullatori.

Kapitulli 7: Siguria e Shënimeve të Ruajtura në Regjistrin e Konsumatorëve

Neni 28: Siguria dhe Mbrojtja e të Dhënave të Konsumatorëve

- 28.1 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit do të ruajnë të dhënat personale në Regjistrin e Konsumatorëve dhe të dhënat të mos i publikojnë pa aprovimin paraprak nga Rregullatori në bazë të ndonjë urdhërese të lëshuar nga Rregullatori kohë pas kohe në lidhje me këtë.
- 28.2 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit gjithashtu do të:
 - a) Sigurojnë të dhënat e ruajtura në Regjistrin e Konsumatorëve duke përdorur mekanizmat adekuat për mbrojtje dhe sisteme siç janë fjalëkalimet ("password"-at), sistemet e alarmit të ndërhyrjes dhe

mjete tjera të përshtatshme si dhe duke kufizuar rreptësishtë numrin e punëtorëve të autorizuar që të kenë qasje në Regjistrin e Konsumatorëve;

- b) I shmangen përdorimit të dhënave të Konsumatorëve për çfarëdo qëllimi tjetër përveç atyre që saktësisht dhe drejtpërdrejt lidhen me ofrimin e Shërbimeve të Ujit;
- c) I shmangen lejimit të qasjes në Regjistrin e Konsumatorëve cilëso palë të tretë përveç Rregullatorit, autoriteteve tjera publike që kanë autorizime të qarta për qasje në Regjistrin e Konsumatorëve sipas cilitdo ligj të aplikueshëm në Kosovë, dhe entiteteve tjera të marrin Regjistrin e Konsumatorëve në bazë të urdhrave të aplikueshëm të lëshuar nga cilido gjyq kompetent i Kosovës.

Neni 29: Raportimi tek Rregullatori për Kontratat e Shërbimeve të Konsumatorëve

Rregullatori do të vëzhgojë lidhjen e Kontratave të Shërbimit të Ujit sipas raportit të rregullt të cilin Ofruesit e Shërbimeve të Ujit do të jenë të obligueshëm të përgatitin dhe t'ia dërgojnë Rregullatorit sipas Nenit 43.

PJESA VI: FATURA PËR SHËRBIMET

Kapitulli 8: Faturat e Konsumatorit dhe Vërejtjet për Pagesë

Neni 30: Lëshimi i Faturës së Konsumatorit

- 30.1. Ofruesit e Shërbimeve të Ujit do të faturonjë Konsumatorët e vet së paku një herë në çdo dy muaj, por preferohet një herë në çdo muaj.
- 30.2. Faturat do të lëshohen në formë të shtypur dhe dërgohen me postë ose personalisht në adresën e regjistruar të Konsumatorit.
- 30.3. Faturat do të jenë në një ose më shumë gjuhë që përdoren zyrtarisht në Kosovë sipas preferencave që tregon secili Konsumator.
- 30.4. Nëse Konsumatori nuk tregon ndonjë preferencë, ose përderisa ajo preferencë ti kumtohet Ofruesit të Shërbimeve të Ujit, Faturat do të lëshohen në gjuhën që flitet më së shumti në secilën zonë relevante gjeografike brenda secilës Zonë të dhënë të Shërbimeve.
- 30.5. Pavarësisht nga pikat 30.3 dhe 30.4, një Faturë mund të paraqet në gjuhët zyrtare të Kosovës të cilat duhen të jenë të lexueshme.

Neni 31: Përmbajtja e Faturës së Konsumatorit

31.1. Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe do të përfshijnë informatat vijuese në secilën Faturë për të gjithë Konsumatorët:

- a) Një Numër unik i Faturës;
- b) Detajet e kontaktit të Konsumatorit, kategoria (Amvisëri ose Komerçiale-Industriale, ose Institucional) dhe numri personal identifikues i Konsumatorit;
- c) Adresa e pronës ku janë ofruar ose dërguar Shërbimet e Ujit;
- d) Vlerat që kërkohen nga Konsumatori të paguajë të ndara për secilin artikull të paraqitur në pikën 2. në vijim dhe të mbledhura për të bërë shumën totale që Konsumatori duhet të paguajë;
- e) Data deri kur Konsumatori kërkohet të paguajë shumën kryesore totale të paraqitur në Faturë;
- f) Shuma kryesore totale duhet të tregohet qartë;
- g) Metodat me të cilat Konsumatori mund të paguajë Faturën dhe informatat rreth ndihmës e cila mund të jetë në dispozicion nëse Konsumatori është duke përjetuar vështirësi financiare;
- h) Numri i telefonit për pyetjet rreth Faturës dhe një numër për shërbime emergjente që punon 24 orë; dhe
- i) Ndonjë kredi e papaguar ose bilanc i debisë nga Faturat e mëparshme dhe pagesat e bëra nga Konsumatori që nga koha kur është dërguar Fatura e fundit;
- j) Vërejtja: Vet fakti i pranimit të Faturës do të konsiderohet si lidhje e Kontratës së Shërbimit.

31.2. Ofruesit e Shërbimeve të Ujit duhet ndaras të specifikojnë ngarkesat vijuese për çdo Faturë të lëshuar:

- a) Një ngarkesë fikse për shërbime me mundësi për të siguruar ofrimin e furnizimit me ujë dhe për ofrimin e shërbimeve të kanalizimit;
- b) Ngarkesa për ujin e shfrytëzuar, duke përfshirë datën dhe rezultatin e tanishëm dhe të mëhershëm të leximit të ujëmatësit;

- c) Një ngarkesë paushallë e shfrytëzimit të ujit, kur prona është e kyçur në shërbimet e ujit por nuk ka ujëmatës të instaluar;
- d) Një ngarkesë volumetrike për ujëra të zeza;
- e) Cilado ngarkesë tjetër në lidhje me ofrimin e shërbimeve të ujit, siç është një ngarkesë për shërbimet e ofruara, qoftë me kërkesën e Konsumatorit ose për shkak të dështimit të Konsumatorit që të përmbushë një obligim siç janë gjobat për pagesa të vonuara, Shkyçjet, rikyçjet, ose ngarkesat tjera të aprovuara;
- f) Të gjitha ngarkesat që hyjnë në Tatimin mbi Vlerën e Shtuar (TVSH) do të paraqiten si një artikull gjithëpërfshirës dhe TVSH-ja totale që e ka borxh Konsumatori do të paraqitet si një artikull i veçantë.

Neni 32: Vërejtjet për Pagesë dhe Shkyçja për Mos-pagesë

- 32.1. Nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit kërkohet të lëshojnë dhe dërgojnë tek Konsumatorët Vërejtjet si në vijim në rast të mos pagesës së cilëndo Faturë në datën e caktuar të pagesës:
- a) Vërejtja e parë duhet ta shtyjë Konsumatorin të paguajë Faturën brenda pesë (5) Ditëve të Punës ose të pësojë Shkyçjen;
 - b) Vërejtja e dytë duhet ta shtyjë Konsumatorin të paguajë Faturën brenda pesë (5) Ditëve të Punës ose pësojë Shkyçje dhe duhet të shkruhet më ngjyrë të kuqe që në mënyrë të qartë thekson se në rast të mos-pagesës së shumës që i ka kaluar afati, Shkyçja do të zbatohet pa ndonjë vërejtje të mëtutjeshme;
- 32.2. Vërejtjet për pagesat e Faturave që iu ka kaluar afati të cilat duhet të lëshohen sipas këtij neni do të bëhen me shkrim dhe të dërgohen tek Konsumatorët në të njejtën gjuhë në të cilën është Fatura që i ka kaluar afati;
- 32.3. Ofruesit e Shërbimeve të Ujit janë të obliguar të procedojnë me Shkyçje të Konsumatorëve që dështojnë të paguajnë cilëndo Faturë prej periudhës së fundit të caktuar për këtë qëllim sipas Vërejtjes me ngjyrë të kuqe të lëshuar dhe të dërguar në bazë të këtij neni dhe sipas Rregullës mbi Shkyçjen të Shërbimeve të Ujit.

Kapitulli 9: Pagesa e Faturës së Konsumatorit

Neni 33: Pagesa e Faturës së Konsumatorit

- 33.1 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit do të informojnë me shkrim Konsumatorët për metodat e pagesës së Faturës të cilat duhet të kenë për qëllim lehtësimin e pagesës së Faturës sa më shumë që është e mundur dhe të cilat mund të përfshijnë, pagesën përmes aparateve automatike bankare dhe transferit bankar kur është e mundur teknikisht dhe ekonomikisht.
- 33.2 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit do të krijojnë stacionet e pagesave duke përfshirë zyret e tyre, bankat lokale ose postat ose të dyjat të cilat duhet të jenë sa më afër që është e mundur vendbanimit dhe/ose vendit të biznesit të Konsumatorit dhe të cilat duhet të kenë ditët dhe orët e punës që mund të kenë qasje për shumicën e Konsumatorëve.

Neni 34: Lokacionet për të Marrë dhe për të Paguar Faturat e Konsumatorëve

- 34.1 Pas aprovimit të Rregullatorit, Ofruesit e Shërbimeve të Ujit mund të kërkojnë nga Konsumatori që të vijë në lokacionet e paracaktuara, të volitshme për të marrë dhe paguar Faturat e tyre.
- 34.2 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit duhet të dërgojnë një kërkesë (letër) tek Rregullatori me:
- detajet rreth lokacioneve dhe ditëve dhe orëve të tyre të punës;
 - harta e Zonave të Shërbimit me lokacionet e nënvizuara;
 - metoda e publikimit të procedurës, lokacionit, ditëve dhe orëve të tyre të punës të Konsumatorët për të marrë dhe paguar Faturën e tyre dhe të marrin dëftesën e pagesës;
 - procedura për Konsumatorët që bëjnë rregullime për të dërguar Faturën tek lokacioni i tyre dhe pagesën për atë shërbim;
- 34.3 Si përgjigje e kërkesës së dorëzuar sipas nenit 34.2 Rregullatori do të shqyrtojë brenda njëzet (20) Ditëve të Punës, informojë me shkrim Ofruesit e Shërbimeve të Ujit për aprovimin e tij ose arsyen për refuzim, dhe do të krijojë një periudhë kohore prej jo më pak se katër (4) muaj dhe jo më shumë se gjashtë (6) muaj për të vlerësuar rezultatet.
- 34.4 Gjatë periudhës së vlerësimit, Rregullatori do të bëjë inspektime periodike dhe Komisioni Këshillues i Konsumatorëve për Zonën e Shërbimit do të udhëheq hulumtimet për të vlerësuar efektshmërinë dhe përshtatshmërinë e skemës së pagesës së faturës në këtë pjesë për Konsumatorët duke përfshirë lokacionet e pagesës, orët e operimit dhe mundësinë e qasjes.
- 34.5 Rregullatori do të përdorë rezultatet nga hulumtimet dhe inspektimet për të përcaktuar se a të lejohet ose të mos lejohet Ofruesi i Shërbimeve të Ujit të vazhdojnë këtë metodë të dërgimit të Faturës dhe pagesës dhe do të kumtojë rezultatet me shkrim tek Ofruesit e Shërbimeve të Ujit jo më vonë se nëntë (9) muaj pas aprovimit fillestar sipas nenin 34.3.

Kapitulli 10: Faturat e Konsumatorit për Kontot e Shumëfishta

Neni 35: Faturat e Konsumatorit për Kontot e Shumëfishta

- 35.1 Kur Ofruesi i Shërbimeve të Ujit faturon një Konsumator të vetëm për llogari të shumëfishta, Fatura duhet të përfshijë një fletë përmbledhëse që radhitë secilin numër të kontos, emrin e kontos, shumën e caktuar për pagesë për secilën konto dhe shumën totale të pagueshme nga Konsumatori te përmbledhur për të gjitha ato konto.
- 35.2 Kur një Ofrues i Shërbimeve të Ujit pranon pagesë nga një Konsumator i vetëm për konto të shumëfishta pagesa duhet të caktohet nga e njëjta urdhëresë dhe paracaktimi i secilës konto sipas listingut përmbledhës përveç nëse Konsumatori ka indikuar ndryshe.

Kapitulli 11: Historia e Faturave të Vjetra

Neni 36: Pajisja e Konsumatorit me Historinë e Faturave të Vjetra

- 36.1 Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit, në bazë të kërkesës së një prej Konsumatorëve të tij, do të ofrojë informatën e Faturave të Vjetra të atij Konsumatori në të njëjtën gjuhë të përdorur për lëshimin e atyre Faturave të Vjetra.
- 36.2 Të dhënat minimale të dhëna në Faturat e Vjetra do të përfshijnë të prezantuara në një format që kuptohet lehtë për një Konsumator të nivelit mesatar pa ndonjë prapavijë teknike, si vijon:
- a) Specifikacionin e qartë të muajve dhe viteve të dhënave të pajisura në minimum prej dymbëdhjetë (12) muajve, përveç nëse Konsumatori ka marrë shërbime për një periudhë më të shkurtër se kjo; dhe
 - b) Shënim të qartë të shumës për secilën Faturë të ofruar gjatë periudhës me të cilën kanë të bëjnë të dhënat.
- 36.3 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit mund të kërkojë një pagesë në një shumë të mjaftueshme për të mbuluar shpenzimet e arsyeshme administrative që janë shkaktuar për të gjitha kërkesat pasuese për historinë e Faturave të Vjetra të bëra nga Konsumatori i njëjtë për të njëjtin lokacion të shërbimit brenda një periudhe dymbëdhjetë (12) muajsh.

Kapitulli 12: Korrigjimet e Faturimit dhe Korrigjimet

Neni 37: Gabimet gjatë Faturimit për shkak të Pakujdesisë

Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të përmirësojë një Faturë në të cilën Konsumatori është nën-ngarkuar ose mbi-ngarkuar si pasojë e moszbatimit të Tarifave të Shërbimit ose gabimeve njerëzore, dhe do të shënojë një kredit ose debit, varësisht nga rasti, në llogarinë e Konsumatorit për një shumë të barabartë me atë si në gabim, brenda njëzet (20) Ditëve të Punës nga data kur është zbuluar gabimi ose në rastin e kontestit me Konsumatorin, jo më vonë se njëzet (20) Ditë të Punës duke filluar nga data kur kontesti është zgjidhur.

Neni 38: Mbingarkimi me Paramendim nga Ofruesi i Shërbimit

Në rastin kur Rregullatori zbulon se Ofruesi i Shërbimeve me paramendim ka mbingarkuar Konsumatorin, Ofruesi i Shërbimeve do të jetë i obliguar të atribuojë në llogarinë e Konsumatorit të dëmtuar një shumë që është e barabartë me dyfishin e shumës totale të mbingarkuar. Përveç kësaj, Ofruesi i Shërbimeve do të paguajë kamatën e barasvlershme me pesëmbëdhjetë përlind (15%) të shumës së mbingarkuar nëse shuma që duhet të dërgohet nuk është atribuar në llogarinë e Konsumatorit brenda njëzet (20) Ditëve të Punës prej datës në të cilën Rregullatori e ka gjetur atë gabim tek Ofruesi i Shërbimit.

Neni 39: Nën-ngarkesa me Mashtrim nga Ofruesi i Shërbimit

Në rast se Ofruesi i Shërbimeve ka nën-ngarkuar Konsumatorin si pasojë e mashtrimit dhe/ose shpërdorimit me paramendim nga ana e Konsumatorit duke vepruar vetëm ose në bashkëpunim me personelin e Ofruesit të Shërbimit, brenda njëzet (20) Ditëve të Punës që nga data kur Konsumatori është zbuluar si përgjegjës për atë veprim, Konsumatori do të paguajë Ofruesit të Shërbimeve shumën e plotë për të cilën është nën-ngarkuar ose do të Shkyçet.

PJESA VII: FUSHATA E INFORMIMIT PUBLIK

Neni 40: Fushata e Informimit Publik e Udhëhequr nga Rregullatori

- 40.1 Rregullatori do të organizojë dhe udhëheqë Fushatën për Informim Publik me qëllim që të informohet publiku lidhur me Kartën e Konsumatorëve, Kontratën për Shërbime, Faturimin dhe pagesën për shërbime, dhe çështjet tjera.
- 40.2 Rregullatori do të informojë të gjithë Ofruesit e Shërbimeve të Ujit ashtu që ata të mund të marrin pjesë në Fushatën e Informimit Publik dhe do të kërkojnë dhe/ose marrin parasysh cilitdo kontribut dhe propozime të ofruara

nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit.

Neni 41: Fushata e Informimit Publik e Udhëhequr nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit

- 41.1 Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit do të publikojë shpërndarjen e Kartës së tij të Konsumatorëve dhe do të shpall nismën e periudhës për nënshkrimin e Kontratave të Shërbimeve të Ujit në Zonën e Shërbimit të tij.
- 41.2 Të gjitha materialet e përdorura në cilëndo fushatë të informimit publik të udhëhequr nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit do të:
- a) Përmbajnë ose paraqesin informata të sakta, të reja, të plota dhe jo çorientuese;
 - b) Nuk do të përzihen me cilado reklama komerciale të bëra nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit për çfarëdo qëllime tjera përveç nëse është përcaktuar ose aprovuar paraprakisht ndryshe nga Rregullatori;
 - c) Përdoret gjuha e afërt për publikun e përgjithshëm pa ndonjë kualifikim specifik teknik ose prapavijë;
 - d) Bëhet në gjuhën ose gjuhët që fliten më së shumti në secilin regjion gjeografik që mbulohet nga fushata e informimit publik brenda Zonave të Shërbimit;
 - e) Mos bëhen referenca çfarëdo qofshin politike, racore, etnike, gjinore, seksuale, morale dhe/ose fetare;
 - f) Shmangjet prej bërjes së krahasimeve ndërmjet kualitetit të Shërbimeve dhe/ose Standardeve të Shërbimeve të cilitdo Ofrues të Ujit.
 - g) Jetë në përputhje me propozim materialet e dorëzuara për aprovim paraprak nga Rregullatori; dhe
 - h) Jetë në përputhje me cilindo rregull tjetër të përcaktuar për fushatat e informimit publik, shpalljeve dhe/ose reklamave nga cilido ligj tjetër i aplikueshëm në Kosovë i zbatuar nga mbikëqyrja e medieve dhe/ose autoriteteve tjera kompetente.
- 41.3 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit duhet të koordinohen me Fushatën e Informimit Publik të udhëhequr nga Rregullatori sipas Neni 40.

PJESA VIII: ZBATIMI DHE DËNIMET

Kapitulli 13: Zbatimi nga Rregullatori

Neni 42: Zbatimi

- 42.1 Rregullatori do të vëzhgojë respektimin e kësaj Rregulle në bazë të raporteve të dërguara nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit.
- 42.2 Rregullatori gjithashtu do të vëzhgojë respektimin e kësaj Rregulle me anë të inspektimeve dhe analizave dhe nga raportet e dërguara nga etnitetet tjera dhe autoritetet publike.

Kapitulli 14: Shënimet dhe Raportet

Neni 43: Shënimet dhe Raportet

- 43.1 Raportet për Rregullatorin, Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit do të përgatisë, regjistrojë dhe dorëzojë raportet tek Rregullatori në formën e përshkruar dhe brenda intervaleve të specifikuara nga Rregullatori kohë pas kohe.
- 43.2 Raporti i Progresit, Secili Ofrues i shërbimeve duhet të dorëzojë Raport për çdo muaj më së largu deri më datën 20 (njëzet) të çdo muaji vijues lidhur me kontratat me konsumatorë, lëshimin dhe inkasimin e faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit. Formatit i Raportit kohë pas kohe specifikohet dhe miratohet nga Rregullatori
- 43.4 Lokacioni dhe Ruajtja e të Dhënave, Të gjitha të dhënat do të mbahen në zyren kryesore të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe do të jenë në dispozicion gjatë orarit dhe ditëve të punës për t'u kontrolluar nga Rregullatori.
- 43.5 Periudha e Mbajtjes së të Dhënave dhe Raporteve, Të gjitha të dhënat dhe raportet e parapara në këtë nen duhet të organizohen dhe mbahen nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit për së paku 5 (pesë) vite kalendarike nga data kur janë përgatitur së pari ose mbesin deri atëherë kur ndonjë ligj tjetër i aplikueshëm përcakton se ato duhet të mbahen për ndonjë periudhë kohore më të gjatë në të cilin rast periudha e fundit e mbajtjes do të zbatohet.

Kapitulli 15: Kundërvajtjet dhe Dënimet

Neni 44: Kundërvajtje dhe Dënimet

Gjobat do të vihen sipas procedurave të krijuara me Rregulla e lëshuara, të ndryshuara dhe/ose të plotësuara nga Rregullatori kohë pas kohe.

Kapitulli 16: Ankesat

Neni 45: Ankesat

- 45.1 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit mund të ankohen tek Komisioni për Shqyrtim i

krijuar sipas Rregullores së UNMIK-ut 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjellësit, Kanalizim dhe të Mbeturinave dhe amendamenteve të bëra të Ligjit 03/L-086 në cilindo vendim konkret të Rregullatorit mbi zbatimin e kësaj Rregulle.

- 45.2 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit gjithashtu mund të ankohen në gjykat të Kosovës për çfarëdo vendim të Komisionit për Shqyrtim që është marrë në ndonjë rast konkret sa i përket zbatimit të kësaj Rregulle në pajtim me Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjellësit, Kanalizimit dhe të Mbeturinave dhe amendamenteve të bëra me Ligjit Nr.03/L-86.

PJESA IX: TË NDRYSHME

Neni 46: Gjuhët

- 45.1. Kjo Rregull nxjerrët dhe publikohet në 3 (tri) versione të shkruara në gjuhët që përdoren në Kosovë:
- a) Gjuhën Shqipe,
 - b) Gjuhën Serbe, dhe
 - c) Gjuhën Angleze;
- 45.2. Në rast të ndonjë mos përputhjeje në mes të versioneve në cilat kjo Rregull është nxjerrë, versioni në gjuhën Shqipe do të mbizotërojë.

Neni 47: Hyrja në Fuqi

Kjo Rregull do të hyjë në fuqi 30 (tridhjetë) Ditë Pune prej datës së nxjerrjes dhe nënshkrimit.

Raif Preteni
Drejtore i ZRRUM -it

SHTOJCAT

PËRMBAJTJA MINIMALE E KARTËS SË KONSUMATORËVE

1. Çka është Karta e Konsumatorëve

- 1.1. Përkufizimet
- 1.2. Preambula themelore [OSHU ofrojnë shërbime, Konsumatori paguan]
- 1.3. Kush është i mbuluar
- 1.4. Kohëzgjatja e mbulimit

2. Aplikimi për Shërbime të Ujit

- 2.1. Sistemi i Aplikimit duke përfshirë afatet kohore
- 2.2. Formulari i Aplikacionit
- 2.3. Taksat për Aplikacion dhe Shpenzimet e Kyçjes
- 2.4. Depozitat
 - 2.4.1. Depozitat e Detyrueshme
 - 2.4.2. Shumat e Depozitave
 - 2.4.3. Pagesat e Kamatës për Depozitat
 - 2.4.4. Kthimi i Depozitit
- 2.5. Lëvizja në një Lokacion të Ri Përbrenda Zonës së Shërbimit

3. Qasja nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit

- 3.1. Aspektet e përgjithshme të qasjes
 - 3.1.1. Qëllimi
 - 3.1.2. Identifikimi
 - 3.1.3. Njoftimi Paraprak
- 3.2. Leximi ujëmatësit
- 3.3. Inspektimet
- 3.4. Riparimet
 - 3.4.1. Riparimi i Detyrueshëm i Rrjedhjes në Lokalet e Konsumatorit
- 3.5. Emergjencat

4. Kontaktimi i Ofruesit të Shërbimeve të Ujit

- 4.1. Qendra për Përgjigje të Konsumatorëve [24/7; numrat e telefonit]
- 4.2. Kërkesat e Konsumatorëve [pyetjet për Faturat dhe shërbimet]
- 4.3. Emergjenca [nuk ka ujë, rrjedhjet dhe pëlcitjet e gypave, vërshimi i kanalizimit]

5. Shërbimet e Furnizimit me Ujë dhe Nivelet Minimale të Shërbimit

- 5.1. Pronat e Kyçura
- 5.2. Norma e Rrjedhjes
- 5.3. Presioni
- 5.4. Kualiteti i Ujit
- 5.5. Besueshmëria
- 5.6. Ndërprerjet

- 5.6.1. Të Planifikuara
- 5.6.2. Të Pa-planifikuara
- 5.7. Pëlçitjet ose Rrjedhjet
- 5.8. Thatësia dhe Mungesa e Furnizimit me Ujë
- 5.9. Regjistrimi për nevoja shëndetësore dhe speciale [Personat e Cënueshëm]

6. Shërbimet e Kanalizimit

- 6.1. Pronat e Kyçura
- 6.2. Vërshimet dhe Derdhja e Kanalizimit
- 6.3. Bllokimet e Kanalizimit
- 6.4. Ujërave e Zeza Industriale
 - 6.4.1. Definicionet
 - 6.4.2. Kufizimet
 - 6.4.3. Para-trajtimi

7. Pagesa për Shërbimet

- 7.1. Bazat për Faturim
- 7.2. Fatura
 - 7.2.1. Gjuha e Faturës
 - 7.2.2. Faturës e Para-numëruar
 - 7.2.3. Numri i Kontos së Konsumatorit
 - 7.2.4. Detajet e Kontaktit të Konsumatorit
 - 7.2.5. Data e Faturimit dhe Data e Dërgimit
 - 7.2.6. Data e Caktuar për Pagesën e Faturës
 - 7.2.7. Informata që ka të bëjë me Shërbimet
 - 7.2.8. Vlerat e pagueshme
 - 7.2.9. Lokacioni për Pagesën e Faturës
 - 7.2.10. Kontaktimi i Ofruesit të Shërbimeve të Ujit
 - 7.2.11. Informata tjera
- 7.3. Pagesa
- 7.4. Pagesa me Këste [Rregullimi për Pagesë]
- 7.5. Dënimet për Mos-Pagesë
- 7.6. Rregullimi dhe Korrigjimi i Faturës
 - 7.6.1. Gabimet në Faturim për shkak të Pakujdesisë në Shërbimet e Ofruara
 - 7.6.2. Mbi-ngarkesa me Paramendim për Shërbimet e Ofruara
 - 7.6.3. Nën-ngarkesa me Mashtrim për Shërbimet e Ofruara

8. Tarifat e Shërbimeve dhe Taksat

- 8.1. Vendosja e Tarifave të Shërbimit
- 8.2. Rishqyrtimi dhe Aprovimi nga ZRRUM
- 8.3. Shpallja e Tarifave të Shërbimit
- 8.4. Njoftimi për Ndryshim të Tarifave të Shërbimit

9. Ujëmatëset e Konsumatorëve

- 9.1. Matja e Ujit të Furnizuar
- 9.2. Instalimi
- 9.3. Pronësia e Ujëmatësit [ndërmarrja]

- 9.4. Sigurimi i të drejtës për të hyrë
- 9.5. Leximi i ujëmatësve
- 9.5.1. nga Ofruesi i Shërbimit
- 9.5.2. nga Klienti
- 9.5.3. E Vlerësuar
- 9.6. Testimi dhe Kalibrimi i Ujëmatësit

10. Shkyçja e Shërbimeve të Ujësjellësit

- 10.1. Arsyet për Shkyçje
- 10.2. Procedurat për Shkyçje
- 10.3. Ri-kyçja
- 10.4. Shkyçjet Kolektive
- 10.5. Taksat

11. Ankesat e Konsumatorëve, Zgjidhjet dhe Menaxhimi i Konflikteve

- 11.1. Regjistri i ankesave
- 11.2. Përpjekjet më të mëdha për ti Zgjidhur
- 11.3. Njoftimi me Shkrim – Dëmtimet e Pronës
- 11.4. Komisioni Konsultativ i Konsumatorëve [KKK]
- 11.5. Shqyrtimi dhe Zgjidhja nga KKK

12. Raportimet tek Konsumatorët

- 12.1. Raporti i Historisë së Faturës së Vjetër
- 12.2. Përbajtja e Raportit të Historisë së Faturës së Vjetër
- 12.3. Pagesat për Dhënien e Raportit të Historisë së Faturës së Vjetër të Klientit
- 12.4. Raporti për Operimet
- 12.5. Raporti i Shpenzimeve Operative
- 12.6. Raporti i Rezultateve të Punës (“ Operating Performance”)
- 12.7. Raporti Vjetor mbi Respektimin e Kartës së Konsumatorëve nga Ofruesit e Shërbimeve

13. Ndryshimet në Kartën e Konsumatorëve

- 13.1. Rishikimi Vjetor nga Ofruesi i Shërbimit
- 13.2. Konsumatori të Informohet për Cilindo Ndryshim

SHTOJCA 2:

PËRMABJTJA MINIMALE E KONTRATËS SË SHËRBIMEVE

Logoja e KRU”[selekto logon e Kompanis]”

KONTRATË SHËRBIMI

Kompania Ujësjetësi Rajonal “[Selekto titullin e Kompanisë]” Sh. A [Selekto selin e Kompanis] (në tekstin e mëtutjeshëm: **KUR** “[Selekto titullin e Kompanisë]” dhe **Konsumatori** kanë nënshkruar këtë Kontratë Shërbimi për ofrimin e shërbimeve të ujësjetësit dhe ujërave të zeza nën konditat e përcaktuara me *Ligjin për Veprimtaritë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjetësit, Kanalizimit dhe Mbeturinave* (në tekstin e mëtutjeshëm: Ligji) si dhe me *Kartën e Konsumatorëve të KUR* “[Selekto titullin e Kompanisë]” e cila përcakton në mënyrë të detajuar të drejtat dhe obligimet e ndërsjella të KUR “[Selekto titullin e Kompanisë]” Sh.A. [Selekto selin e Kompanis] dhe të Konsumatorit.

I. PALËT KONTRAKTUESE			
1.1. KUR “[Selekto titullin e Kompanisë]” Sh. A. [Selekto selin e Kompanis], Rr. [Selekto Adresën e Kompanis].nr.[Selekto nr e Kompanis]			
Nr. i regjis. të biznesit		Nr. e telefonit	
Nr. i licencës		Adresa elektronike	
1.2. [Emri i Konsumatorit]			
Nr. i L.Nj./Biznesit		Nr. i telefonit	
Kategoria		Adresa elektronike	
II. OBJEKTI KU OFROHEN SHËRBIMET			
Adresa			
Komuna		Kodi	
Adresa e faturimit			
<p>Objekti do të kyçet/është i kyçur në sistemin e ujësjetësit dhe/ose kanalizimit të ujërave të zeza në pajtim me kushtet dhe standardet teknike të KUR “[Selekto titullin e Kompanisë]” dhe në përputhje me projektin e instalimeve të brendshme të objektit.</p> <p>Shpenzimet e kyçjes paguhen nga Konsumatori në pajtim me Urdhëresën Tarifore të shërbimit të aprovuara nga Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina (ZRRUM) të cilat janë të zbatueshme nga KUR “[Selekto titullin e Kompanisë]”.</p>			
III. OBLIGIMET E KUR “[Selekto titullin e Kompanisë]”			
3.1 Standardet e Shërbimit	<p>KUR “[Selekto titullin e Kompanisë]” është e obliguar që të ofrojë shërbimet e ujësjetësit dhe kanalizimit në pajtim me standardet e shërbimit të aprovuara nga ZRRUM me <i>Rregullën për Standardet Minimale të Shërbimit (ZRRUM R-03/U&K)</i> e që është në dispozicion të Konsumatorit në lokalet e KUR “[Selekto titullin e Kompanisë]” si dhe në ueb-faqen e ZRRUM (www.wwro-ks.org).</p>		

3.2 Tarifat e Shërbimit	” duhet të faturojë Konsumatorin vetëm në bazë të tarifave të aprovuara nga ZRRUM të cilat do të jenë në dispozicion të Konsumatorit me kërkesë të tij në të gjitha lokalet e KUR “[Selekto titullin e Kompanisë]” si dhe në ueb-faqen e ZRRUM (www.wvro-ks.org).
IV. OBLIGIMET E KONSUMATORIT	
4.1 Pagesa e Faturave	<p>Konsumatori është i obliguar që ti paguajë faturat në afatin e pagesës të shënuar në faturë.</p> <p>Në rast të kontestimit të faturës, Konsumatori duhet ta kontaktojë Departamentin e Shërbimeve me Konsumatorë të KUR “[Selekto titullin e Kompanisë]” ku do të shqyrtohet ankesa e tij dhe do të udhëzohet si të veprojë.</p> <p>Në rast të mos agesës së faturës në afatin e pagesës, KUR “[Selekto titullin e Kompanisë]” do të shkyç Konsumatorin në pajtim me rregullat dhe procedurat e përcaktuara me Ligj dhe me Rregullat e ZRRUM.</p>
4.2 Ujëmatësi	<p>Konsumatori është përgjegjës që të sigurojë vendin për vendosjen e ujëmatësit, ta ruajë atë nga dëmtimet dhe ta sigurojë paprekshmërinë e tij. Në rast se Konsumatori dështon ta përmbushi këtë përgjegjësi atëherë ai do ti bartë shpenzimet për riparimin/zëvendësimin e ujëmatësit.</p> <p>Është e ndaluar që Konsumatori apo ndonjë person tjetër i paautorizuar – përpos personelit të autorizuar të KUR “[Selekto titullin e Kompanisë]” – të manipulojë në çfarëdo forme me ujëmatësin.</p>
4.3 Lejimi i Qasjes	<p>Konsumatori është i obliguar që ti mundësojë personelit të KUR “[Selekto titullin e Kompanisë]” qasje në pronën e tij për qëllime të:</p> <ul style="list-style-type: none"> • leximit, inspektimit, riparimit dhe instalimit të ujëmatësit, • inspektimit të instalimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, • shkyçjes së shërbimeve të ujësjellësit, dhe • kryerjes së punëve tjera të nevojshme për operimin dhe mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit.
4.4 Mbrojtja nga Vërshimi i Ujërave të Kanalizimit	<p>Konsumatori është i obliguar që të instalojë dhe mirëmbajë në gjendje funksionale pajisjet mbrojtëse (valvulën jokthyese) për mbrojtjen nga vërshimet e mundshme të ujërave të kanalizimit si pasojë e bllokimit eventual të rrjetit të kanalizimit.</p>
V. DISPOZITAT TJERA	
5.1 Karta e Konsumatorëve	<p>Karta e Konsumatorëve është pjesë e kësaj Kontrate të Shërbimit. Një kopje të shkruar të Kartës së Konsumatorëve, KUR “[Selekto titullin e Kompanisë]” i dorëzohet Konsumatorit me rastin e nënshkrimit të kësaj Kontrate.</p>
5.2 Regjistri i Konsumatorëve	<p>Konsumatori duhet ta informojë KUR “[Selekto titullin e Kompanisë]” për të gjitha ndryshimet sipas kërkesave në Regjistrin e Konsumatorit.</p>
5.3 Bartja e Kontratës	<p>Konsumatori nuk ka të drejtë që asnjë obligim apo përgjegjësi që del nga kjo kontratë ti bartë tek palët e treta në rast të ndryshimit të pronësisë.</p>
5.4 Ligji i Zbatueshëm	<p>Kjo kontratë është përpiluar në përputhje me Ligjin dhe Rregullat e ZRRUM.</p>
5.5 Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve	<p>Çdo mosmarrëveshje në mes të palëve kontraktuese do të tentohet të zgjidhet me marrëveshje në bazë të vullnetit të mirë të dyanshëm, nëpërmjet Komisionit Këshillues të Konsumatorëve (KKK) para se çështja të procedohet në gjykatën me juridiksion kompetent .</p>
5.6 Kopjet e Kontratës	<p>Kontrata është hartuar në numër të mjaftueshëm të kopjeve identike ku secila palë kontraktuese ka nga një kopje.</p>

Personi i autorizuar për KUR “[Selekto titullin e Kompanisë]” Sh. A.

[Emri dhe Mbiemri]

[Emri dhe Mbiemri]

[Nënshkrimi]

[Nënshkrimi]

[Datë]

[Datë]

Personi i autorizuar për Konsumatorin “[Selekto]:

[Emri dhe Mbiemri]

[Emri dhe Mbiemri]

[Nënshkrimi]

[Nënshkrimi]

[Datë]

[Datë]