



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

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



**ZYRA RREGULLATORE PËR UJËSJELLËS DHE MBETURINA ("ZRRUM")
(R-08/U&M)**

**RREGULLA
PËR KOMISIONIN KËSHILLUES TË KONSUMATORVE PËR
SHËRBIMET E UJIT DHE MBETURINAVE NË KOSOVË**

Mars 2011

TABELA E PËRMBAJTJES

PJESA I: DISPOZITAT E PËRGJITHËSHME	3
Neni 1: Autoriteti për këtë rregull.....	3
Neni 2: Fushëveprimi	3
Neni 3: Qëllimi.....	3
Neni 4: Përkufizimet.....	3
Neni 5: Rregullat e interpretimit.....	6
PJESA II: PARIMET E PËRGJITHSHME.....	6
Neni 6: Apikueshmëria	6
Kapitulli 1: Organizimi, Emërimet dhe Detyrat	6
Neni 7: Organizimi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve.....	6
Neni 8: Mbështetja e Rregullatorit Komisionit Këshillues të Konsumatorëve	7
Neni 9: Mbështetja e Ofruesit të Shërbimeve Komisionit Këshillues të Konsumatorëve	7
Neni 10: Detyrat e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve	8
Neni 11: Emërimi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve.....	8
Neni 12: Përzgjedhja dhe Detyrat e Kryesuesit të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve	9
Neni 13:Kompensimi për anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve.....	9
Neni 14: Zëvendësimi i Antarëve të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve	10
Kapitulli 2: Takimet	10
Neni 15: Takimet e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve	10
Neni 16: Procesverbali i takimit	12
Kapitulli 3: Ankesat dhe Kontaktet.....	12
Neni 17: Procedura e Ankimit te Ofruesi i Shërbimeve	12
Neni 18: Rregullat Procedurale për Ankesa në Komisionin Këshillues të Konsumatorëve	13
Neni 19: Raporti Statistikor dhe Përmbledhës për Ankesa	14
Kapitulli 4: Hulumtimet-Sondazhet.....	15
Neni 20: Hulumtimet-sondazhet e mbajtura në emër të Rregullatorit.....	15
PJESA III: HYRJA NË FUQI DHE KOHËZGJATJA	16
Neni 21: Gjuhët	16
Neni 22: Hyrja në Fuqi.....	16
SHTOJCA	17
SHTOJCA 1	18
FORMA E ANKESËS SË KONSUMATORËVE	18

PJESA I: DISPOZITAT E PËRGJITHËSHME

Neni 1: Autoriteti për këtë rregull

Rregullatori nxjerr këtë Rregull nën autoritetin e dhënë me Rregulloren e UNMIK-ut Nr. 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjetës, Kanalizimit dhe Mbeturinave në Kosovë të amendamentuar me *Ligjin Nr.03/L-086*, të datës 15 Qershor 2008, të miratuar nga Kuvendi i Republikës së Kosovës.

Neni 2: Fushëveprimi

Rregullatori do të themelojë Komisionin Këshillues për Konsumatorë në bashkëveprim me Komunitetet përkatëse dhe Ofruesit e Shërbimeve.

Neni 3: Qëllimi

Qëllimi i kësaj Rregulle është që të definojë formacionin, detyrat, përbërjen, emërimin dhe procedurat e Komisionit Këshillues për Konsumatorë.

Neni 4: Përkufizimet

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

Ankesë nënkupton deklaratën me shkrim apo gojore të dhënë nga cili do Person, ndaj cilit do Ofruesi të Shërbimeve, dhe të dorëzuara te ai Ofruesi i Shërbimeve, mbi baza të çfarido arsyeje të justifikueshme apo për shkak se nuk është i kënaqur me Shërbimin e Ofruesit të Shërbimit të përcaktuara sipas kësaj Rregulle apo ndonjë Rregulle tjetër të aplikueshme të lëshuar nga Rregullatori lidhur me këtë;

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

Faturë nënkupton dokumentin zyrtar (financiar) me shkrim, për të paguar për Shërbimet e Ujit dhe Mbeturinave e cila përcakton shumën që duhet të paguhet, periudhën kur janë ofruar shërbimet dhe informatat tjera relevante, e cila i lëshohet Konsumatorit nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave në pajtim me ligjin për përdorim e gjuhëve zyrtare në Kosovë;

Karta e Konsumatorëve nënkupton dokumentin e shkruar, të përgaditur nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave, në të cilën përshkruhen të drejtat dhe obligimet e Ofruesve të Shërbimeve dhe Konsumatorëve të tyre, në mënyrë të ndërsjelltë;

Konsumator nënkupton çdo person i cili ka lidhur Kontratë për Shërbime me Ofruesit e Shërbimeve ose të cilit i janë ofruar shërbime apo ka aplikuar për shërbime tek Ofruesi i Shërbimeve;

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

- i. **Konsuamtor 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;
- iii. **Konsumator Institucional** nënkupton cilindo subjekt ligjor i klasifikuar nga Ofruesi i Shërbimeve si autoritet qeveritar, autoritet lokal, organizatë ndërkombëtare apo institucion i cili kryen veprimtaritë e interesit të përbashkët apo publik dhe i cili nuk është i regjistruar si ogranizatë afariste në pajtim me Ligjin për Shoqërit Tregëtare;

Komisioni Këshillues i Konsumatorëve nënkupton komisionin e themeluar nga Rregullatori në bashkëveprim me Komunën përkatëse, Ofruesit përkatës të Shërbimeve të Ujit dhe të Mbeturinave për të hulumtuar dhe për të zgjidhur ankesat e Konsumatorëve, për të drejtuar analiza për Shërbimet e Ujit dhe Mbeturinave, për të këshilluar, rekomanduar Rregullatorin dhe për të marr Vendime;

Kontrata e Shërbimit nënkupton kontratën standarde e cila duhet të lidhet në mes Ofruesit të Shërbimit dhe Konsumatorit, që rregullon ofrimin e shërbimeve, të drejtat dhe obligimet e palëve kontraktuese;

Komunë nënkupton cilën do nga njësitë themelore territoriale të vetëqeverisjes lokale në Kosovë që themelohet dhe funksionon në bazë të Ligjit aktuale në Kosovë;

Ligj nënkupton Ligjin NR. 03/L-086 mbi Ndryshimin e Rregullores së UNMIK-ut 2004/49 mbi Veprimtarit Ofruesve të Shërbimit të Ujës-jellësit, Kanalizmit dhe të Mbeturinave;

Ofrues i Shërbimeve nënkupton Ofruesit të Shërbimeve të Ujit apo Ofrues të Shërbimeve të Mbledhjes së Mbeturinave, të licencuar nga Rregullatori, që së bashku quhen “Ofrues të Shërbimeve”;

Ofrues i Shërbimeve të Ujit nënkupton Personin e licencuar nga Rregullatori që ofron Shërbime të Ujës-jellësit dhe Ujërave të Zeza;

Ofrues i Shërbimit për Mbledhjen e Mbeturinave nënkupton çdo Person të licencuar nga Rregullatori që ofron shërbime të mbledhjes dhe transportimit të Mbeturinave;

Person nënkupton një individ, subjekt juridik apo publik përfshirë korporatë, ortakëri, trust, organizatën jokorporuese, qeveri apo cilën do agjensi apo nënsektor të saj;

Plani i Konsolidimit nënkupton ristrukturimin e Ofruesve të Shërbimit apo të sektorit të shërbimeve të ujit apo të mbeturinave të ndyshuar plotësuat kohë pas kohe në pajtim me politikat dhe legjislacionin aktual;

Rregullator nënkupton autoritetin përgjegjës për rregullimin ekonomik të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave. Gjithashtu referohet si “Zyra Rregullatore për Ujësjetës dhe Mbeturina (“ZRRUM”) apo pasardhësin e saj e krijuar me Rreguloren e UNMIK-ut 2004/49 Mbi Veprimtaritë e Ofruesëve të Shërbimeve të Ujësjetës, Kanalizimit dhe Mbeturinave dhe amendamentuar me Ligjin;

Standardet e Shërbimit nënkupton standardet e shërbimit që aplikohen për atë Shërbim konform Ligjit dhe legjislacionin sekondar për Standarde;

Skema e Ndihmës Sociale nënkupton programin e administruar nga Ministria e Punës dhe Mirëqënies Sociale (“MPMS”) të Kosovës ku vendosen kriteret dhe vërteton-certifikon pranueshmërinë për zgjedhjen e personave ekonomikisht të varfër dhe të paaftë për punë në pajtim me legjislacionin në fuqi;

Shërbim nënkupton qfarëdo Shërbimi të Grumbullimit të Mbeturinave apo Shërbimet e Ujit së bashku shërbimet;

Shërbimet e Ujërave të Zeza nënkupton mbledhjen, trajtimin dhe shkarkimin e ujërave të zeza nga sistemi publik i Ujërave të Zeza që operohet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit;

Shërbimet e Ujësjetës dhe Mbeturinave nënkupton shërbimet e Ujësjetës, Ujërave të Zeza, dhe shërbimet e mbledhjes së mbeturinave të ngurta dhe deponimin e mbeturinave të ngurta nga Ofruesit e Shërbimeve;

Shërbimet e Ujit nënkupton Shërbimet e Ujësjetës dhe Shërbimet e Ujërave të Zeza të cilat ofrohen nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit;

Shërbimet për Mbledhjen e Mbeturinave nënkupton mbledhjen e mbeturinave të ngurta komunale dhe bartjen e tyre në deponi;

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

Shkyçje nënkupton ndërprerjen e lidhjes në mes objektit të Konsumatorit dhe rrjetit shpërndarës për Shërbimet e Ujësjetës e cila lidhje i mundëson Konsumatorit të merr ato Shërbime nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit;

“Shkyç”, “duke Shkyçur” dhe “I Shkyçur” do të ketë kuptim të ngjajshëm;

Zona e Shërbimit nënkupton, në lidhje me Licensën për Shërbim, Regjionin apo Komunën brenda të cilit Ofruesi Përkatës i Shërbimit mund të ofron shërbimet e tij;

Neni 5: Rregullat e interpretimit

Në këtë Rregull:

- a) Çdo fjalë apo shprehje e përdorur në këtë Rregull, të cilat nuk janë veçanërisht të definuara këtu dhe të cilat mund të jenë të paqarta, do të përmbaj kuptimin siç janë përcaktuara në aktet ligjore të përmendura në Hyrjen e kësaj Rregulle dhe/ose në cilindo ligj tjetër të aplikueshëm në Kosovë;
- b) Referencat në Rregull do të interpretohen sipas kuptimit të qdo Rregulli të lëshuar, modifikuar, ndryshuar, plotësuar, dhe/apo zëvendësuar nga Rregullatori kohë pas kohe në pajtim me kompetencat që i janë dhënë Rregullatorit;
- c) Njëjesi e përfshinë shumësin dhe anasjelltas;
- d) Fjalët që përdoren në cilëndo gjini do të përfshij cilën do gjini tjetër; dhe
- e) Referencat për Pjesët, Kapitujt, dhe Nenet, përveç nëse shprehimisht nuk caktohet ndryshe, janë referenca për Pjesë, Kapituj dhe Paragrafe të kësaj Rregulle;

PJESA II: PARIMET E PËRGJITHSHME

Neni 6: Apikueshmëria

Të gjithë Komisionet Këshilluese të Konsumatorve duhet të emërohen në pajtim me dispozitat e kësaj Rregulle, përfshirë amendamentimet që Rregullatori mund ti bëj kohë pas kohe.

Kapitulli 1: Organizimi, Emërimet dhe Detyrat

Neni 7: Organizimi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

- 7.1 Rregullatori në secilën Zonë të Shërbimit të përcaktuar, do të themelojë Komisionin Këshillues të Konsumatorëve përkatës në përputhje me planin e konsolidimit të Ofruesve të Shërbimeve.
- 7.2 Secila Komunë brenda Zonës së Shërbimit të përcaktuar do të ketë një përfaqësues në Komisionin Këshillues të Konsumatorëve.
- 7.3 Anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve duhet të jetojnë dhe punojnë brenda Komunës nga e cila ata janë të emëruar dhe duhet të jenë Konsumatorë të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave që ofrojnë shërbime në atë Komunë.

- 7.4 Anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve do të përfaqësojnë kategoritë e ndryshme të Konsumatorëve dhe reflektojnë bazën gjinore dhe etnike të konsumatorëve në përputhje me Ligjet e aplikueshme në Kosovë.
- 7.5 Komuna, Ofruesi i Shërbimeve në bashkëpunim me Rregullatorin sigurojnë zyrën e takimeve për anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve, paisje të nevojshme për punë (kompjuter, me qëllim të përdorimit të përkohshëm) me qëllim të hulumtimit dhe shqyrtimit të ankesave siç kërkohet nga kjo Rregull.

Neni 8: Mbështetja e Rregullatorit Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

- 8.1 Një anëtar nga personeli i përhershëm i Rregullatorit duhet të marrë pjesë në takime si vëzhgues dhe mbështetës të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve.
- 8.2 Rregullatori do t'i siguroj në Wep faqen e tij hapsirë për të informuar mbi Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve, përfshirë detajet kontaktuese të numrave të telefonit, email- adresave, metodologjinë e menagjimit të ankesave, si dhe mundësinë e lidhjes me faqet e internetit të Ofruesve të Shërbimeve që kanë të bëjnë me ankesat.
- 8.3 Rregullatori do të mbështesë çdo aktivitet për të promovuar vetëdijesimin e publikut për Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve dhe të drejtën për tu ankuar (përmes radiove, reklamave në TV, fushatave, me postera etj).

Neni 9: Mbështetja e Ofruesit të Shërbimeve Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

Ofruesi i Shërbimeve duhet të siguroj;

- a) Personin përgjergjes për pranimin dhe përditesimin e ankesave të Konsumatorëve;
- b) Zyren për parashtrimin e ankesave në lokalet e veta ;
- c) Telefoni kontaktues 24:00 orë në ditë;
- d) Pajisje softuerike me Module të posaçme për ankesa;
- e) Të jetë i vendosur lajmërimi se kujt duhet drejtuar konsumatori për zgjedhjen e ankesës së parashtruar;
- f) Email adresën për ankesa;
- g) Çdo parashtruesi të ankesës duhet të sugjerohet që me rastin e kompletimit të ankesës të bashkëngjitet edhe Kontrata e Shërbimit;
- h) Hapsira në faqën e internetit për informacion si dhe ku të ankohet si dhe adresa e kontaktit të antarëve relevant të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve;
- i) Posterat në Zyret e tyre për të mësuar për të drejtat e tyre për tu ankuar dhe se si të drejtohet ankesa;
- k) Ofruesi i Shërbimeve të siguroj që në faturat e tyre të paraqiten të drejtat e tyre për ankesë dhe ku të drejtohet ankesa.

Neni 10: Detyrat e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

- 10.1 Detyrat e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve janë:
- a) Të këshilloj dhe rekomandoj Rregullatorin për ndonjë çështje me rëndësi në lidhje me ofrimin e shërbimeve pa përjashtuar edhe çështjet e parashikuara në nenin 20.5 të kësaj Rregulle.
 - b) Të shqyrtoj, zgjedh ankesat e parashtruara nga konsumatorët të cilat nuk janë trajtuar në mënyrë të duhur, në pajtim me dispozitat ligjore në fuqi nga Ofruesit i Shërbimeve;
 - c) Merr vendime lidhur me ankesat e shqyrtuara.
- 10.2 Kur një çështje është duke u diskutuar ose hetuar nga Komisioni Këshillues i Konsumatorëve, ai do të ftojë palët përkatëse për të bërë përfaqësimin personalisht ose me shkrim, duke përfshirë edhe grupet e shoqërisë civile, organizatave të biznesit, OJQ-të ose institucione tjera.
- 10.3 Komisioni Këshillues i Konsumatorëve në takime mund të ftojë anëtarët e Shoqërisë Civile, përfaqësuesit e Qeverisë dhe Ofruesit të Shërbimeve ose Bordet e tyre të Drejtorëve .
- 10.4 Me kërkesën e Rregullatorit, Komisioni Këshillues i Konsumatorëve do të drejtojë sondazhet dhe hulumtimet e opinionit për standardet e shërbimeve, tarifat, mundësinë dhe vullnetin e konsumatorit për të paguar, shërbimet dhe çështjet tjera relevante për rolin e Rregullatorit dhe Ofruesit të Shërbimeve.
- 10.5 Kryesuesi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve duhet të bëjë prezantim formal lidhur me ankesat e Konsumatorëve para Bordit të Drejtorëve dy herë në vit para Ofruesit të Shërbimeve përkatëse.

Neni 11: Emërimi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

- 11.1 Anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve do të zgjedhen nga listat që përmbajnë së paku dy kandidat të propozuar nga Kuvendi Komunal në përputhje me Ligjin për Barazinë Gjinore të Kosovës dhe Ligjin kundër Diskriminimit, të emëruar nga Rregullatori bazuar në intervistat dhe referencat e verifikuara.
- 11.2 Rregullatori do të zgjedhë anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve të cilët do të përfaqësojnë secilën kategori të Konsumatorëve dhe nuk duhet të emrohen sipas asnjë kriteri politik.
- 11.3 Anëtarët e Bordit të Drejtorëve, stafi menaxhues i Ofruesve të Shërbimeve dhe të afërmit e familjes dhe farefisit të tyre nuk mund të jenë anëtarë të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve.

- 11.4 Anëtarë të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve nuk mund të jenë Konsumator që nuk kanë bërë pagesat e faturave të Ofruesve të Shërbimeve të pa kontestuara, për kyçje të paligjshme apo keqpërdorim të shërbimeve.
- 11.5 Anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve emërohen me mandat tre (3) vjeçar dhe nuk rizgjidhen.

Neni 12: Përzgjedhja dhe Detyrat e Kryesuesit të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

- 12.1 Nga mesi i tyre, anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve zgjedhin Kryesuesin e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve.
- 12.2 Kryesuesi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve do të ketë mandat 4 vjeçar dhe nuk mund të rizgjedhet.
- 12.3 Kryesuesi duhet të koordinojë me Rregullatorin apo me përfaqësuesin e tij të caktuar, për të përgatitur agjendën e takimeve, t'i ftojë pjesëmarrësit në takim, ta mbajë dhe përgatisë procesverbalin e takimit si dhe të ndërmerë aktivitetet tjera të nevojshme për funksionimin e mirëfilltë të tyre.
- 12.4 Kryesuesi do të jetë ex-officio anëtarë i Bordit të Drejtorëve të Ofruesve të Shërbimit që të përfaqësojë pikëpamjet e Konsumatorëve, por merr pjesë në takime vetëm atëherë kur agjenda përfshinë ndonjë çështje përkatëse për Konsumatorët pa pasur të drejtë vote.

Neni 13: Kompensimi për anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

- 13.1 Lartësia e pagesës për kompensimin e shpenzimeve të arsyeshme për shkak të udhëtimit, ushqimit dhe aktiviteteve tjera të anëtarëve të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve do të përcaktohet me Vendim nga Rregullatori.
- 13.2 Kompensimi i shpenzimeve të arsyeshme të anëtarëve të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve bëhet duke dorëzuar formën e duhur të kërkesës për kompensim të caktuar nga Rregullatori kohë pas kohe.
- 13.3 Të gjithë anëtarëve të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve do të kompensohen shpenzimet e udhëtimit me vetura private për qëllime zyrtare konform Vendimit të Rregullatorit, duke plotësuar deklaratën mbi shpenzimet e bëra, të cilat janë të aprovuara nga Kryesuesi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve.
- 13.4 Pagesa e kompensimit do të bëhet pas përfundimit të aktiviteteve mujore.
- 13.5 Kryesuesi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve do të kompensohet 30% më shumë nga vlera e kompensimit të anëtarëve të tjerë, konform nenit 12.

- 13.6 Anëtarët të cilët nuk marrin pjesë në takimet e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve nuk kanë të drejtë kompensimi.

Neni 14: Zëvendësimi i Antarëve të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

- 14.1 Secili anëtar i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve duhet të zëvendësohet atëherë kur:
- a) Nuk jeton më në Komunën të cilën ai/ajo e përfaqëson;
 - b) Punësohet ose bëhet anëtar i Bordit të Drejtorëve të ndonjë Ofruesi të Shërbimeve pa marrë parasysh se a vepron ai Ofruesi i Shërbimeve në të njëjtin Regjion apo jo;
 - c) Mungon prej katër apo më shumë herë në takime për cilëndo periudhë të dhënë gjatë dymbëdhjetë (12) muajve të njëpasnjëshëm.
 - d) Është i papërgatitur për takime, jo bashkëpunues, nuk kryen funksionin si një anëtar efektiv sipas dispozitave të ligjeve dhe rregullave në fuqi.
- 14.2 Rregullatori brenda një (1) jave që është informuar për një apo më shumë nga kushtet për zëvendësimet e radhitura më lartë, do t'i dërgojë letër anëtarit për shkakun që ka ndikuar që të ndërpriten shërbimet e anëtarit të Komisionit Këshillues të Konsumatorit në fjalë. Në letër kërkohet përgjigje brenda një (1) jave nëse e pranon situatën apo jep sqarime. Një kopje e letrës do t'i dërgohet Kryesuesit të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve
- 14.3 Brenda një (1) jave pasi që i është dërguar letra anëtarit, pa marrë parasysh se a përgjigjet, Rregullatori do të marrë vendim për të zëvendësuar anëtarin dhe do të paraqes këtë vendim me shkrim anëtarit të zëvendësuar dhe Kryesuesit të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve.
- 14.4 Zëvendësimi do të bëhet duke përdorur procedurat e njehta në Nenin 11. Anëtarët e mbetur e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve mund të vazhdojnë takimet.
- 14.5 Në rast të zëvendësimit të Kryesuesit të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve, dosjet dokumentet dhe procesverbalet duhen të dorëzohen tek Rregullatori dhe tek Kryesuesi i ri i përzgjedhur.

Kapitulli 2: Takimet

Neni 15: Takimet e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

- 15.1 Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve do të takohen në mënyrë të rregulltë së paku një herë në muaj sipas kërkesës së Kryesuesit, në raste urgjente edhe në kërkesë të Rregullatorit apo Ofruesit të Shërbimeve.

- 15.2 Kryesuesi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve do të ftojë me shkrim anëtarët për takim së paku 10 (dhjetë) ditë kalendarik para datës së caktuar për mbajtjen e atij takimi.
- 15.3 Konsumatorët dhe Ofruesit e Shërbimeve të cilët kërkojnë apo që kanë nevojë të konsultohen dhe të marrin pjesë në takimin e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve për çështjet përkatëse siç janë ankesat dhe problemet e parashtruara nga Ofruesit e Shërbimeve, duhet gjithashtu të informohen me shkrim së paku 10 (dhjetë) ditë para datës së mbajtjes së takimit.
- 15.4 Në çdo takim të thirrur nga Kryesuesi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve, duhet të marrin pjesë përfaqësuesi i Ofruesit të Shërbimeve të Regjionit përkatës.
- a) Përfaqësuesi i autorizuar i Ofruesit të Shërbimeve duhet të raportojë Komisionin Këshillues të Konsumatorëve, për numrin e ankesave të arritura të muajit paraprak dhe të informojnë për numrin e ankesave të shqyrtuara.
 - b) Përfaqësuesi i Ofruesit të Shërbimeve është i obliguar për përgatitjen e Raportit Vjetor për Ankesa e parashtruara nga Konsumatorët e Regjionit të tyre, gjer në fund të muajit shkurt të vitit vijues për vitin paraprak.
 - c) Të gjitha Raportet e përfaqësuesve të Ofruesve të Shërbimeve duhet të bëhen me shkrim, në dy ekzemplar nga të cilët njëri i dorzohet Kryesuesit të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve dhe tjetri përfaqësuesit të Rregullatorit, i cili merr pjesë në çdo takim të mbajtur
- 15.5 Takimet e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve janë të hapura për publikun, dhe publiku do të jetë i njoftuar përmes gazetave ditore së paku 10 (dhjetë) ditë kalendarik para datës së planifikuar të mbajtjes së takimit.
- 15.6 Takimet, komunikimi si dhe procesverbali do të bëhet në Gjuhën Shqipe apo në ndonjë gjuhë që flitet nga shumica në atë Regjion, konform Ligjit për përdorimin e gjuhëve zyrtare në Kosovë.
- 15.7 Një anëtar i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve nuk mund të përfaqësojë asnjë anëtar që mungon nga takimet e rregullta të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve
- 15.8 Pjesëmarrja në takime do të arrijë kuorumin e kërkuar për diskutim nëse më shumë se gjysma e anëtarëve janë të pranishëm.
- 15.9 Në rast të mosmbajtjes së takimit të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve për shkak të kuoromit, anëtarët prezent njoftohen me gojë gjërsa anëtarët tjerë njoftohen me shkrim për mbajtjen e takimit pasues.
- 15.10 Takimet e thirrura me ftesën e dytë mund të mbahen në mënyrë valide dhe të miratojnë çdo shqyrtim pa marrë parasysh numrin e anëtarëve të pranishëm.

- 15.11 Vendimet mirren me shumicën e thjeshtë të votave të llogaritura.
- 15.12 Çdo Komision Këshillues i Konsumatorëve mund të formojë nën-grupe nga anëtarët e Komisionit për detyra të veçanta: hulumtime të një ankese ose çështje specifike. Secili nga anëtarët e nën-grupeve të tilla duhet të pasqyrojnë çështjen ose regjionin në fjalë.

Neni 16: Procesverbali i takimit

- 16.1 Procesverbali i takimit përpilohet me shkrim nga ana e Kryesuesit të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve, duhet të përfshijë:
- a) Emrat e të gjithë antarëve pjesëmarrës;
 - b) Rendit të ditës;
 - c) Miratimi i rendit të ditës;
 - d) Miratimi i proces verbalit nga takimi i kaluar;
 - e) Vendimet e marrura;
 - f) Çdo votim që është bërë duke përfshirë edhe rezultatet;
 - g) Vendi ,ora dhe data e mbajtjes së takimit.
- 16.2 Procesverbali duhet të përpilohet në Gjuhën Shqipe si dhe në çdo gjuhë zyrtare konform Ligjit të aplikueshëm, dhe i njëjti të nënshkruhet nga Kryesuesi.
- 16.3 Kryesuesi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve duhet t'ua dërgojë të gjithë antarëve të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve, Ofruesve të Shërbimeve dhe Rregullatorit kopjet e procesverbalit brenda dy (2) javëve pas takimit.
- 16.4 Gjatë takimit të ardhshëm Komisioni Këshillues i Konsumatorëve vendos për aprovimin e procesverbalit nga takimi i kaluar.

Kapitulli 3: Ankesat dhe Kontaktet

Neni 17: Procedura e Ankimit të Ofruesit të Shërbimeve

- 17.1 Ofruesi i Shërbimeve duhet të ketë të përcaktuara procedurat e shkruara dhe format për pranimin, shqyrtimin dhe përgjigjet në ankesat e Konsumatorëve dhe/apo të ndonjë Personi, duke përfshirë, pa kufizime ato të dorëzuara nga ndonjë Person që ka aplikuar për të lidhur Kontratën për Shërbime.
- 17.2 Procedura dhe format për zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve duhet të jenë në dispozicion në të gjitha Gjuhët Zyrtare të Kosovës konform ligjit për përdorimin e gjuhëve dhe duhet:
- a) Të publikohen në faqen e internetit të Ofruesit të Shërbimit; si dhe
 - b) Të jetë në dispozicion të konsumatorëve në Zyrën e pranimit të ankesave.

- 17.3 Ofruesit e Shërbimeve duhet ta njoftoj Komisionin Këshillues të Konsumatorëve për çdo ndryshim të procedurave për zgjedhjen e ankesave ndaj konsumatoreve.
- 17.4 Çdo vit, Komisioni Këshillues i Konsumatorëve duhet të shqyrtojë procedurat e Ofruesit të Shërbimeve për pranimin, shqyrtimin dhe zgjedhjen e ankesave në lidhje me qartësinë, drejtësinë, shpejtësinë, dhe mirësjelljen e treguar nga Ofruesi i Shërbimeve gjatë shqyrtimit të ankesave.
- 17.5 Në rast të konstatimit të shkeljeve procedurale dhe ligjore, Komisioni Këshillues i Konsumatorëve do ta njoftoj Ofruesin e Shërbimeve me shkrim për vendimin e tij dhe të rekomandojë përmirësimin e procedurave. Ky shqyrtim duhet të përfshijë:
- a) Procedurat e shkruara;
 - b) Të dhënat e ankesave;
 - c) Intervistat apo pyetjet me shkrim me përqindjen e përfaqësimit të Përsoneve të cilët kanë parashtruar ankesat.
- 17.6 Ankesat që nuk janë zgjidhur brenda afatit të caktuar nga Ofruesi i Shërbimeve dhe/apo në mënyrë të kënaqshme për parashtruesin e ankesës, duhet të sillen në Komisionin Këshillues të Konsumatorëve në pajtim me Ligjin dhe e cila do të zgjidhet në përputhje me procedurat e vendosura në Neni 18 të po kësaj Rregulle.

Neni 18: Rregullat Procedurale për Ankesa në Komisionin Këshillues të Konsumatorëve

- 18.1 Nëse Ofruesi i Shërbimeve nuk mund të zgjidhë një mosmarrëveshje me një Konsumator dhe/apo me ndonjë Person me legjitimitet personal dhe interes të drejtëpërdrejt për ndonjë çështje që ka të bëjë me ankesën dhe/apo ka vendosur të anulojë atë ankesë, Ofruesi i Shërbimeve duhet të informojë me shkrim Personin që ka sjellur atë ankesë me të drejtën e tij/saj për tu ankuar në Komisionin Këshillues të Konsumatorëve.
- 18.2 Ofruesi i Shërbimeve duhet të arsyetojë vendimin duke informuar me të gjitha detajet: lokacionin, personat kontaktues të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve, vendi i ndodhjes së kutive për ankesa, faqen e internetin dhe Rregullatorin.
- 18.3 Komisioni Këshillues i Konsumatorëve duhet të protokolojë ankesat e pranuar me detajet e datës së pranimit dhe do të kompletojë Formularin e ankesës së Konsumatorit sipas modelit të asaj form të bashkangjitur si shtojcë në këtë Rregull, apo siç mund të përcaktohet ndryshe nga Rregullatori kohë pas kohe. Ajo duhet të përmbajë kopjen e plotë të dosjes me të dhënat nga Ofruesi i Shërbimit dhe të mar opinionin nga Ofruesi i Shërbimit lidhur me çështjen.
- 18.4 Komisioni Këshillues i Konsumatorëve do të verifikojë se ankesa, është dërguar tek Ofruesi përkatës i Shërbimeve duke e shqyrtuar përgjigjen që duhet të jetë e

- bashkangjitur, apo e dorëzuar brenda kohës së ankesës. Nëse nuk është e bashkangjitur, Komisioni Këshillues i Konsumatorëve do të informojë Personin dhe të vendos ankesën në një Dosje të Përkohshme për tridhjetë (30) ditë kalendrike.
- 18.5 Komisioni Këshillues i Konsumatorëve mund të rradhite ankesën në agjendë për takimin e ardhshëm dhe nëse regjistrohet, të informojë personin dhe Ofruesin e Shërbimeve për datën, kohën dhe vendin e mbajtje së takimit.
- 18.6 Vendimet për ankesat e shqyrtuara duhet të regjistrohen në procesverbalin e takimit. Ky vendim i dorëzohet të dy palëve dhe detajet të regjistrohen në Regjistrin e Korespodencës dalëse. Vendimi duhet të përmbajë Këshillë Juridike që i njofton palët se ato mund të ankohen në Gjykatën Kompetente të Kosovës brenda 15 ditëve kalendrike.
- 18.7 Kopjet dhe dosjet e dokumenteve lidhur me ankesat duhet të mbahen nga Kryesuesi i Komisionit Këshillues i Konsumatorëve i cili duhet të jetë përgjegjës për të siguruar që secila ankesë ka një numër të veçantë dhe një kopje të këtij dokumentacioni, dhe duhet dërguar Rregullatorit për nevojat e veta.
- 18.8 Përgjigjur në Ankesa duhet bërë në Gjuhën konformë Ligjit mbi përdorimin e gjuhëve, të aplikueshme në Republikën e Kosovës.
- 18.9 Ankesës duhet përgjigjur me shkrim brenda 30 (tridhjet) ditëve kalendrike nga data e pranimit të saj si një ankesë e plotë ose me shpejt nëse shihet se ankesa është ekstremisht urgjente.
- 18.10 Nëse Komisioni Këshillues i Konsumatorëve konstaton se pa ndonjë arsye një vendim nuk është zbatuar brenda një kohe të arsyeshme, Komisioni Këshillues i Konsumatorëve mund të bëjë një rekomandim me shkrim drejtuar Rregullatorit lidhur me Ofruesin e Shërbimit përkatës.

Neni 19: Raporti Statistikor dhe Përmbledhës për Ankesa

- 19.1 Të gjitha Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve përpilojnë Raport Statistikor dhe i dërgohet Rregullatorit për shqyrtim së paku një herë në vit, dhe duhet të përmbajnë:
- a) Numrin e ankesave të dorëzuar në Komisionin Këshillues të Konsumatorëve gjatë periudhës raportuese;
 - b) Numrin e ankesave të zgjedhura gjatë periudhës raportuese;
 - c) Numrin e ankesave që janë të pezulluara të periudhës raportuese;
 - d) Natyrën e ankesave sipas lëndës;
 - e) Shpërndarjen sipas natyrës të ankesave në Zonën e Shërbimit;
 - f) Shërbimet e dhëna apo të ofruara nga Ofruesi i Shërbimeve sipas lëndës së ankesës;
 - g) Kategoria e Konsumatorit që dorëzojnë ankesat;

- h) Detajet e marrëveshjeve dhe çdo ndryshim në masat për paraqitjen dhe trajtimin e ankesave fillestare në/nga Ofruesi i Shërbimit;
 - i) Ndonjë element tjetër informues apo fakt ashtu siq përcaktohet nga rregullatori kohë pas kohë, që ka të bëjë marrëveshjet mes të Ofruesit të Shërbimeve dhe Rregullatorit.
- 19.2 Rregullatori duhet të ofrojë formatin për Raportin Statistikor dhe udhëzimet për përgaditjen e tij.
- 19.3 Të gjitha dokumentet dhe provat si dhe kopjet e çfarëdo raporti, Komisioni Këshillues i Konsumatorëve është i obliguar t'i ruaj 3 (tri) vite konform Ligjit të aplikueshëm për Lenden Arkivore dhe Arkivat.
- 19.4 Rregullatori gjithashtu duhet të hartoj një Raport përmbledhës për punën e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve duke përmbledhur të gjitha punët sipas nenit 19.1 të po kësaj Rregulle si dhe ta bëjë vlerësimin e performancës të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve.

Kapitulli 4: Hulumtimet-Sondazhet

Neni 20: Hulumtimet-sondazhet e mbajtura në emër të Rregullatorit

- 20.1 Me kërkesën e Rregullatorit, Komisioni Këshillues i Konsumatorëve do të drejtojë hulumtimet-sondazhet e opinionit lidhur me nevojat e Konsumatorëve, qëndrimet, dhe problemet përkitazi me Standardet e Shërbimeve, nivelin e Tarifave, mundësinë e të gjitha kategorive përkatëse të konsumatorëve për të paguar shërbimet, dhe çështjet tjera përkatëse për rolin e Ofruesit të Shërbimeve dhe Rregullatorit.
- 20.2 Rregullatori do të ofrojë dokumentin konceptues, qëllimet dhe metodologjinë e nevojshme për hulumtim-sondazh, çdo formë, për modelin e raportimit për ndonjë pyetësor ose pyetje dhe çfardo informate mbledhëse dhe/apo mjete analitike të cilat Rregullatori mund t'i konsiderojë si më të përshtatëshme dhe efektive për mbajtjen e hulmtimeve dhe sondazheve.
- 20.3 Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve do të organizojnë dhe drejtojnë hulumtimin-sondazhin dhe ti dërgojnë rezultatet Rregullatorit ashtu siç përcaktohet nga ky i fundit.
- 20.4 Rregullatori do të përpilojë dhe vlerësoj rezultatet e hulumtim-sondazhit dhe do të informoj opinionin për rezultatet.
- 20.5 Rregullatori do të informoj Komisionin Këshillues të Konsumatorëve dhe të kërkojë nga ai opinionin jo-obligativ, kur është e nevojshme për:
- a) Tarifat që aprovohen, shqyrtohen, apo ndryshohen;

- b) Draftet e Rregullave apo ndryshimet në Rregullat egzistuese të cilat do të lëshohen nga Rregullatori për çdo çështje që është në interes të Konsumatorit;
- c) Draftet e cilat do ligje të cilat Rregullatori i përgatit dhe komenton për to;
- d) Draftet e cilat do akteve tjera rregullative të parashikuara nga Rregullatori që kanë ndikim të rëndësishëm dhe direkt mbi Konsumatorin siç janë draftet e cilat do rekomandimeve që do të lëshohen nga Rregullatori, draftet e raporteve për të cilat Rregullatori me ligj është i obliguar t'i nënshtrojë shqyrtimit publik.

PJESA III: HYRJA NË FUQI DHE KOHËZGJATJA

Neni 21: Gjuhët

21.1 Kjo Rregull miratohet dhe publikohet në tri (3) versione të shkruara:

- a) Gjuhën Shqipe;
- b) Gjuhën Serbe dhe
- c) Gjuhën Angleze.

21.2 Në rast të ndonjë mos përputhjeje në mes të versioneve në të cilat kjo Rregull është nxjerrë, versioni në gjuhën Shqipe do të mbizotrojë.

Neni 22: Hyrja në Fuqi

Kjo Rregull do të hyjë në fuqi menjëherë pas nënshkrimit të saj



Raif Preteni

Drejtore i ZRRUM-it

SHTOJCA

SHTOJCA 1
FORMA E ANKESËS SË KONSUMATORËVE

DATA E PRANIMIT NGA KOMISIONI			
SHËRBIMI	Furnizimi me Ujë;	Kanalizimi;	Mbledhja e Mbeturinave
NGA	Emri		
	Adresa		
	Fshati apo Qyteti		
	Komuna		
	Emri i Ofruesit të Shërbimeve		
ANKESA ORIGJINALE	Data e regjistrimit nga Ofruesi i Shërbimit E bashkangjitur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Po	Jo
PËRGJIGJA E OFRUESIT TË SHËRBIMIT	Data e përgjigjes së Ofruesit të Shërbimit E bashkangjitur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Po	Jo
LLOJI I ANKESËS (shëno një ose më shumë)	Fatura për Shërbime është shumë e lartë		
	Çmimi i tarifës dhe struktura		
	Nuk ka ujë ose shtypja e ulët		
	Kualiteti i Ujit (dukja, shija, aroma)		
	Shkycja e Shërbimit të Ujit		
	Mbeturinat e Ngurta nuk janë Mbledhur Sipas Orarit apo Marrëveshjes		
	Dëmtimi i objektit i shkaktuar nga rrjedhja ose pëlcitja e gypave ose nga akumulimi i Mbeturinave të ngurta ose të mbledhura në mënyrë të parregullt		
	Bllokimet, pengesat, dëmtimet e shkaktuara nga ndërtimet ose riparimet nga Ofruesi i Shërbimeve		
	Kufizimet e vëna për shërbime nga Ofruesi i Shërbimeve		
	Çështjet/problemet me shërbimin e ri ose kyqjet		
	Tjera		
PËRMBLEDHJA E KONKLUDIMEVE	Nuk ka veprime të mëtejme		
	Veprimet që duhet të ndërmerren nga Ofruesi i Shërbimeve		

	Arsyet për një vendim të tillë	
	Data kur është informuar Konsumatori	
	Data kur është informuar Ofruesi i Shërbimeve	
	Data për konfirmim vijues (nëse është e nevojshme)	
	Secila palë e cila është e pakënaqur me vendimin e marrë më lart, mund të paraqesë ankesë pran Gjykatës me juridiksion kompetent të Kosovës brenda 30 ditëve nga marrja e vendimit të mësipërm.	