



ZRRUM – R 03 / W&WW

ZYRA RREGULLATIVE PËR UJËS DHE MBETURINA (“ZRRUM”)

RREGULL

PËR

STANDARDET MINIMALE TË SHËRBIMIT

**PËR OFRUESIT E SHËRBIMEVE TË UJIT DHE UJËRAVE TË ZEZA NË
KOSOVË**

TABELA E PËRMBAJTJES

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	10
Neni 14: Natyra Ligjore dhe Zbatueshmëria e Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit.....	10
Neni 15: Përmbyshja e Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit.....	10
PJESA V: STANDARDET E SHËRBIMIT	11
Kapitulli 1: Aplikacioni për Shërbim dhe Instalimi i Kyçjes së Shërbimit ..	11
Neni 16: Standardet e Shërbimit për Aplikacion për Shërbim dhe Instalim të Kyçjes së Shërbimit	11
Kapitulli 2: Standardet Teknike për Shërbimet e Ujit	11
Neni 17: Kualiteti i Ujit	11
Neni 18: Ndarja në mes të Gypave të Ujit dhe Ujërave të Zeza	12
Neni 19: Presioni i Ujit	12
Neni 20: Ndërprerjet e Shërbimit të Ujit.....	13
Neni 21: Standardet e Shërbimit për Mungesë të Furnizimit me Ujë.....	13
Kapitulli 3: Standardet Teknike për Shërbimet e Ujërave të Zeza	14
Neni 22: Përmbytyet, Rrjedhjet dhe Bllokimet e Kanalizimit.....	14
Neni 23: Riparimet e Pusëve.....	14
Neni 24: Pastrimi i Kanalizimit	14
Kapitulli 4: Standardet Komerciale për Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza 15	
Neni 25: Fatura e Konsumatorit.....	15
Neni 26: Shkyçja e Kyçjes së Paligjëshme në Shërbim.....	15
Neni 27: Standardet e Shërbimit për Përgjegje të Konsumatorëve	15
Neni 28: Reagimi ndaj Ankesave dhe Kërkesave të Konsumatorëve.....	16
PJESA VI: ZBATIMI, DËNIMET, DHE ANKESAT	16
Kapitulli 5: Zbatimi i Standardeve të Shërbimit	16
Neni 29: Zbatimi i Standardeve të Shërbimit	16
Kapitulli 6: Raportet dhe Shenimet mbi Standardet e Shërbimit	16

Neni 30: Shenimet dhe Raportet	16
Kapitulli 7: Kundërvajtjet dhe Dënimet	17
Neni 31: Kundërvajtjet dhe Dënimet	17
Kapitulli 8: Ankesat	18
Neni 32: Ankesat	18
PJESA VII: TË NDRYSHME	18
Neni 33: Gjuhët	18
Neni 34: Hyrja në Fuqi	18
SHTOJCA 1	21
FORMATI PËR RAPORTIN E PËRMBUSHJES SË STANDARDEVE TË SHËRBIMIT ..	21

PJESA I: DISPOZITAT E PËRGJITHËSHME

Neni 1: Autoriteti për këtë Rregull

Rregullatori e lëshon këtë Rregull sipas autoritetit të dhënë nga Rregullorja e UNMIK-ut Nr. 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve për Ujë dhe Mbeturina në Kosovë.

Neni 2: Fushëveprimi

Fushëveprimi i kësaj Rregulle është që të paraqes Standardet Minimale që Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza në Kosovë duhet ti arrijnë për furnizim me ujë të pijshëm dhe për mirëmbajtjen e sistemit të mbledhjes së ujrave të zeza në atë gjendje që siguron standardet minimale të kualitetit, të sigurisë, dhe besueshmërinë e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza.

Neni 3: Qëllimi

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

Neni 4: Definicionet

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

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

Faturë nënkupton njoftimin me shkrim për të paguar për Shërbimet e Ujit 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 dhe Ujërave të Zeza tek Konsumatori në gjuhën Shqipe dhe Serbe;

Kontrata për Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza nënkupton një marrëveshje në mes Ofruesve të shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe Konsumatorëve të tij që referohet në këtë Rregull, nëse nuk ka një marrëveshje të tillë, kushtet e furnizimit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza.

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

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

Gypi i Kycjes së Konsumatorit nënkupton gypin prej gypit shpërndarës të Ofruesit të Shërbimeve deri te ujëmatësi i Konsumatorit që përbëhet prej dy pjesëve:

- i. **“Gypi i Lidhjes”** nënkupton gypin për lidhje prej gypit shpërndarës në rrugë deri te vija e rregullacionit e Pronës së Konsumatorit dhe është përgjegjësi e Ofruesit të Shërbimeve;
- ii. **“Gypi i Furnizimit”** nënkupton gypin prej linjës së pronës të Konsumatorit deri te

ujëmatësi i Konsumatorit dhe 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 dhe Ujërave të Zeza që nuk është bërë nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza në përputhje me ligjin e aplikueshëm, dhe “i Kyçur ilegalisht” do të ketë kuptimin e njejtë;

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

Marrëveshje për Shërbime nënkupton marrëveshjen e nxjerrur nga Komuna dhe Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza nën kontrollimin dhe mbikqytjen e Rregullatorit për përcaktimin e Shërbimeve të Ujit 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 dispozitën e Shërbimeve të Ujit 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 katër (4) apo më shumë orë;

Objekti nënkupton lokacionin në të cilin kryhet ose ofrohet Shërbimi i Ujit dhe/ose Shërbimi i Ujërave të Zeza;

Ofrues i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza nënkupton Personin që ofron apo ka për qëllim të ofrojë Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza;

Palë e Interesuar (“Stakeholder”) nënkupton Personin që ka interes në furnizimin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza

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

Rregullatori nënkupton autoritetin përgjegjës për rregullimin ekonomik të Ofruesve të Shërbimeve për Ujë dhe Mbeturina. 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 Mbeturinave në Kosovë apo organizatën e saj pasardhëse;

Rrjeti i Ujit nënkupton të gjitha mjetet e përdorura për dhe/apo në lidhje me dhënien dhe/apo marrjen e Shërbimeve të Ujit edhe ato që i takojnë nevojave publike ose ato për Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza;

Rrjeti Kryesor i Ujit nënkupton rrjetin e ujit, për dallim nga Gypi I Shërbimit, I cili është në pronë, operohet, dhe mirëmbahet nga kompania e ujit, dhe përdoret për bartjen ose distribuimin e ujit.

Shërbimet e Ujërave të Zeza nënkupton mbledhjen, hudhjen, dhe përpunimin e ujërave të zeza dhe kanalizimit;

Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza nënkupton kryerjen e shërbimeve publike të marrjes, përpunimit, bartjes dhe shpërndarjes së ujit për konsum njerëzor dhe të shërbimeve publike që përbëhen nga operimi i rrjeteve publike mbledhjes dhe hudhjes së Ujërave të zeza dhe kanalizimit;

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

Sistemi i Mbledhjes së Ujërave të Zeza nënkupton të gjitha mjetet e përdorura për apo në lidhje

me dhënjën ose marrjen e shërbimeve të Ujërave të Zeza që I takojnë ose pronës publike ose asaj të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza;

Standardi i Shërbimeve nënkupton vlerën numerike të parametrave të operimit dhe mirëmbajtjes i caktuar në asi niveli që siguron kualitet, siguri dhe besueshmëri në: (a) furnizim të ujit me sistem gypor për Konsumatorët dhe operimi dhe mirëmbajtja e rrjetit të ujësjellësit; 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 dhe Ujërave të Zeza për të matur për qëllime të faturimit sasinë e ujit të distribuuar. Ujëmatësi qartas duhet të tregojë njësitë 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; dhe
- (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; dhe
- (c) Njëjësi përfshinë shumësin dhe anasjelltas; dhe
- (d) Fjalët që përdoren në cilëndo gjini do të përfshijnë cilëndo gjini tjetër; dhe Referencat për Pjesët, Kapitujt, dhe Nenet, përveç nëse qëllimisht nuk caktohet ndryshe, janë referenca për Pjesë, Kapituj dhe Nene të kësaj Rregulle.

PJESA II: PARIMET E PËRGJITHSHME

Neni 6: Aplikueshmëria

Të gjithë Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza janë të obliguar që ti binden kësaj Rregulle në mënyrën që kohë pas kohe do të përshkruhet nga Rregullatori.

Neni 7: Parimet e Përgjithshme për Standardet e Shërbimit

- 7.1 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza tërë kohën do të përmbushin obligimet e tyre në mënyrë profesionale, me afat të caktuar, në mënyrë efektive dhe sigurtë. Kur është e mundur teknikisht të gjithë banorët në Zonën e Shërbimit që shërbehet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza kanë të drejtë të marrin shërbime të rregullta.
- 7.2 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza 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 publikun.
- 7.3 Standardet numerike specifike të niveleve minimale të shërbimeve të përshkruara në këtë Rregull janë të menduara si kërkesë dhe do të përfshihen si obligim në Licencën e

Shërbimeve të lëshuar Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza.

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 dhe Ujërave të Zeza që të pajtohet të ngris Standardet e Shërbimit me ndonjë Marrëveshje për Shërbime 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 dhe Ujërave të Zeza duhet të pajtohen 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 nga kjo Rregull.

Neni 9: Përjashtimi nga Standardet e Shërbimit

- 9.1 Një Ofrues i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza që nuk ka mundësi të përshtatet me ndonjë ose disa nga Standardet e Shërbimit duhet të aplikoj me shkrim tek Rregullatori që të lirohet nga përmbytja 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 dhe Ujërave të Zeza duhet të jetë me shkrim dhe duhet të përfshijë Standardet e Shërbimit, nivelin aktual të përmbytjes, arsyet për pamundësinë e përmbytjes, kohëzgjatjen e përafërt për të përmbytshur, dhe, nëse është e aplikueshme, të sygjerojë nivelin e Standardit të Shërbimit në të cilin përmbytja mund të jetë e qëndrueshme.
- 9.3 Rregullatori do të shqyrtojë kërkesat me shkrim të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe do të përcaktojë nëse përjashtimi nga përmbytja e ndonjë nga Standardet e Shërbimit duhet ti ipet Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza afati i kufizuar apo nëse Standardet e Shërbimit në fjalë duhet të modifikohen. Rezultatet e shqyrtimit të Rregullatorit do të komunikohen me shkrim Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza brenda një (1) muaji që nga marrja e kërkesës për lirim nga përmbytja e ndonjë nga Standardet e Shërbimit të dorëzuar si në nën-Nenet e lartëshenuara 9.1 dhe 9.2.
- 9.4 Çdo përjashtim nga përmbytja me ndonjë nga Standardet e Shërbimit i aprovuar nga Rregullatori me kërkesën e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza 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 lirimit nga përmbytja dhe/apo ndonjë ndryshim në Standardet

e Shërbimit të liruara do ti komunikohet Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza 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 rishikojë në baza vjetore Standardet e Shërbimit të ofrua në këtë Rregull.
- 10.2 Dy (2) muaj para përvjetorit të datës efektive të kësaj Rregulle dhe të ndonjë përvjetori më vonë do të kontaktojë Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza për ti informuar ata me qëllimin e shqyrtimit dhe të shqyrtojë dhe 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 dhe Ujërave të Zeza; komunikimet, përshtatjet dhe rekomandimet nga Aksionarët; dhe rezultatet nga inspektimi i njëanshëm i Rregullatorit, studimet dhe anketat.
- 10.4 Përkundër shqyrtimit periodik të Standardeve të Shërbimit të bërë si në Nën-nenin 10.1 deri 10.3, Rregullatori me vendimin e tij mund, ti korrigjojë Standardet Minimale të Shërbimit për arsytet e bazuara në faktorët gjeografik, kushtet teknike dhe ekonomike, dhe ankesat nga Palët e Interesuara.
- 10.5 Kur të bëhen korrigjimet e Standardeve të Shërbimit qoftë në rishikimin vjetor të këtyre Standardeve të Shërbimit konform me nën-Nenin 10.1 apo në rastin e paraparë në nën-Nenin 10.4, Rregullatori do të informojë Ofruesin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza 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 dhe Ujërave të Zeza 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 dhe Ujërave të Zeza, përfshirë, pa limitim, hyrjen në marrëveshje tjera obliguese me Ofruesin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza 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, ve të mëdha të Rrjetit të Ujit;
 - (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, korigjuar, 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 kërkuese se sa Standardet e Shërbimit të përcaktuara me këtë Rregull dhe të korigjuara dhe/apo plotësuara nga Rregullatori kohë pas kohe.
- 11.4 Për mënjanim të dyshimit, Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza 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 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 komunikimit si më lartë, ose duke u pajtuar të hyjë në negociata ose duke refuzuar të bëjë 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 dhe Ujërave të Zeza 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 dhe Ujërave të Zeza që të dorëzojë tek Rregullatori një Draft të Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit.
- 12.5 Brenda dhjetë (10) Ditëve të Punës që nga marrja e draft Marrëveshjes së Standardeve të Shërbimit, Rregullatori do të njoftojë me shkrim Ofruesin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza 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 Nën-Nenin 12.5.
- 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

negociata 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 suksesshëm të negociatave të mbajtura si më lartë në Neni 12, Rregullatori dhe Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të lidhin Marrëveshjen e Standardeve të Shërbimit me shkrim.
- 13.2 Marrëveshja e Standardeve të Shërbimit do të nënshkruhet në tri versione në secilën nga gjuhët zyrtare që përdoret në Kosovë:
 - (a) Shqip;
 - (b) Serbisht;
 - (c) Anglisht.
- 13.3 Në rast të ndonjë mospërputhje në mes të versioneve në të cilat është nënshkruar Marrëveshja e Standardeve të Shërbimit, do të mbizotrojnë versioni anglisht.
- 13.4 Përveç nëse ndonjë fakt, informatë dhe/ose dokument konsiderohet se përmbanë 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 Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza që ka nënshkruar marrëveshjen dhe duhet të bëhet me shkrim, të publikohet dhe të bëhet publike sipas dispozitave të nën-Nenve që i paraprijnë 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 negocioj, të hyj dhe të egzekutojë një Marrëveshje të tillë me zbatim strikt të dispozitave të përgjithëshme 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 ligjërish 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 dhe Ujërave të Zeza janë të obliguar që të respektojnë dhe ti

përbushin Standardet e Shërbimit të percaktuara në formë të përgjithshme me këtë Rregull:

- (a) Përderisa negociatat 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 përveq 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 specifike me marrëveshje të tillë.

PJESA V: STANDARDET E SHËRBIMIT

Kapitulli 1: Aplikacioni për Shërbim dhe Instalimi i Kyçjes së Shërbimit

Neni 16: Standardet e Shërbimit për Aplikacion për Shërbim dhe Instalim të Kyçjes së Shërbimit

- 16.1 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të procesojë Kërkesën për Shërbim brenda (10) Ditëve të Punës. Rezultatet e sistemit të aplikacionit do të jenë me shkrim dhe ose do të aprovohen ose refuzohen. Nëse refuzohen, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të deklarojë arsyet për refuzim dhe kushtet për përsëritje të kërkesës.
- 16.2 Pasi që të është aprovuar Kërkesa për Shërbim dhe të jenë paguar taksat, dhe përderisa ndonjë marrëveshje tjetër nuk arrihet, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të kryej instalimin e Kyçjes së Shërbimit të Ujit dhe të Shërbimit të Ujërave të Zeza brenda njëzet (20) Ditëve të Punës. Nëse kjo nuk ndodh, atëherë Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza duhet të informojë Aplikuesin me shkrim për arsyet e shtyerjes së Instalimit të Kyçjes së Shërbimit.
- 16.3 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza duhet të informojë Konsumatorët e mundshëm që kanë dorëzuar Aplikacionet për Shërbim dhe Konsumatorët që presin për Instalimin e Kyçjeve të Shërbimit për të drejtën e tyre për tu ankuar tek Komisioni Këshillues i Konsumatorëve kur për ndonjë plicacion për Shërbim nuk është dhënë përgjigje brenda periudhës së paraparë në nën-Nenin 16.1. ose kurdo që një Aplikacion për Instalimin e Kyçjes së Shërbimit nuk është kompletuar brenda afatit kohor të paraparë në nën-Nenin 16.2., përveç nëse nuk është arritur marrëveshje tjetër me Konsumatorin.

Kapitulli 2: Standardet Teknike për Shërbimet e Ujit

Neni 17: Kualiteti i Ujit

- 17.1 Ofruesit e Shërbimve të Ujit dhe Ujërave të Zeza duhet ti arrijnë standardet e ujit të pijes të nxjerra nga Instituti për Shëndeti Publik (ISHP) i Kosovës.
- 17.2 Nëse për ndonjë arsye kualiteti i ujit të pijes bien nën minimumin, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza duhet menjëherë të informojë ISHP-në dhe do të ndjek rregullat e lëshuara nga ISHP-ja për informim të Konsumatorëve.
- 17.3 Në mungesë të standardeve të kualitetit të ujit nga ISHP-ja, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza duhet ti përmbush Udhëzimet më të fundit të Organizatës Botërore të Shëndetësisë (OBSH).

Neni 18: Ndarja në mes të Gypave të Ujit dhe Ujërave të Zeza

- 18.1 Kur sistemet e bartjes së ujit dhe ujërave të zeza janë afër njëra tjetrës, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza duhet të vendosë gypat e ujërave të zeza më poshtë se lartësia e tuacioneve kryesor të ujit ose gypave shërbyes të ujit.
- 18.2 Ndarja horizontale në mes të gypave të ujit dhe ujërave të zeza duhet të jetë një (1) metër.
- 18.3 Ndarja vertikale në mes të gypave të ujit dhe ujërave të zeza duhet të jetë gjysmë (0.5) metre.

Neni 19: Presioni i Ujit

- 19.1 Nën kushtet e zakonshme të përdorimit të ujit, presioni në nivelin nëntokësorë të Kycjes së Shërbimit të Konsumatorit duhet të jetë jo më pak se shtatë (7) metra dhe jo më shumë se tridhjetë (30) metra të presionit të matur në Kycjen e Shërbimit.
- 19.2 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.
- 19.3 Nuk është përgjegjësi e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza 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 shtyje, instalimi i së cilës duhet të aprovohet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza, që do të kërkojë instalimin e paisjeve për tu mbrojtur nga thithja kthyesë.
- 19.4 Lëkundjet në presion nën kushtet normale të operimit nuk duhet të kalojnë një të tretën, as mbi as nën, presionin mesatar të operimit në asnjë rast nuk duhet të kalojë tridhjetë (30) metra mbi presionin mesatar të operimit, përveq nëse Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza siguron leje me shkrim.
- 19.5 Lëkundjet në presion jashtë kufinjëve të përcaktuar në nën-Neni 19.4 nuk do të konsiderohen shkelje e kësaj Rregulle kur ato:
 - (a) Shfaqen nga kushtet të pazakonshme ose jashtëzakonshme;
 - (b) Janë lëkundje të rralla që nuk zgjasin më shumë se pesë (5) minuta; ose
 - (c) Shfaqen nga operimi i paisjeve të Konsumatorit.
- 19.6 Një Ofrues i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza që ka më shumë se pesqind (500) kycje të shërbimeve duhet të ketë mundësi që të masë presionin në pikat kritike të presionit në rrjetin e distribucionit dhe si përgjigje në ankesat e Konsumatorëve, që të dëshmojë shërbimin e dhënë dhe të sigurojë përmbushjen e standardeve të operimit.

- 19.7 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza duhet të mbajë testimin e presionit dhe ditarin e shënimeve 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 20: Ndërprerjet e Shërbimit të Ujit

- 20.1. Lajmërimet për ndonjë ndërprerje të planifikuar duhet tu ipen konsumatorëve që pësojnë nga ndërprerja, së paku dy (2) ditë përpara ndërprerjes të shërbimit.
- 20.2. Ndërprerjet e planifikuara të më shumë se pesëdhjet (50) njerëzve duhet të publikohen në gazetën që botohet në atë zonë të shërbimit dhe të njoftohet ZRRUM-ja së paku dy (2) ditë përpara punëve.
- 20.3. Paralajmërimet për ndërprerje të paplanifikuara duhet të ipen atëherë kur është e mundur të zbatohen.
- 20.4. Kur të ndërprehen Shërbimet e Ujit për të kryer punë të planifikuara në Tubacionet Kryesore të Ujit ose në Rrjetin e Ujit, punët e tilla duhet të bëhen gjatë kohës kur kjo u shkakton më së paku telashe Konsumatorëve, në përputhje me rrethanat.
- 20.5. Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza 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.
- 20.6. Një raport i ndërprerjeve të tilla duhet të arkivohet çdo muaj tek Rregullatori deri ditën e 15 të muajit që vjen pas periudhës për të cilën është kërkuar raporti për tu arkivuar.

Neni 21: Standardet e Shërbimit për Mungesë të Furnizimit me Ujë

- 21.1. Nëse Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza e sheh të nevojshme që të kufizoj përdorimin e ujit, duhet ti jap Rregullatorit dhe Konsumatorëve të vet njoftim me shkrim, përveç në kushte të emergjencës, jo më pak se pesë (5) Ditë të Punës përpara se të bëhet efektiv ky kufizim. Njoftimi me shkrim mund të publikohet në gazetë, poster, reklamë të shtypur, ose të transmetohet në televizion ose radio ose në të dyja.
- 21.2. Një njoftim i tillë duhet të specifikoj:
- (a) Arsyen e kufizimit;

- (b) Natyrën e zgjerimit të kufizimit, siç është kufizimi i përdorimit të ujit jasht shtëpisë ose përdorimi nga një klasë e caktuar e Konsumatorëve;
- (c) Datën kur një kufizim i tillë do të hyjë në fuqi; dhe
- (d) Datën e mundëshme të ndërprerjes së një kufizimi të tillë.

Kapitulli 3: Standardet Teknike për Shërbimet e Ujërave të Zeza

Neni 22: Përmbytjet, Rrjedhjet dhe Bllokimet e Kanalizimit

- 22.1. Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të ju përgjigjet ankesave të përmbytjeve dhe rrjedhjeve brenda gjashtë (6) orëve prej njoftimit.
- 22.2. Nëse riparimet nuk mund të kryhen brenda katër (4) orëve prej reagimit, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të vendosë një shenjë ku deklarohet problemi dhe dita dhe koha që pritet përfundimi i riparimeve.

Neni 23: Riparimet e Pusetave

- 23.1. Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të inspektoj çdo pusetë të sistemit të mbledhjes së ujërave të zeza njëherë në vit dhe do të bëj riparimin e tyre nëse ka nevojë.
- 23.2. Në njoftimin e problemit ose defektit, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të përgjigjet brenda gjashtë (6) orëve që të inspektoj dhe ofroj mbrojtje për këmbësorët dhe automjetet motorike. Riparimet duhet të përfundojnë brenda tri (3) ditësh.

Neni 24: Pastrimi i Kanalizimit

- 24.1. Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të zhvilloj dhe implementoj një program për të pastruar gypat e kanalizimit të Sistemit të Grumbullimit të Ujërave të Zeza.
- 24.2. I tërë Sistemi i Grumbullimit të Ujërave të Zeza duhet të pastrohet një herë në dy vjet.

Kapitulli 4: Standardet Komerciale për Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza

Neni 25: Fatura e Konsumatorit

Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza duhet ti dërgojë secilit Konsumator një faturë për periudhën minimale prej një (1) muaji kalendarik dhe për atë maksimale prej dy (2) muajsh kalendarik. Kjo rezulton me dymbëdhjetë (12) ose gjashtë (6) fatura në vjet.

Neni 26: Shkycja e Kycjes së Paligjëshme në Shërbim

Çdo Kycje e Paligjëshme duhet të shkycet brenda pesë (5) Ditëve të Punës që nga zbulimi përveç nëse Personi i Kyçur Paligjshë nënshkruan Kontratën për Shërbimet e Ujit me Ofruesin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza.

Neni 27: Standardet e Shërbimit për Përgjegje të Konsumatorëve

- 27.1. Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të rregullojë që të marr njoftime telefonike 24 orë në ditë, 7 ditë në javë dhe të dërgojë inspektorët për të hulumtuar njoftimet për:
- (a) Vërshimin dhe derdhjen e ujërave të zeza;
 - (b) Mungesë të furnizimit me ujë ose rrjedhje të ujit;
 - (c) Rënie e presionit të ujit; dhe
 - (d) Ndonjë incident tjetër që ka ndikim në ofrimin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza.
- 27.2. Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të organizojë staf dhe pajisje me qëllim që ti përgjigjet në vendin e ngjarjes situatës së përshkruar në Nenin 22.1 dhe 23.2.
- 27.3. Numri i Telefonit ose numri 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 Ujërave të Zeza; dhe në formularët me numra të telefonave të Policisë, Zjarrfikësave, dhe agjensive të tjera veprojnë në emergjence;
 - (b) I ekspozuar dukshëm në secilin automjet të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza; dhe
 - (c) I shtypur në secilën faturë që lëshohet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza.
- 27.4. Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza duhet të mbajë ditarin e thirrjeve telefonike, porosive, dhe komunikimeve si dhe detajet e përgjigjeve duke përfshirë
- (a) Kush ka kontaktuar Qendrën për Përgjegje të Konsumatorëve
 - (b) Kur (dita dhe koha) kur e kanë bër këtë kontakt
 - (c) Çfar veprimi ka ndërmarrë Qendra për Përgjegje të Konsumatorëve
 - (d) Çfar 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.

- 27.5. Thirrjet telefonike të marrura pas orarit të punës duhet të kthehen para se të përfundojë Dita e ardhshme e Punës.
- 27.6. Rregullatori duhet në baza periodike të inspektojë aktivitetet e përgjegjeve të Konsumatorëve dhe të vlerësojë efektshmërinë e tyre në çështje, probleme dhe ankesa të shtruara nga Konsumatori dhe kohën mesatare që ju është dashur për të ju përgjigjur Konsumatorëve.

Neni 28: Reagimi ndaj Ankesave dhe Kërkesave të Konsumatorëve

- 28.1. Ankesat për fatura, dyshimet, ndryshimet e adresave dhe kërkesat dhe ankesat komerciale duhet të ju përgjigjet me shkrim brenda dhjetë (10) Ditëve të Punës, dhe Konsumatorit ose duhet ti ipet përgjigje menjëherë, ose nëse kërkohet hulumtim, një njoftohet për këtë. Të gjitha dyshimet duhet të zgjidhen brenda njëzet (20) Ditëve të Punës.
- 28.2. Ankesave teknike që kanë të bëjnë me Shërbimet e Ujit dhe Ujrave të Zeza duhet të ju përgjigjet brenda gjashtë (6) orëve.
- 28.3. Kur Konsumatori kërkon vizitë ose një takim me Ofruesin e Shërbimeve takimi duhet të caktohet brenda dhjetë (10) Ditëve të Punës, për jo më shumë se pesëmbëdhjetë (15) ditë kalendarike të ardhshme. Data dhe koha duhet ti ipen Konsumatorit.

PJESA VI: ZBATIMI, DËNIMET, DHE ANKESAT

Kapitulli 5: Zbatimi i Standardeve të Shërbimit

Neni 29: Zbatimi i Standardeve të Shërbimit

- 29.1. Monitorimi i përmbushjes së Standardeve të Shërbimit duhet të bëhet në bazë të shënimeve dhe raporteve të përgaditura dhe të mbajtura nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujrave të Zeza në bazë të rregullave që Rregullatori do ti përcaktojë kohë pas kohe, ose me inspektimet në terren.
- 29.2. Rregullatori mund të ndërmarr veprime të zbatueshme apo vendime të Tarifës së Shërbimit bazuar në rezultatet e punës të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujrave të Zeza.

Kapitulli 6: Raportet dhe Shenimet mbi Standardet e Shërbimit

Neni 30: Shenimet dhe Raportet

- 30.1. Raportet për Rregullatorin. Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të përgadisë dhe dorëzojë raportet për Rregullatorin në mënyrë të përshkruar dhe brenda intervaleve të specifikuara nga Rregullatori kohë pas kohe.
- 30.2. Raporti për Përbushjen e Standardeve të Shërbimit. Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza duhet të përgadisë dhe dorëzojë raportet për Rregullatorin duke i dhënë informatat e kërkuara në lidhje me përbushjen e këtyre Standardeve të Shërbimit.
- 30.2.1. Raportet Tremujorëshe të Përbushjes duhet të dorëzohen deri në ditën e 15 të muajt pas muajve mars, qershor, shtator, dhe dhjetor duke përdorur formatin e specifikuar në një shtesë të këtij Rregulli.
- 30.2.2. Raporti Vjetor i Përbushjes që përmbledhë rezultatet për periudhën janar deri dhjetor, do të dorëzohet deri me 15 shkurt të viti pasues duke përdorë formatin e specifikuar në një Shtesë të këtij Rregulli.
- 30.3. Raportet për Ndërprerje të Shërbimeve. Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza duhet të dorëzojë një raport brenda dhjetë (10) ditëve tek Rregullatori duke përshkruar çdo aksident apo ndërprerje të shërbimit në lidhje me operimin e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza që ka ndikim në dhjetë (10) ose më shumë njerëz për gjashtë (6) orë ose më shumë.
- 30.4. Ditarët e Thirrjeve Telefonike. Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza 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.
- 30.5. Lokacioni dhe Ruajtja e Shenimeve. Të gjitha shënimet duhet të mbahen në zyrën kryesore të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe të jenë në dispozicion gjatë orëve të rregullat të punës për kontrollim nga Rregullatori.
- 30.6. Përmbledhja e Shënimeve dhe Raporteve dhe periudha e Ruajtjes

Lloji i Shënimeve	Kohëzgjatja Për tu Ruajtur
Përbushja e Standardeve të Shërbimit Tremujorësh	2 Vjet
Përbushja e Standardeve të Shërbimit Vjetore	3 Vjet
Shenimet për Ndërprerjen e Shërbimeve	2 vjet që nga data e ndërprerjes
Shenimet e Presionit	2 vjet që nga data e regjistrimit

Kapitulli 7: Kundërvajtjet dhe Dënimet

Neni 31: Kundërvajtjet dhe Dënimet

- 31.1. Dështimi për të përbushur ndonjë nga Standardet e Shërbimit të përcaktuara në këtë

Rregull do të përbëjë kundërvajtje dhe mundet që Ofruesi e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza që është në faj, tu nënshtrohet gjobave të caktuara sipas Rregullores së UNMIK-ut Nr. 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve për Ujë dhe Mbeturina në Kosovë.

- 31.2. Gjoba 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 8: Ankesat

Neni 32: Ankesat

- 32.1. Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza mund të ankohet tek Komisioni Shqyrtues i themeluar konform i Rregullores së UNMIK-ut Nr. 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve për Ujë dhe Mbeturina në Kosovë për ndonjë vendim konkret të Rregullatorit mbi zbatimin e Standardeve të Shërbimit të caktuara me këtë Rregull.
- 32.2. Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza 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 Rregullores së UNMIK-ut Nr. 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve për Ujë dhe Mbeturina në Kosovë të referuar në paragrafin Nenin 32.1 më lartë.

PJESA VII: TË NDRYSHME

Neni 33: Gjuhët

- 58.1. Kjo Rregull nxjerret dhe publikohet në tri (3) versione të shkruara në gjuhët zyrtare që përdoren në Kosovë:
- (a) Angleze;
 - (b) Shqip; dhe
 - (c) Serbe.
- 58.2. Në rast të ndonjë mospërputhjeje në mes të versioneve në të cilat është lëshuar kjo Rregull, versioni në gjuhën Angleze do të mbizotërojë.

Neni 34: Hyrja në Fuqi

- 34.1. Kjo Rregull do të hyjë në fuqi tridhjetë (30) ditë kalendarike pas datës së nënshkrimit.
- 34.2. Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave do të kenë gjashtë (6) muaj për ti

përbushur Standardet e Shërbimit ose për të aplikuar për përjashtim ose modifikim të cilitdo prej Standardeve të Shërbimitë të përcaktuara konform kësaj Rregulle.

Paulino Brilhante Santos
Drejtor

Afrim Lajci
Zëvendës Drejtor

Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina

SHTOJCAT

SHTOJCA 1
FORMATI PËR RAPORTIN E PËRMBUSHJES SË STANDARDEVE TË SHËRBIMIT

Nga: _____ **Për periudhën prej** _____ **deri më** _____

Personi Kontaktues i Ofruesit të Shërbimeve: _____

(Emri dhe Telefoni)

STANDARDI I SHËRBIMIT	NORMA	FREKUENCA E MATJES	NUMRI I RASTEVE GJATË PERIUdhËS	NUMRI RASTEVE NË NJË SERI	PËRQINDJA E PËRMBUSHJES
Aplikacioni për Kyqje të Shërbimit	10 Ditë Pune	Çdo Aplikacion			
Instalimi i Kyqjes së Shërbimit	20 Ditë Pune	Çdo Aplikacion i Aprovuar			
Kualiteti i Ujit	Standardet e Ujit të Pijes të Kosovës	Ditore			
Ndarja në mes Gypave të Ujit dhe Ujërave të Zeza (kanalizimit)	Gypat e ujit mbi ata të ujërave të zeza; Distanca: 1m – horizontalisht dhe 0.5 m - vertikalisht	Çdo gyp i ri ose i zëvendësuar			
Presioni	Min-7m; Max-60 m; me lëkundje 1/3	Çdo rast			
Ndërprerjet	Lajmërimi dhe Raportimi	Çdo rast			
Mungesë në Furnizim me Ujë	Lajmërim Paraprak	Çdo rast			
Vërshimi, derdhja apo bllokimi i Kanalizimit	Reagimi Brenda 6 orëve prej marrjes së njoftimit & riparimi brenda 4 orëve	Çdo rast			
Riparimi i Pusetave	Inspktimi së paku 1 herë në vit	Mujore			
Pastrimi i Kanalizimit	Një here në dy vjet	Mujore			
Faturimi i Konsumatorëve	Një here për çdo 1 ose 2 muaj	Mujore			
Kyqjet e Paligjshme	Çkyqja Brenda 5 ditëve prej zbulimit përveq nëse është rregulluar	Çdo rast			
Përgjigja ndaj Konsumatorëve	24 orë / 7 ditë në javë me telefon; Brenda 6 orëve në vend pas njoftimit	Ditore			
Ankesat dhe Kërkesat e Konsumatorëve	Teknike 6 orë; Komerciale 10 Ditë Pune	Ditore			