



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-03/U&K)**

**RREGULLA
PËR STANDARDET MINIMALE TË SHËRBIMIT
TË OFRUESVE TË SHËRBIMEVE TË UJIT NË KOSOVË**

10 qershor 2009

PËRMBAJTJA

PJESA I: DISPOZITAT E PËRGJITHËSHME	4
Neni 1: Autoriteti për këtë Rregull	4
Neni 2: Fushëveprimi	4
Neni 3: Qëllimi	4
Neni 4: Definicionet	4
Neni 5: Rregullat e Interpretimit	6
PJESA II: PARIMET E PËRGJITHSHME	6
Neni 6: Aplikueshmëria	6
Neni 7: Parimet e Përgjithshme për Standardet e Shërbimit	6
PJESA III: PROCEDURAT	7
Neni 8: Pajtueshmëria me Standardet e Shërbimit të vendosura nga Rregullatori	7
Neni 9: Përrjashtimi nga Standardet e Shërbimit	7
Neni 10: Shqyrtimi i Standardeve të Shërbimit nga Rregullatori	8
PJESA IV: MARRËVESHJA E STANDARDEVE TË SHËRBIMIT	8
Neni 11: Marrëveshja e Standardeve të Shërbimit	8
Neni 12: Negocimi i Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit	9
Neni 13: Lidhja e Marrëveshjes për Standardet e Shërbimit	9
Neni 14: Natyra Ligjore dhe Zbatueshmëria e Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit	10
Neni 15: Përbushja e Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit	10
PJESA V: STANDARDET E SHËRBIMIT	11
Kapitulli 1: Standardet Teknike për Shërbimet e Ujësjetës	11
Neni 16: Aplikacioni për Shërbim dhe Instalim të Kyçjes së Shërbimit	11
Neni 17: Instalimi i Kyçjes në Shërbim	11
Neni 18: Çvendosja e Kyçjes së Shërbimit	11
Neni 19: Matja e Ujit të Konsumuar	11
Neni 20: Instalimi, Zëvendësimi dhe Çvendosja e Ujëmatësit	12
Neni 21: Lokacioni dhe Mbrojtja e Ujëmatësit	12
Neni 22: Dëmtimi i Ujëmatësit dhe Pllombës	12
Neni 23: Leximi i Ujëmatësit dhe Faturimi	12
Neni 24: Verifikimi i Saktësisë dhe Kalibrimi i Ujëmatësve	13
Neni 25: Faturimi Paushall	14
Neni 26: Kualiteti i Ujit të Pijes	14
Neni 27: Ndarja në mes të Gypave të Ujit dhe Ujërave të Zeza	14
Neni 28: Presioni i Ujit në Rrjetin e Ujësjetës	14
Neni 29: Ndërprerja e Shërbimeve të Ujësjetës	15
Neni 30: Regjimi i Kufizuar i Shërbimeve të Ujësjetës	16
Neni 31: Shqyrtimi i Ankesave dhe Kërkesave të Konsumatorëve lidhur me Kualitetin e Shërbimeve të Ujësjetës	16
Kapitulli 2: Standardet Teknike për Shërbimet e Ujërave të Zeza	16
Neni 32: Bllokimet e Kanalizimit dhe Përmbytjet nga Ujërat e Zeza	16
Neni 33: Inspektimi dhe Riparimi i Pusetave	17
Neni 34: Pastrimi i Rrjetit të Ujërave të Zeza	17

Kapitulli 3: Standardet Komerciale për Shërbimet e Ujësjetës dhe Ujërave të Zeza	17
Neni 35: Fatura e Konsumatorit	17
Neni 36: Shkyçja e Kyçjes së Paligjësme në Shërbim	17
Neni 37: Standardet e Shërbimit për Përgjegje të Konsumatorëve	17
Neni 38: Reagimi ndaj Ankesave dhe Kërkesave të Konsumatorëve	18
PJESA VI: ZBATIMI	19
Kapitulli 4: Zbatimi i Standardeve të Shërbimit	19
Neni 39: Zbatimi i Standardeve të Shërbimit	19
Kapitulli 5: Raportimi dhe Mbajtja e Shënimeve mbi Standardet e Shërbimit	19
Neni 40: Raportet dhe Mbajtja e Shënimeve	19
Kapitulli 6: Kundërvajtjet dhe Dënimet	20
Neni 41: Kundërvajtjet dhe Dënimet	20
Kapitulli 7: Ankesat	20
Neni 42: Ankesat	20
Kapitulli 8: Të Ndryshme	20
Neni 43: Gjuhët	20
Neni 44: Hyrja në Fuqi	21

PJESA I: DISPOZITAT E PËRGJITHËSHME

Neni 1: Autoriteti për këtë Rregull

Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina e miraton këtë Rregull në bazë të autoritetit të dhënë me Rregulloren e UNMIK-ut Nr. 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjellësit, Kanalizimit dhe Mbeturinave në Kosovë e datës 26 nëntor 2004, dhe Ligjin Mbi Ndryshimin e Rregullores 2004/49 (Ligji Nr. 03/L-086) i datës 15 qershor 2008.

Neni 2: Fushëveprimi

Fushëveprimi i kësaj Rregulle është që të përcaktojë Standardet Minimale të Shërbimit të cilat Ofruesit e Shërbimeve të Ujit në Kosovë duhet ti arrijnë në lidhje me furnizimin me ujë të pijshëm dhe mirëmbajtjen e sistemit të ujrave të zeza, për të siguruar standardet minimale të kualitetit, të sigurisë, dhe besueshmërisë së Shërbimeve të Ujësjellësit dhe Ujërave të Zeza.

Neni 3: Qëllimi

Qëllimi i kësaj Rregulle është që të përmirësojë shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të zeza duke përcaktuar Standardet bazike Minimale të Shërbimit.

Neni 4: Definicionet

Fjalët dhe shprehjet e përdorura në këtë Rregull do të kenë kuptimin si në vijim:

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

Faturë nënkupton njoftimin me shkrim për të paguar për Shërbimet e Ujësjellësit dhe Ujërave të Zeza, 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;

Kontrata për Shërbimet e Ujit nënkupton një marrëveshje në mes të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Konsumatorëve të tij që referohet në këtë Rregull; nëse nuk ka një marrëveshje të tillë, vlejnë kushtet e furnizimit të Shërbimeve të Ujësjellësit dhe Ujërave të Zeza të nxjerra nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit në bazë të kësaj Rregulle.

Konsumator nënkupton një Person që ka hyrë në kontratë me Ofruesin e Shërbimeve të Ujit apo që merr shërbimet e ofruara nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit;

Karta e Konsumatorëve nënkupton dokumentin e shkruar të përgatitur nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit në lidhje me të drejtat dhe obligimet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Konsumatorëve të tyre;

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

- **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;

- **Gypi i Furnizimit** nënkupton seksionin e gypit të kyçjes prej kufirit të pronës së Konsumatorit deri te ujëmatësi apo deri te objekti i Konsumatorit (në rastet kur nuk ka ujëmatës apo ujëmatësi është brenda objektit të Konsumatorit), dhe mirëmbajtja e tij është përgjegjësi e Konsumatorit;

Kyçje e Paligjëshme nënkupton lidhjen në mes pronës së Konsumatorit dhe rrjetit shpërndarës të Shërbimeve të Ujit të ofruara nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit që nuk është bërë nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit në përputhje me ligjin e aplikueshëm, dhe “i Kyçur ilegalisht” do të ketë kuptimin e njëjtë;

Licenca e Shërbimit nënkupton instrumentin ligjor që Rregullatori i lëshon Ofruesit të Shërbimeve të Ujit i cili përcakton dispozitat dhe kushtet sipas të cilave Shërbimet e Ujit mund të ofrohen në Kosovë;

Marrëveshje e Shërbimit nënkupton marrëveshjen e nënshkruar nga Komuna dhe Ofruesit e Shërbimeve të Ujit nën kontrollimin dhe mbikqyrjen e Rregullatorit për ofrimin e Shërbimeve të Ujësllësit dhe Ujërave të Zeza brenda rajonit të Komunës së veçantë, në të cilën janë të përcaktuara të drejtat dhe obligimet e të dy palëve në lidhje me ofrimin e Shërbimeve të Ujësllësit dhe Ujërave të Zeza;

Ndërprerje nënkupton një pauzë me orar ose pa orar në Shërbimet e Ujit përmes së cilës së paku dhjetë (10) Konsumatorë nuk kanë Shërbime të Ujit për gjashtë (6) apo më shumë orë;

Objekt nënkupton lokacionin në të cilin kryhet ose ofrohet Shërbimi i Ujësllësit dhe/ose Shërbimi i Ujërave të Zeza;

Ofrues i Shërbimeve të Ujit nënkupton Personin e licencuar nga Rregullatori që ofron Shërbimet e Ujësllësit dhe Ujërave të Zeza;

Palë e Interesit nënkupton Personin që ka interes në furnizimin e Shërbimeve të Ujit;

Person nënkupton një individ, legal apo publik, përfshirë korporatë, ortakëri, trust, një organizatë të inkuorporuar, qeveri apo agjenci ose nënsektor;

Rregullator nënkupton autoritetin përgjegjës për rregullimin ekonomik të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturave. 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 Ujit dhe Mbeturave në Kosovë apo organizatën e saj pasardhëse;

Rrjeti i Ujërave të Zeza nënkupton sistemin e tubacioneve dhe elementet përcjellëse të këtyre tubacioneve (si pusetat etj.) që përdoret për dhe në lidhje me dhënien dhe marrjen e Shërbimeve të Ujërave të Zeza që operohet nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit;

Rrjeti i Ujësllësit nënkupton sistemin e tubacioneve dhe elementeve përcjellëse të këtyre tubacioneve (si valvulat e ndryshme dhe pusetat etj.), që përdoret për dhe në lidhje me dhënien dhe marrjen e Shërbimeve të Ujësllësit që operohet nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit;

Rrjeti Kryesor i Ujësllësit nënkupton rrjetin e ujit, përpos Gypit të Shërbimit, i cili është në pronë, operohet, dhe mirëmbahet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe përdoret për bartjen ose distribuimin e ujit.

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 Ujësjetësimit nënkupton nxjerrjen, përpunimin, dhe distribuimin e ujit për konsum njerëzor dhe operimin e rrjetit dhe objekteve për një qëllim të tillë;

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

Standardi i Shërbimeve nënkupton vlerën numerike të parametrave të operimit dhe mirëmbajtjes i caktuar në ashi niveli që siguron kualitet, siguri dhe besueshmëri në: (a) furnizim të ujit me sistem gypor për Konsumatorët dhe operimi dhe mirëmbajtja e rrjetit të ujësjetësimit; ose (b) grumbullimi i ujërave të zeza prej Konsumatorëve dhe operimi dhe mirëmbajtja e sistemit të Shërbimeve të Ujërave të Zeza;

Ujëmatës nënkupton çdo aparat apo instrument të përdorur nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit për të matur për qëllime të faturimit sasinë e ujit të distribuuar. Ujëmatësi duhet të tregojë në mënyrë të qartë njësinë dhe sasinë e ujit që kalon përmes tij;

Neni 5: Rregullat e Interpretimit

Në këtë Rregull:

- (a) Cilatdo 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 cilatdo 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 në Pjesët, Kapituj dhe Nenet, përveç nëse tekstualisht nuk përcaktohet ndryshe, janë referenca për Pjesët, Kapituj, dhe Nene të kësaj Rregulle.

PJESA II: PARIMET E PËRGJITHSHME

Neni 6: Aplikueshmëria

Të gjithë Ofruesit e Shërbimeve të Ujit janë të obliguar që të jenë në pajtim me dispozitat e kësaj Rregulle, përfshirë amendamentimet që Rregullatori mund ti bëjë kohë pas kohe në të.

Neni 7: Parimet e Përgjithshme për Standardet e Shërbimit

- 7.1 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit tërë kohën duhet të përmbushin obligimet e tyre në mënyrë profesionale, në afat të caktuar, në mënyrë efektive dhe të sigurtë. Të gjithë banorët në Zonën e Shërbimit që shërbehet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit kanë të drejtë të marrin shërbime të rregullta kur një gjë e tillë është teknikisht dhe ekonomikisht e mundur.
- 7.2 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit është përgjegjës për mbajtjen e trajnimeve, mbikqyrjen dhe monitorimin në mënyrë që të sigurohet që puntorët e tij janë të sjellshëm dhe profesional në

bashkëveprimet e tyre me Konsumatorët dhe publikun.

- 7.3 Standardet numerike specifike të niveleve minimale të shërbimeve të përshkruara në këtë Rregull janë të menduara si të obligueshme dhe do të përfshihen si obligim në Licencën e Shërbimit të lëshuar Ofruesve të Shërbimeve të Ujit.
- 7.4 Minimumi i Standardeve të Shërbimit ashtu siç përcaktohen në këtë Rregull nuk duhet të interpretohen për të:
 - (a) Reduktuar Standardet e Shërbimit të tanishme nëse shërbimi momentalisht është duke u dhënë sipas standardeve më të larta se minimumi i Standardeve të Shërbimit të imponuara me këtë Rregull;
 - (b) Parandaluar çdo Ofrues të Shërbimeve të Ujit që të angazhohet për ngritjen e Standardeve të Shërbimit me ndonjë Marrëveshje të Shërbimit të bërë me Komunën.

PJESA III: PROCEDURAT

Neni 8: Pajtueshmëria me Standardet e Shërbimit të vendosura nga Rregullatori

Të gjithë Ofruesit e Shërbimeve të Ujit duhet të jenë në pajtueshmëri me Standardet e Shërbimit të vendosura nga Rregullatori përveç nëse ata hyjnë në Marrëveshje me shkrim me Rregullatorin për të korigjuar, ndryshuar, modifikuar, shtuar apo zëvendësuar ndonjë nga Standardet e Shërbimit të përcaktuara me këtë Rregull.

Neni 9: Përrjashtimi nga Standardet e Shërbimit

- 9.1 Një Ofrues i Shërbimeve të Ujit që nuk ka mundësi të jetë në pajtueshmëri me ndonjë ose disa nga Standardet e Shërbimit duhet të aplikojë me shkrim tek Rregullatori që të lirohet nga përmbushja e një ose më shumë Standardeve të veçanta të Shërbimit ashtu siç është përcaktuar me këtë Rregull.
- 9.2 Kërkesa e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit duhet të jetë me shkrim dhe duhet të përfshijë Standardet e Shërbimit, nivelin aktual të përmbushjes, arsyet për pamundësinë e përmbushjes, kohëzgjatjen e përafërt për të përmbushur, dhe, nëse është e aplikueshme, të sygjerojë nivelin e Standardit të Shërbimit në të cilin përmbushja mund të jetë e qëndrueshme.
- 9.3 Rregullatori do të shqyrtojë kërkesat me shkrim të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe do të përcaktojë nëse përrjashtimi nga përmbushja e ndonjë nga Standardet e Shërbimit duhet ti ipet Ofruesit të Shërbimeve të Ujit afati i kufizuar apo nëse Standardet e Shërbimit në fjalë duhet të modifikohen. Rezultatet e shqyrtimit të Rregullatorit do ti komunikohen me shkrim Ofruesit të Shërbimeve të Ujit brenda një (1) muaji që nga marrja e kërkesës për lirim nga përmbushja e ndonjërit nga Standardet e Shërbimit të dorëzuar në pajtim me paragrafin e mësipërm 9.1 dhe 9.2.
- 9.4 Çdo përrjashtim nga përmbushja e ndonjërit nga Standardet e Shërbimit i aprovuar nga Rregullatori me kërkesën e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit do të rishikohet në përvjetorin e datës kur ai lirim është dhënë apo në ndonjë kohë tjetër që Rregullatori mund të vendosë ta konsiderojë çështjen për rishikim.
- 9.5 Çdo përtrirje ose vazhdim i liritimit nga përmbushja dhe/apo ndonjë ndryshim në Standardet e

Shërbimit të liruara do ti komunikohet Ofruesit të Shërbimeve të Ujit me shkrim brenda një (1) muaji që nga data kur çështja është marrë në rishikim nga Rregullatori.

Neni 10: Shqyrtimi i Standardeve të Shërbimit nga Rregullatori

- 10.1 Rregullatori do të shqyrtojë në baza vjetore Standardet e Shërbimit të përcaktuara në këtë Rregull.
- 10.2 Dy (2) muaj para çdo përvjetori nga data e hyrjes në fuqi të kësaj Rregulle Rregullatori do të kontaktojë Ofruesit e Shërbimeve të Ujit për ti informuar ata me qëllimin e shqyrtimit dhe do të kërkojë komentet e tyre në Standardet e Shërbimit të tanishme dhe të propozuara.
- 10.3 Shqyrtimi i Rregullatorit do të përfshijë komentet dhe raportet e përmbushjes nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit; komunikimet, përshtatjet dhe rekomandimet nga Aksionarët; dhe rezultatet nga inspektimi, studimet dhe anketat e ndërmarra nga Rregullatori.
- 10.4 Përpos shqyrtimit vjetor të Standardeve të Shërbimit të bërë sipas paragrafit të mësipërm 10.1 deri 10.3 të këtij Neni, Rregullatori me vendimin e tij, mund ti korrigjojë Standardet Minimale të Shërbimit për arsyt e bazuara në faktorët gjeografik, kushtet teknike dhe ekonomike, dhe ankesat nga Palët e Interesit.
- 10.5 Kur të bëhen korrigjimet e Standardeve të Shërbimit, qoftë në shqyrtimin vjetor të këtyre Standardeve të Shërbimit konform paragrafit 10.1 apo në rastin e paraparë në paragrafin 10.4 të këtij Neni, Rregullatori do të informojë Ofruesin e Shërbimeve të Ujit me shkrim dhe do ti lejojë një (1) muaj që ti përmbushi ose të kërkojë përjashtim nga përmbushja e atyre Standardeve të Shërbimit të reviduara ose të korrigjuara.

PJESA IV: MARRËVESHJA E STANDARDEVE TË SHËRBIMIT

Neni 11: Marrëveshja e Standardeve të Shërbimit

- 11.1 Rregullatori mund të lidhë Marrëveshje me shkrim me ndonjë Ofrues të Shërbimeve të Ujit me qëllim të përmirësimit, ndryshimit dhe/ose plotësimit të ndonjë Standardi të Shërbimit të përcaktuar me këtë Rregull.
- 11.2 Në Marrëveshjet për Standardet e Shërbimit mund të hyhet nëse ekzistojnë çfarëdo kushtesh paraprirëse të caktuara nga Rregullatori dhe të propozuara nga Ofruesi i Shërbimit të Ujit, përfshirë, pa kufizim, hyrjen në marrëveshje tjera obliguese me Ofruesin e Shërbimeve të Ujit rreth:
 - (a) Lëshimit, përtrirjes, zgjerimit, ndryshimit, zëvendësimit dhe plotësimit të Licencës së Shërbimit;
 - (b) Caktimit, rishikimit dhe/ose modifikimit të Tarifave të Shërbimit;
 - (c) Zgjerimit të hapsirës territoriale të Zonës së Shërbimit;
 - (d) Zgjerimit të madh të Rrjetit të Ujësjellësit apo Rrjetit të Ujërave të Zeza;
 - (e) Caktimit, ndryshimit, zgjerimit, modifikimit dhe/ose plotësimit të ndonjë dispozite në lidhje me Konsumatorët siq është parashtruar në Rregullën për Kartën e Konsumatorëve të nxjerrë, korrigjuar, modifikuar dhe/ose plotësuar nga Rregullatori kohë pas kohe.
- 11.3 Standardet e Shërbimit që do të jenë subjekt i Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit në asnjë rast nuk do të jenë më pak strikte apo më pak kërkuese se sa Standardet e Shërbimit të

përcaktuara me këtë Rregull dhe të korigjuara apo plotësuara nga Rregullatori kohëpaskohe.

- 11.4 Për mënjanim të dyshimit, Ofruesit e Shërbimeve të Ujit kanë të drejtë po jo edhe obligim që ti propozojnë Rregullatorit që të hyjë në Marrëveshje të Standardeve të Shërbimit ashtu siç thuhet në Neni 12.

Neni 12: Negocimi i Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit

- 12.1 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit që dëshirojnë të hyjnë në Marrëveshje të Standardeve të Shërbimit, duhet të dorëzojnë tek Rregullatori kërkesën me shkrim duke kërkuar hapjen e negociatave për të hyrë në një Marrëveshje të tillë duke arsyetuar shkaqet se pse ata mendojnë që edhe interesi publik edhe e drejta e tyre legjitime dhe pritjet e tyre të ligjshme do të shërbeheshin më mirë nëse Rregullatori do të pranonte që hyjë në Marrëveshje të Standardeve të Shërbimit.
- 12.2 Rregullatori do të përgjigjet me shkrim brenda pesëmbëdhjet (15) ditëve të punës që nga data e marrjes së kërkesës sipas paragrafit 12.1 të këtij Neni, qoftë duke shprehur pajtimin për të hyrë në negociatë ose duke refuzuar një gjë të tillë.
- 12.3 Nëse Rregullatori vendos të refuzojë fillimin e negociatave për të hyrë në Marrëveshje për Standardet e Shërbimit, duhet të paraqes arsyet e veta për një refuzim të tillë.
- 12.4 Nëse Rregullatori pajtohet që të fillojë negociatat për të hyrë në Marrëveshje të Standardeve të Shërbimit, duhet gjithashtu ti japë Ofruesit të Shërbimeve të Ujit një kohë të arsyeshme, për çdo rast të jo më pak se 30 (tridhjetë) Ditë të Punës, për ti mundësuar Ofruesit të Shërbimeve të Ujit që të dorëzojë tek Rregullatori një propozim të Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit.
- 12.5 Brenda dhjetë (10) Ditëve të Punës që nga marrja e propozimi të Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit, Rregullatori do të njoftojë me shkrim Ofruesin e Shërbimeve të Ujit për planifikim të takimit të parë për të filluar negociatat për Marrëveshjen.
- 12.6 Rregullatori mundet gjithashtu të përcaktojë një periudhë maksimale kohore për konkludimin e negociatave për të hyrë në Marrëveshjen e Standardeve të Shërbimit që nuk mund të jetë më pak se njëzet (20) Ditë Pune që nga data e takimit të parë negociues të aranzhuar si në paragrafin e mësipërm 12.5 të këtij Neni.
- 12.7 Për menjanim të dyshimit, Rregullatori ka të drejtë por jo edhe obligim që të hyjë në Marrëveshjen për Standardet e Shërbimit dhe, prandaj, qoftë refuzimi i tij për të hyrë në negociatë për të lidhë një Marrëveshje të tillë apo qoftë ndonjë dështim për përfundim të suksesshëm të negociatave të përmendura, konsiderohen si vendime kontraktuese dhe jo si akte administrative apo vendime që i nënshtrohen ndonjë shqyrtimi administrativ dhe/ose juridik.

Neni 13: Lidhja e Marrëveshjes për Standardet e Shërbimit

- 13.1 Në rast të përfundimit të suksesëshëm të negociatave të mbajtura në pajtim me Nenin 12, Rregullatori dhe Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të lidhin Marrëveshjen e Standardeve të Shërbimit me shkrim.
- 13.2 Marrëveshja e Standardeve të Shërbimit do të nënshkruhet në gjuhët zyrtare që përdoren në Kosovë:
- (a) Gjuhën Shqipe; dhe

(b) Gjuhën Serbe.

- 13.3 Në rast të ndonjë mospërputhje në mes të versioneve në të cilat është nënshkruar Marrëveshja e Standardeve të Shërbimit, do të mbizotërojë versioni në shqip.
- 13.4 Përveç nëse ndonjë fakt, informatë dhe/ose dokument konsiderohet se përmban ndonjë informatë të privilegjuar apo konfidenciale që Rregullatori mund ti justifikojë me vendim të shkruar, Marrëveshja për Standardet e Shërbimit, Shtojcat e saja dhe të gjitha informatat e përdorura për negociim dhe lidhje të marrëveshjes së tillë do të publikohen apo të bëhen publike me mjetet të cilat Rregullatori mund ti caktojë kohë pas kohe dhe që janë në dispozicion çdo herë për konsultim publik.
- 13.5 Çfarëdo amendamente, ndryshime, modifikime ose plotësime të dispozitave që kanë të bëjnë me Marrëveshjet për Standardet e Shërbimit do të kërkojnë pëlqimin edhe të Rregullatorit edhe të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit që ka nënshkruar marrëveshjen dhe duhet të bëhet me shkrim, të publikohet dhe të bëhet publike sipas dispozitave të paragrafeve të mësipërme të këtij Neni.

Neni 14: Natyra Ligjore dhe Zbatueshmëria e Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit

- 14.1 Marrëveshja e Standardeve të Shërbimit konsiderohet si një kontratë administrative për të gjitha qëllimet e ligjore duke qenë obligim i Rregullatorit që të negociojë, të hyjë dhe të ekzekutojë një Marrëveshje të tillë me zbatim strikt të dispozitave të përgjithshme ligjore, rregullave dhe procedurave që administrojnë ushtrimin e prerogativëve dhe detyrave të një autoriteti publik.
- 14.2 Marrëveshja e Standardeve të Shërbimit, si akt ligjor bilateral, është ligjërisht e detyrueshme, imponueshme dhe e ekzekutueshme sipas kushteve të saj për të dy palët dhe mundet të përmirësohet, vazhdohet, modifikohet, plotësohet, rishikohet, ose ndërpritet vetëm në frymën e dispozitave të veta dhe ligjit të aplikueshëm në Kosovë.

Neni 15: Përmbushja e Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit

Ofruesit e Shërbimeve të Ujit janë të obliguar që të respektojnë dhe ti përmbushin Standardet e Shërbimit të percaktuara në formë të përgjithshme me këtë Rregull:

- (a) Përderisa negociatatat për hyrje në Marrëveshjen e Standardeve të Shërbimit janë duke u mbajtur deri në datën kur hyn në fuqi një Marrëveshje e tillë;
- (b) Menjëherë pas ndërprerjes, shlyerjes, revokimit dhe/ose përfundimit të Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit përveç nëse për ndonjë prej të drejtave dhe obligimeve të përfshira në Marrëveshjen për Standardet e Shërbimit nuk është arritur marrëveshje që të mbetet në fuqi dhe efekt të plotë edhe pas ndërprerjes për çfardo arsyesh ligjore;
- (c) Në të gjitha aspektet ku Marrëveshja për Standardet e Shërbimit nuk përcakton ndryshe dhe/ose në të gjitha aspektet që nuk parashihen në mënyrë specifike me marrëveshje të tillë.

PJESA V: STANDARDET E SHËRBIMIT

Kapitulli 1: Standardet Teknike për Shërbimet e Ujësllësit

Neni 16: Aplikacioni për Shërbim dhe Instalim të Kycjes së Shërbimit

- 16.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të procesojë aplikacionin e bërë për Shërbim brenda (10) Ditëve të Punës. Rezultatet e shqyrtimit të aplikacionit do të jenë me shkrim dhe do të rezultojnë me aprovimin ose refuzimin e aplikacionit për Shërbim. Nëse aplikacioni refuzohet, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të deklarojë arsyet për refuzim dhe kushtet për përsëritje të aplikacionit.
- 16.2 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të informojë aplikuesit që kanë dorëzuar Aplikacionet për Shërbim dhe që presin për Instalimin e Kycjeve të Shërbimit për të drejtën e tyre për tu ankuar tek Komisioni Këshillues i Konsumatorëve kur për ndonjë aplikacion për Shërbim nuk është dhënë përgjigje brenda periudhës së paraparë në paragrafin 16.1. ose kurdo që një aplikacion për Instalimin e Kycjes së Shërbimit nuk është kompletuar brenda afatit kohor të paraparë në paragrafin 16.2, përveç nëse nuk është arritur marrëveshje tjetër me aplikuesin.

Neni 17: Instalimi i Kycjes në Shërbim

- 17.1 Pasi të jetë aprovuar aplikacioni për Shërbim dhe të jenë kryer pagesat nga aplikuesi për shërbim sipas procedurave në fuqi, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të kryej instalimin e Kycjes së Shërbimit të Ujit brenda njëzet (20) Ditëve të Punës. Nëse kjo nuk ndodh, atëherë Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të informojë aplikuesin me shkrim për arsyet e shtyerjes së Instalimit të Kycjes së Shërbimit.
- 17.2 Instalimi i Kycjes së Shërbimit (Gypit të Kycjes) bëhet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit apo nga kontraktori i pavarur të cilin e angazhon Konsumatori me pëlqimin e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit. Në rast se punimi i Kycjes kryhet nga kontraktori i pavarur, një gjë e tillë duhet të bëhet nën mbikqyrjen e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit i cili ka dhënë pëlqimin për këtë.
- 17.3 Të gjitha shpenzimet për ekzekutimin e Gypit të Kycjes (punët tokësore, materiali, punimet ujëinstaluese etj.) duhet të paguhen nga aplikuesi për Shërbime në bazë të tarifës në fuqi e cila është e aprovuar nga Rregullatori.
- 17.4 Përcaktimi i pikës së kycjes në Rrjetin e Ujit dhe në Rrjetin e Ujërave të Zeza si dhe përcaktimi i diametrit të Gypit të Kycjes dhe të Ujëmatësit bëhet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit.

Neni 18: Çvendosja e Kycjes së Shërbimit

Kycja e Shërbimit mund të çvendoset vetëm me lejen e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit. Në rast të lejimit të çvendosjes së tyre, shpenzimet e çvendosjes i paguan Konsumatori ose personi që ka kërkuar çvendosjen.

Neni 19: Matja e Ujit të Konsumuar

- 19.1 Përveç në rastet kur uji nga sistemi i ujësllësit shfrytëzohet për hidrantët e zjarrit, kroje dhe fontana publike, si dhe përveç kur është përcaktuar ndryshe me këtë Rregull, uji i cili konsumohet nga konsumatorët duhet të matet me Ujëmatës.

- 19.2 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të përcaktojë diametrin dhe llojin e Ujëmatësit i cili instalohet në secilin rast.

Neni 20: Instalimi, Zëvendësimi dhe Çvendosja e Ujëmatësit

Ujëmatësit duhet të instalohen, zëvendësohen, apo çvendosen vetëm nga punëtorët e autorizuar të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit. Asnjë person tjetër nuk ka të drejtë të instalojë, ndërrojë ose çvendosë ujëmatësin pa lejen me shkrim nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit.

Neni 21: Lokacioni dhe Mbrojtja e Ujëmatësit

- 21.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të përcaktojë lokacionin për vendosjen e Ujëmatësit. Në rast se Konsumatori nuk ofron lokacion të përshtatshëm për instalimin e Ujëmatësit në pajtim me kërkesat e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit, atëherë ky i dyti mund të refuzojë ofrimin e shërbimeve ose të suspendojë shërbimet për atë Konsumator.
- 21.2 Është përgjegjësi e Konsumatorit që të ndërmerr masa për mbrojtjen Ujëmatësit nga dëmtimet fizike apo ndikimet e temperaturave.

Neni 22: Dëmtimi i Ujëmatësit dhe Pllombës

- 22.1 Çdo Konsumator do të jetë përgjegjës për dëmtimet e Ujëmatësit dhe dëmtimet e pllombës së Ujëmatësit që mund të rezultojnë nga neglizhenca, rrjedhja e ujit të nxehtë, ngrirja apo ndonjë shkak tjetër që nuk është shkaktuar nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit apo punëtorët e tij. Kostoja e riparimit ose zëvendësimit të Ujëmatësit apo pllombës do të paguhet nga Konsumatori sipas tarifës së Ofruesit të Shërbimeve të Ujit.
- 22.2 Asnjë Person i paautorizuar nuk guxon të manipulojë apo dëmtojë Ujëmatësin apo pllombën e Ujëmatësit.
- 22.3 Në rast se Ujëmatësi apo pllomba e Ujëmatësit dëmtohen ose manipulohet me to, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit pas konstatimit të një veprimi të tillë do ta shkyçë atë Konsumator nga Shërbimet e Ujit. Poashtu, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit ka të drejtë të ndërmerr masa si vijon ndaj Konsumatorit që ka dëmtuar apo manipuluar me Ujëmatës apo pllombën e Ujëmatësit:
- (a) Inicojë padi në Gjykatën për Kundërvajtje;
 - (b) Ngarkojë Konsumatorin me shpenzimet e riparimit të Ujëmatësit dhe/ose pllombës;
 - (c) Ngarkojë Konsumatorin me konsumin e vlerësuar të ujit që konsiderohet se është konsumuar nga konsumatori e nuk është regjistruar në Ujëmatës. Vlerësimi i ujit të konsumuar do të bëhet në bazë të konsumit paraprak në periudhën korresponduese;

Neni 23: Leximi i Ujëmatësit dhe Faturimi

- 23.1 Përpos në rastet kur është përcaktuar ndryshe me këtë Rregull, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet ti faturojë Konsumatorët në bazë të konsumit të lexuar në Ujëmatës.

- 23.2 Në ndërtesat e banimit kolektiv në të cilat banojnë dy (2) e më tepër Konsumatorë, faturimi për ujin e konsumuar bëhet si vijon:
- (a) Në bazë të leximit të Ujëmatësit individual, në ato raste kur ekziston Ujëmatësi i instaluar sipas rregullave të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit;
 - (b) Në bazë të leximit të Ujëmatësit kryesor (të përbashkët) që regjistron konsumin e ujit për tërë objektin apo për një pjesë të objektit të banimit kolektiv. Në këtë rast konsumi i lexuar në Ujëmatësin kryesor iu ngarkohet përpjestimisht në sasi të barabarta të gjitha njësisë të banimit (Konsumatorëve) të cilët furnizohen përmes atij ujëmatësi;
- 23.3 Leximi i Ujëmatësit bëhet nga lexuesi i Ujëmatësit apo inspektori i Ofruesit të Shërbimeve të Ujit të cilët duhet të kenë formë të përshtatshme të identifikimit (uniforma dhe karta e identitetit) të lëshuar nga ai Ofrues i Shërbimeve të Ujit.
- 23.4 Leximi i Ujëmatësit mund të bëhet edhe nga Konsumatori, nëse Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Konsumatori mirren vesh me shkrim për një formë të tillë. Në këto raste, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të verifikojë gjendjen e Ujëmatësit në intervale të caktuara kohore, ashtu siç e konsideron të arësyeshme, por së paku një (1) herë në vit.
- 23.5 Në rastet kur Konsumatorët të cilët banojnë në objektet e banimit kolektiv, dhe faturimi i tyre bëhet në bazë të Ujëmatësit kryesor (të përbashkët), dëshirojnë të instalojnë Ujëmatësat individual, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të iu krijojë atyre këtë mundësi me kusht që një gjë e tillë është teknikisht e realizueshme. Të gjitha shpenzimet që lidhen me instalimin e Ujëmatësit individual në këto raste i paguan Konsumatori.
- 23.6 Në rastet kur Ujëmatësi është jofunksional për çfarëdo arsye dhe faturimi nuk mund të bëhet në bazë të konsumit të lexuar në Ujëmatës, atëherë faturimi për periudhën kohore derisa Ujëmatësi është jofunksional do të bëhet në bazë të vlerësimit të bërë nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit i cili vlerësim duhet të bazohet në konsumin e realizuar në periudhën paraprake korresponduese të atij Konsumatori.

Neni 24: Verifikimi i Saktësisë dhe Kalibrimi i Ujëmatësve

- 24.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit në intervale të rregullta duhet të monitorojë dhe testojë saktësinë e Ujëmatësve dhe të bëjë kalibrimin e tyre sipas standardeve dhe normave të aplikueshme.
- 24.2 Ofruesit i Shërbimeve të Ujit duhet ta verifikojë saktësinë e matjes së Ujëmatësit në rast se Konsumatori kërkon një gjë të tillë përmes kërkesës së parashtruar me shkrim tek Ofruesi i Shërbimeve të Ujit. Saktësia e matjes së Ujëmatësit vërtetohet me procesverbal.
- 24.3 Kostoja e verifikimit dhe kalibrimit të Ujëmatësit në rastet kur një gjë e tillë kërkohet nga Konsumatori paguhet nga:
- (a) Ofruesi i Shërbimeve të Ujit, në rast se konstatohet se pasaktësia e matjes së Ujëmatësit në dëm të Konsumatorit,
 - (b) Konsumatori, në rast se konstatohet se ujëmatësi ka matur saktë konsumin e Ujit apo

ka matur në dëm të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit.

Neni 25: Faturimi Paushall

- 25.1 Të gjithë Konsumatorët, të cilët aktualisht nuk kanë Ujëmatës dhe faturohen në formë paushalle, janë të obliguar që në bashkëpunim me dhe në bazë të udhëzimeve të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit ti instalojnë Ujëmatësit më së largu në afat prej gjashtë (6) muajve prej datës së hyrjes në fuqi të kësaj Rregulle. Nga ky detyrim janë të liruar konsumatorët shtëpiak të cilët jetojnë në objektet e banimit kolektiv.
- 25.2 Pas skadimit të afatit sipas paragrafit të mësipërm 25.1 të këtij neni, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të ndërpres ofrimin e shërbimeve për Konsumatorët të cilët nuk kanë vepruar në pajtim me dispozitat e paragrafit 25.1 të këtij Neni.

Neni 26: Kualiteti i Ujit të Pijes

- 26.1 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit duhet që në tërësi të jenë në pajtim me standardet e ujit të pijes të cilat janë të aplikueshme në Kosovë të përcaktuara nga Instituti Kombëtar i Shëndetësisë Publike të Kosovës (IKSHPK).
- 26.2 Nëse për çfarëdo arsye kualiteti i ujit të pijes bie nën standardet e aplikueshme, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet që menjëherë ta informojë IKSHPK-në dhe do të ndjek udhëzimet dhe rregullat e lëshuara nga IKSHPK për informim të Konsumatorëve dhe ndërmarrjen e veprimeve të nevojshme për sanimin e problemit.

Neni 27: Ndaria në mes të Gypave të Ujit dhe Ujërave të Zeza

- 27.1 Kur Rrjeti i Ujësjellësit dhe Rrjeti i Ujërave të Zeza janë afër njëri tjetrit, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të vendosë tubacionet e ujërave të zeza më poshtë se lartësia e tubacioneve të ujësjellësit.
- 27.2 Distanca horizontale në mes të tubacioneve të ujësjellësit dhe tubacioneve të ujërave të zeza duhet të jetë njëqind (100) centimetra, matur nga pikat më të afërta të mureve të jashtme ndërmjet këtyre dy tubacioneve.
- 27.3 Ndarja vertikale në mes të gypave të ujit dhe ujërave të zeza duhet të jetë pesëdhjetë (50) centimetra matur nga pikat më të afërta të mureve të jashtme ndërmjet këtyre dy tubacioneve.

Neni 28: Presioni i Ujit në Rrjetin e Ujësjellësit

- 28.1 Në kushtet e zakonshme të përdorimit të ujit, presioni hidraulik në Gypin e Kyçjes së Konsumatorit duhet të jetë jo më pak se shtatë (7) metra dhe jo më shumë se shtatdhjetë (70) metra të presionit të matur në Kyçjen e Shërbimit.
- 28.2 Presioni mesatar i punës duhet të përcaktohet me llogaritjen e mesatares aritmetikore të së paku njëzet e katër (24) orëve të pandërprera të matjes së presionit i bërë në lokacione të zgjedhura në tërë sistemin për një periudhë gjashtë (6) mujore.
- 28.3 Nuk është përgjegjësi e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit që të ofrojë presion adekuat për të dërguar ujin në ndërtesat shumëkatëshe. Kjo është përgjegjësi e pronarëve të ndërtesës, dhe

mund të arrihet me vendosjen e një pompe për ngritjen e presionit, instalimi i së cilës duhet të aprovohet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit. Të gjitha shpenzimet që kanë të bëjnë me instalimin dhe mirëmbajtjen e pajisjeve për ngritjen e presionit i bart Konsumatori/ët.

- 28.4 Lëkundjet në presion nën kushtet normale të operimit nuk duhet të kalojnë një të tretën, as mbi as nën, të presionit mesatar të operimit.
- 28.5 Lëkundjet në presion jashtë kufinjëve të përcaktuar në paragrafin e mësipërm 28.4 të këtij Neni, nuk do të konsiderohen shkelje e kësaj Rregulle kur ato:
- (a) Shfaqen nga kushtet të jashtëzakonshme;
 - (b) Janë lëkundje të rralla që nuk zgjasin më shumë se pesë (5) minuta; ose
 - (c) Shfaqen nga operimi i pajisjeve të Konsumatorit.
- 28.6 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të mbajë shënimet për testimin e presionit dhe ditarin e të dhënave të presionit që tregojnë datën, kohën, dhe lokacionin dhe duhet ti ruaj për së paku dy (2) vjet për qëllime të inspektimit nga Rregullatori.

Neni 29: Ndërprerja e Shërbimeve të Ujësjiellit

- 29.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të njoftojë për çfarëdo ndërprerje të planifikuar të Shërbimeve të Ujësjiellit Konsumatorët që pësojnë nga ndërprerja, së paku 48 (dyzet e tetë) orë përpara ndërprerjes të shërbimit.
- 29.2 Njoftimi i Konsumatorëve për ndërprerje të paplanifikuara të Shërbimeve të Ujësjiellit duhet të bëhet sa më parë që është e mundur.
- 29.3 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet që për ndërprerjet e planifikuara të Shërbimeve të Ujësjiellit të më shumë se 10 (dhjetë) Konsumatorëve për shkak të punimeve që planifikon ti ndërmerr ai të publikojë njoftimin në media të shkruara apo elektronike që mbulojnë atë zonë të shërbimit dhe të njoftohet ZRRUM së paku 48 (dyzet e tetë) orë përpara fillimit të punëve.
- 29.4 Në rast se ndërprerja e Shërbimeve të Ujit zgjat më tepër se 6 (gjashtë) orë, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të sigurojë përmes cisternave sasi minimale të ujit për nevojat e Konsumatorëve të afektuar nga ndërprerja e shërbimeve.
- 29.5 Kur bëhet ndërprerja e Shërbimeve të Ujit për të shkaqe të kryerjes së punimeve të planifikuara në sistemin e ujësjiellit apo të ujërave të zeza, punimet e tilla duhet të kryhen gjatë kohës kur kjo u shkakton më së paku telashe Konsumatorëve.
- 29.6. Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit duhet të mbajë shënime për të gjitha ndërprerjet e Shërbimeve të Ujit që zgjasin më shumë se gjashtë (6) orë që prekin cilën do pjesë të sistemit të shpërndarjes ku pësojnë dhjetë (10) apo më shumë Konsumatorë. Në shënimet e ndërprerjeve të Shërbimit të Ujit duhet të përfshihet
- (a) Data, koha, dhe metoda e njoftimit apo gjetja e ndërprerjes;
 - (b) Numri i përafërt i konsumatorëve që pësojnë;
 - (c) Data dhe koha e rivendosjes së shërbimit;
 - (d) Shkaku i një ndërprerje të tillë nëse dihet; dhe

- (e) Hapat e ndërmarrur për të menjanuar përsëritjen.
- 29.7. Një raport i ndërprerjeve të tilla duhet të arkivohet dhe të dërgohet çdo muaj tek Rregullatori deri më datë 20 të muajit që vjen pas muajit kur kanë ndodhur ndërprerjet e Shërbimeve të Ujit.

Neni 30: Regjimi i Kufizuar i Shërbimeve të Ujësllësit

- 30.1 Nëse Ofruesi i Shërbimeve të Ujit e vlerëson si të nevojshme që të kufizojë përdorimin e ujit që furnizohet nga sistemi i Ujësllësit, ai duhet ti njoftojë paraprakisht me shkrim Rregullatorin dhe Konsumatorët e vet pesë (5) Ditë të Punës përpara se të bëhet efektiv ky kufizim , përveç në kushte të emergjencës. Njoftimi me shkrim i dërgohet Rregullatorit me postë, ndërsa njoftimi i Konsumatorëve bëhet përmes publikimit në gazetë, reklamës së shtypur, ose transmetimit në televizion ose radio ose në të dyja.
- 30.2 Një njoftim i tillë duhet të specifikojë:
- (a) Arsyen e kufizimit;
 - (b) Natyrën e kufizimit;
 - (c) Zonën e përfshirë me kufizim;
 - (d) Orarin e kufizimit;
 - (e) Datën kur një kufizim i tillë do të hyjë në fuqi; dhe
 - (f) Datën e mundëshme të ndërprerjes së një kufizimi të tillë.

Neni 31: Shqyrtimi i Ankesave dhe Kërkesave të Konsumatorëve lidhur me Kualitetin e Shërbimeve të Ujësllësit

- 31.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të iu përgjigjet njoftimeve apo ankesave të Konsumatorëve lidhur me problemet eventuale që kanë ata në lidhje me Shërbimet e Ujësllësit si: cilësia joadekuate e ujit, sasia joadekuate e ujit, presioni joadekuat i ujit, rrjedhja e ujit në rrugë, e të ngajshme, në afat prej gjashtë (6) orëve prej momentit të njoftimit.
- 31.2 Nëse evitimi i problemit ose riparimet nuk mund të kryhen brenda katër (4) orëve prej momentit kur është inspektuar dhe identifikuar problemi, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të vendosë një shenjë ku deklarohet problemi dhe dita dhe koha që pritët përfundimi i riparimeve.

Kapitulli 2: Standardet Teknike për Shërbimet e Ujërave të Zeza

Neni 32: Bllokimet e Kanalizimit dhe Përmbytjet nga Ujërat e Zeza

- 32.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të iu përgjigjet ankesave të përmbytjeve dhe rrjedhjeve nga Rrjeti i Ujërave të Zeza brenda gjashtë (6) orëve prej momentit të marrjes së njoftimit.
- 32.2 Nëse riparimet nuk mund të kryhen brenda katër (4) orëve prej momentit kur është inspektuar dhe identifikuar problemi, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të vendosë një shenjë ku deklarohet problemi dhe dita dhe koha që pritët përfundimi i riparimeve.

Neni 33: Inspektimi dhe Riparimi i Pusetave

- 33.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të inspektojë çdo pusetë të Rrjetit të Ujërave të Zeza njëherë në vit dhe duhet të bëjë riparimin e tyre nëse ka nevojë.
- 33.2 Pas marrjes së njoftimit për një problem ose defekt në Rrjetin e Ujërave të Zeza nga Konsumatorët ose palët tjera, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të përgjigjet brenda gjashtë (6) orëve që të inspektojë dhe ofrojë mbrojtje për këmbësorët dhe automjetet motorike. Riparimet duhet të përfundojnë brenda tri (3) ditësh.

Neni 34: Pastrimi i Rrjetit të Ujërave të Zeza

- 34.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të zhvillojë dhe implementojë një program për të pastruar tubacionet e Rrjetit të Ujërave të Zeza.
- 34.2 I tërë Rrjeti i Ujërave të Zeza duhet të pastrohet së paku një herë në dy (2) vjet.

Kapitulli 3: Standardet Komerciale për Shërbimet e Ujësllësit dhe Ujërave të Zeza

Neni 35: Fatura e Konsumatorit

Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet ti dërgojë secilit Konsumator një faturë për Shërbimet e Ujësllësit dhe Shërbimet e Ujërave të Zeza për çdo muaj deri më datën 15 të muajit aktual për shërbimet e ofruara në muajin paraprak. Kjo rezulton me dymbëdhjet (12) fatura në vjet.

Neni 36: Shkyçja e Kyçjes së Paligjëshme në Shërbim

Çdo Kyçje e Paligjëshme duhet të shkyçet brenda pesë (5) Ditëve të Punës nga data e zbulimit, përveç nëse Personi i Kyçur Paligjshëm nënshkruan Kontratën për Shërbimet e Ujit me Ofruesin e Shërbimeve të Ujit dhe paguan të gjitha ngarkesat e faturuara nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit në bazë të dispozitave ligjore të përcaktuara me Ligjin Nr.03/L-086 për Ndryshimin e Rregullores 2004/49 dhe me këtë Rregull.

Neni 37: Standardet e Shërbimit për Përgjegjje të Konsumatorëve

- 37.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të jetë në gjendje që të marr njoftime telefonike 24 orë në ditë, 7 ditë në javë dhe të dërgojë inspektorët për të hulumtuar njoftimet për:
- (a) Bllokimet dhe përmytjet nga Ujërat e Zeza;
 - (b) Mungesën e furnizimit me ujë ose prishjet (rrjedhjet) në Rrjetin e Ujësllësit;
 - (c) Rëniet e presionit të ujit në Rrjetin e Ujësllësit;
 - (d) Problemet lidhur me kualitetin e ujit të pijes në Rrjetin e Ujësllësit; dhe
 - (e) Ndonjë incident tjetër që ka ndikim në ofrimin e Shërbimeve të Ujësllësit dhe Shërbimeve të Ujërave të Zeza.

- 37.2 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit do të organizojë staf dhe pajisje me qëllim që ti përgjigjet në vendin e ngjarjes situatës së përshkruar në paragrafin e mësipërm 37.1 të këtij Neni.
- 37.3 Numri i telefonit që duhet të jetë në dispozicion për shërbimin e Konsumatorëve duhet të jetë:
- (a) I publikuar në dy gazeta ditore që kanë qarkullimin më të gjërë në Zonën e Shërbimit; në korrespondencën nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit; dhe në formularët me numra të telefonave të Policisë, Zjarrfikësive, dhe agjensive të tjera që veprojnë në emergjencë;
 - (b) I ekspozuar dukshëm në secilin automjet të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit; dhe
 - (c) I shtypur në secilën faturë që lëshohet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit.
- 37.4 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të mbajë ditarin e thirrjeve telefonike, porosive, dhe komunikimeve si dhe detajet e përgjigjeve duke përfshirë:
- (a) Kush ka kontaktuar qendrën për Shërbime të Konsumatorëve;
 - (b) Kur (dita dhe koha) kur e kanë bërë këtë kontakt;
 - (c) Çfarë veprimi ka ndërmarrë qendra për shërbime të Konsumatorëve;
 - (d) Çfarë kanë qenë përfundimet dhe rezultatet e veprimit;
 - (e) Kur (dita dhe koha) kur është përgjigjur në çështje;
 - (f) Kur është kryer ndonjë veprim i nevojshëm për përcjelljen e çështjes dhe cili.
- 37.5 Në thirrjet telefonike të marrura pas orarit të punës duhet të jipet përgjigje para se të përfundojë Dita e ardhëshme e Punës.
- 37.6 Rregullatori duhet në baza periodike të inspektojë aktivitetet e përgjigjeve të Konsumatorëve dhe të vlerësojë efektshmërinë e tyre në çështje, probleme dhe ankesa të shtruar nga Konsumatorët dhe kohën mesatare që i është dashur për të iu përgjigjur Konsumatorëve.

Neni 38: Reagimi ndaj Ankesave dhe Kërkesave të Konsumatorëve

- 38.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të iu përgjigjet me shkrim ankesave për fatura, dyshimeve lidhur me faturimin, kërkesave për ndryshim të adresës, si dhe kërkesave dhe ankesave tjera komerciale të bëra me shkrim nga Konsumatorët, brenda afatit prej dhjetë (10) Ditëve të Punës. Me këtë rast Konsumatorit ose duhet ti ipet përgjigjja menjëherë, ose nëse kërkohet hulumtim, Konsumatori duhet të njoftohet për këtë. Sidoqoftë, të gjitha çështjet e ngritura nga Konsumatorët duhet të zgjidhen në afat prej njëzet (20) Ditëve të Punës prej momentit të parashtrimit të ankesës ose dyshimit nga ana e Konsumatorit.
- 38..3 Kur Konsumatori kërkon pranim ose një takim me Ofruesin e Shërbimeve të Ujit, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit duhet të caktojë atë brenda afatit prej dhjetë (10) Ditëve të Punës, për jo më larg se pesëmbëdhjetë (15) ditë kalendarike të ardhshme. Data dhe koha e takimit duhet ti kumtohen Konsumatorit.

PJESA VI: ZBATIMI

Kapitulli 4: Zbatimi i Standardeve të Shërbimit

Neni 39: Zbatimi i Standardeve të Shërbimit

- 39.1 Monitorimi i përmbushjes së Standardeve të Shërbimit duhet të bëhet në bazë të të dhënave dhe raporteve të përgatitura dhe të mbajtura nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit në bazë të rregullave që Rregullatori do ti përcaktojë kohë pas kohe, ose në bazë të inspektimeve në terren që ndërmerr Ofruesi i Shërbimeve të Ujit.
- 39.2 Rregullatori mund të ndërmarr veprime të zbatueshme apo vendime të lidhur me tarifat e shërbimeve në bazë të rezultateve të punës të demonstruara nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit lidhur me nivelin e përmbushjes së Standardeve të Shërbimit.

Kapitulli 5: Raportimi dhe Mbajtja e Shënimeve mbi Standardet e Shërbimit

Neni 40: Raportet dhe Mbajtja e Shënimeve

- 40.1 Raportet për Rregullatorin. Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit duhet të përgatisë dhe dorëzojë raporte për Rregullatorin në mënyrën e përshkruar dhe brenda intervaleve të specifikuara nga Rregullatori kohë pas kohe.
- 40.2 Raporti për Përmbushjen e Standardeve të Shërbimit. Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit duhet të përgatisë dhe dorëzojë raportet për Rregullatorin duke i dhënë informatat e kërkuara në lidhje me përmbushjen e këtyre Standardeve të Shërbimit.
- 40.3 Raporti Vjetor i Përmbushjes që përmbledhë rezultatet për periudhën janar deri dhjetor, do të dorëzohet deri me 31 Mars të vitit pasues duke përdorë formatin e specifikuar në një Shtesë të kësaj Rregulle.
- 40.4. Raportet për Ndërprerje të Shërbimeve. Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit duhet të dorëzojë një raport brenda dhjetë (10) Ditëve të Punës tek Rregullatori duke përshkruar çdo aksident apo ndërprerje të shërbimit që ka ndikim në dhjetë (10) ose më shumë konsumator për gjashtë (6) orë ose më shumë.
- 40.5 Ditarët e Thirrjeve Telefonike. Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit duhet të mbajë ditarin e telefonatave ditore që kanë të bëjnë me kërkesat e Konsumatorëve, raporteve, dhe ankesave për çdo vit dhe ti vë në dispozicion Rregullatorit për inspektim për së paku një vit të plotë më pas.
- 40.6 Lokacioni dhe Ruajtja e Shenimeve. Të gjitha shënimet duhet të mbahen në zyrën kryesore të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe të jenë në dispozicion gjatë orëve të rregullat të punës për kontrollim nga Rregullatori.

Kapitulli 6: Kundërvajtjet dhe Dënimet

Neni 41: Kundërvajtjet dhe Dënimet

- 41.1 Dështimi për të përmbushur ndonjë nga Standardet e Shërbimit të përcaktuara në këtë Rregull do të përbëjë kundërvajtje dhe mundet të rezultojë me gjobitjen nga ana e ZRRUM të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit që ka dështuar të jetë në pajtim me dispozitat e kësaj Rregulle, në bazë të Rregullores 2004/49 dhe Ligjit nr. 03/L-086.
- 41.2 Gjoha për shkelje të cilitdo Standard të Shërbimit gjithashtu do të vihet sipas procedurave të krijuara nën këtë Rregull mbi vënien e gjobave dhe me cilatdo Rregulla tjera procedurale që përcaktohen nga Rregullatori kohë pas kohe.

Kapitulli 7: Ankesat

Neni 42: Ankesat

- 42.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit mund të ankohet tek Komisioni Shqyrtues i themeluar konform Ligjit nr.03/L-086 për Amendamentimin e Rregullores së UNMIK-ut Nr. 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësllësit, Kanalizimit dhe Mbeturinave në Kosovë për ndonjë vendim konkret të Rregullatorit mbi zbatimin e Standardeve të Shërbimit të caktuara me këtë Rregull.
- 42.2 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit mund të ankohet në gjykatat e Kosovës për ndonjë vendim të Komisionit Shqyrtues të marrur për ndonjë vendim konkret për zbatimin e Standardeve të Shërbimit të përcaktuara me këtë Rregull sipas Ligjit nr.03/L-086 për Amendamentimin e Rregullores së UNMIK-ut Nr. 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësllësit, Kanalizimit dhe Mbeturinave në Kosovë të referuar në paragrafin e mësipërm 32.1 të këtij Neni.

Kapitulli 8: Të Ndryshme

Neni 43: Gjuhët

- 43.1. Kjo Rregull nxjerret dhe publikohet në tri (3) versione të shkruara në gjuhët:
- (a) Shqipe;
 - (b) Serbe; dhe
 - (c) Angleze.
- 43.2. Në rast të ndonjë mospërputhjeje në mes të versioneve në të cilat është lëshuar kjo Rregull, versioni në gjuhën Shqipe do të mbizotërojë.

Neni 44: Hyrja në Fuqi

- 44.1 Kjo Rregull do të hyjë në fuqi tridhjetë (30) Ditë Pune pas datës së nënshkrimit.
- 44.2 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave do të kenë gjashtë (6) muaj për ti përmbushur Standardet e Shërbimit ose për të aplikuar për përjashtim ose modifikim të cilitdo prej Standardeve të Shërbimit të përcaktuara konform kësaj Rregulle.



.....

Afrim Lajçi

Drejtor

Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina