



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

AUTORITETI RREGULLATÖR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORNI AUTORITET ZA USLUGE VODE
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



PRAVILNIK Br. 01/2016 ZA SAVETODAVNU KOMISIJU POTROŠAČA ZA USLUGE VODE NA KOSOVU

Jul 2016

SADRŽAJ

DEO I : OPŠTE ODREDBE.....	3
Član 1 : Svrha.....	3
Član 2 : Obim	3
Član 4: Definicije.....	3
Član 4: Pravila tumačenja.....	4
Član 6: Imenovanje Savetodavne Komisije Potrošača	5
Član 7: Izbor Rukovodilaca Savetodavne Komisije Potrošača.....	5
Član 8 : Zamena članova Savetodavne Komisije Potrošača	6
Član 10: Glavni zadaci Komisije	7
Neni 11: Ostale obaveze Komisije	7
Član 12: Obaveze svakog člana Komisije.....	7
Član 13: Sastanci Komisije	8
Član 14: Zapisnik sa sastanka	9
DEO IV: OBOSTRANE OBAVEZE STRANAKA.....	9
Član 15: Obaveze Autoriteta prema Komisije	9
Član 16: Obaveze pružaoca usluge prema Komisije	10
Član 17: Obaveze Komisije prema Autoritetu.....	11
DEO V: UPRAVLJANJE ŽALBENIM PROCEDURAMA POTROŠAČA	12
Član 18: Upravljanje Žalbenim Procedurama od strane Pružaoca usluge	12
Član 19: Upravljanje žalbenim procedurama od strane Komisije.....	12
DEO VI: OSTALE ODREDBE	13
Član 20: Jezici	13
Član 22: Stupanje na snagu	14

Na osnovu člana 4. i člana 26. Stav.1 Zakona br. 05/ L- 042 o regulisanju usluga vode (službeni glasnik Republike Kosovo, br. 4/2016, od 14 januara 2016.) Regulatorni Autoritet za usluge vode izdaje:

**PRAVILNIK Br.01/2016 ZA
SAVETODAVNU KOMISIJU POTROŠAČA
ZA USLUGE VODE NA KOSOVU**

deo I : OPŠTE ODREDBE

Član 1 : Svrha

Svrha izdavanja ovog Pravilnika jeste definisanje formacija, dužnosti, sastava, imenovanja i procedura Savetodavne Komisije Potrošača (u daljem tekstu: Komisija).

Član 2 : Obim

Regulatorni autoritet za usluge vode (u daljem tekstu: Autoritet) osniva Savetodavnu Komisiju Potrošača u saradnji sa Skupštinama Opština i relevantnim Pružaocima Usluga.

Član 4: Definicije

1. Reči i izrazi upotrebljeni u ovom Pravilniku sadrži će sledeća značenja:
 - 1.1. **Autoritet** - Regulatorni autoritet za usluge vode (RAUV) kao nezavisni autoritet, odgovoran za regulisanje delatnosti pružalaca usluga na Kosovu, osnovan ovim zakonom;
 - 1.2. **Žalba** - pismenu ili usmenu izjavu dato od bilo koje lice protiv bilo kojeg pružalaca usluga, na osnovu opravdanih razloga za nezadovoljstvo, ili zato što nije zadovoljan sa uslugama pružalaca usluga, koja su predviđena ovim pravilnikom ili drugim pravilnikom izdat od strane Autoriteta u vezi sa ovim;
 - 1.3. **Radni dan** - bilo koji dan osim subote, nedelje, ili bilo kojeg drugog dana koji je javni praznik na Kosovu;
 - 1.4. **Faktura** - komercijalni dokument za plaćenje pružene usluga, koja određuje najmanje, iznos duga koji bi trebalo platiti, i period za koji je usluga pružena,

izdat od strane pružalaca usluga za potrošače na službenim jezicima Republike Kosova.

1.5. Kategorija potrošača - kategorija potrošača je definisana sledeći način :

- i. **Domaći potrošač** - potrošač koji je klasifikovan od pružalaca usluga, odnosno kao potrošač koji koristi usluge na njegov/njen boravak ili domaćinstvo;
- ii. **Komercijalno-industrijski potrošač** – potrošač, pravno lice ili poslovno društvo klasifikovano od pružalaca usluga kao potrošač za ili u vezi sa vršenjem svoje industrijske ili komercijalne aktivnosti bilo koje vrste;
- iii. **Institucionalni potrošač** - svako pravno lice klasifikovan od pružalaca usluga kao državni autoritet, lokalne vlasti, međunarodne organizacije ili institucije koja obavlja delatnosti od opšteg javnog interesa, i koji nije registrovan kao poslovna organizacija u skladu sa Zakonom za komercijalno društvo br. 02/L-123;

1.6. Savetodavna Komisija Potrošača - komisije opisane i osnovane u skladu sa članom 26. Zakona br. 05/L -042;

1.7. Opština – Administrativna jedinica utvrđena prema Zakonu o lokalnoj samoupravi.

1.8. Potrošač - lice koji je zaključilo ugovor za usluge sa pružaocem usluga, i/ili dobija usluge od Pružaoca usluga;

1.9. Pružalac usluga – svaki pružalaca usluga vodovoda, otpadnih voda i snabdevač vodom na veliko;

1.10. Usluge za vodu - usluge vodovoda, otpadnih voda i snabdevanje vodom na veliko;

1.11. Zona usluge – region ili opštine u kojima relevantni pružalac usluga treba da pruža svoje usluge na osnovu licence za usluge;

Član 4: Pravila tumačenja

U ovom Pravilniku :

1. Svaki termin i izraz upotrebljen u ovom Pravilniku, koji nisu posebno definisani i koji mogu biti nejasni, sadržiće značenje kao što su definisani u pravnim aktima ili bilo kog drugog važećeg zakona na Kosovu;

2. Reference u ovom Pravilniku tumačit će se u smislu svakog pravilnika, koji je izdat, modifikovan, izmenjen, dopunjen, i/ili zamenjen od strane Autoriteta s vremena na vreme, u skladu sa ovlašćenjima koji su dati Autoriteta;
3. Reči u bilo kojem rodu koje su u upotrebi podrazumevaju i druge rodove;

DEO II: OSNIVANJE, IMENOVANJE, I FINANSIRANJE

Član 5: Osnivanje komisije

1. Autoritet u svakoj zoni usluga će uspostaviti po jednu relevantnu Komisiju.
2. Svaka opština u okviru određenoj zoni usluga će imati svog predstavnika na Komisiji.

Član 6: Imenovanje Savetodavne Komisije Potrošača

1. Članovi Savetodavne Komisije Potrošača bit će izabrani sa liste koja sadrži najmanje dva kandidata predloženi od strane Skupštine Opštine u skladu sa Zakonom o ravноправности полова и Zakonom protiv diskriminacije Republike Kosova, i na osnovu kriterijuma iz stava 2 – 6 ovog Člana.
2. Gradonačelnik predlaže kandidate na osnovu stručnog obrazovanja i iskustva od značaja za rad Komisije, i koji ne bi trebalo da budu imenovan na osnovu bilo kog političkog kriterijuma. Za ovaj Autoritet pruža uslove referenci za Opština.
3. Predloženi kandidati moraju biti stanovnici na teritoriju opštine iz kojih su predloženi i treba da budu potrošači pružalaca usluga.
4. Predloženi kandidati ne bi trebali da rade u isto vreme kao članovi Upravnog odbora ili osoblja pružalaca usluga.
5. Predloženi kandidati moraju biti svesni potrošači i nemaju nerešen spor sa pružaocima usluga.
6. Članovi Savetodavne Komisije Potrošača bit će imenovani na mandat od četiri (4) godine, uz mogućnošć produženja za dodatni rok, nakon dogovora sa opština.

Član 7: Izbor Rukovodilaca Savetodavne Komisije Potrošača

1. Među njima, članovi Savetodavne Komisije Potrošača biraju Rukovodilaca Savetodavne Komsije Potrošača.

2. Rukovodilac Komisije će imati mandat od pet (5) godina i uz mogućnošt produženja za dodatni rok iz stava 1. ovog Člana.

Član 8 : Zamena članova Savetodavne Komisije Potrošača

1. Svaki član Savetodavne Komisije Potrošača treba da bude zamenjen kada se dokaže da je isti:
 - 1.5. Završio svoj mandat;
 - 1.6. Ne živi više u Opštini u kojoj on/ona predstavlja
 - 1.7. Kada je zaposlen ili postaje član Upravnog odbora ili drugo osoblje Pružalaca;
 - 1.4. Ne učestvuje četiri ili više puta na sastancima u bilo kom periodu u toku od dvanaest (12) meseci;
 - 1.5. Nepripremljen je za sastanke , ne sarađuje, ne obavlja funkciju kao efikasan član u skladu sa odredbama važećih zakona i propisa na snazi;
2. Autoritet koji je obavešten u roku od jedne (1) nedelje u vezi jednog ili više uslova navedenih zamena, poslat će pismo članu koji je uticao da se doprinese usluge člana Savetodavne Komisije Potrošača. U pismu se traži odgovor u roku od (1) nedelje ako prihvati situaciju ili pruži razjašnjenja. Kopija pisma bit će poslata Rukovodiocu Komisije.
3. Autoritet donosi odluku o zamenu člana i da će predstaviti ovu odluku u pisanoj formi zamenjenog člana i Rukovodiocu Komisije tokom prve nedelje nakon isteka roka gore navedenog i u zavisnosti od odgovora primljenog od strane člana.
4. Mandat novog zamenjenog člana završava u isto vreme kada je predvideno da se završava mandat svog prethodnika.
5. Zamena se vrši po istom postupku u članu 6. Preostali članovi Komisije može da nastavi sa sastancima.
6. U slučaju zamene Rukovodilaca Komisije, datoteke, dokumenta i evidencije, treba da se podnesu Autoritetu i novom izabranom Rukovodiocu.

Član 9: Finansiranje Komisije

1. Autoriteti utvrdi ukupan iznos godišnjih troškova Komisije na osnovu godišnjeg plana rada Komisije.
2. Svi članovi Komisije se nadoknađuju iz budžeta Autoriteta.
3. Isplata naknade za angažovanje članova Komisije se određuje odlukom Autoriteta.

4. Kompenzacijom člana Komisije se vrši dostavljenjem odgovarajućeg formulara za naknadu koju odredi Autoritet s vremena na vreme.
5. Rukovodilac Komisije će se nadoknaditi 30% više od vrednosti naknade ostalih članova.
6. Isplata naknade će biti nakon završetka mesečnih aktivnosti.

DEO III: OBAVEZE

Član 10: Glavni zadaci Komisije

10.1 Glavne dužnosti Savetodavne Komisije Potrošača su:

- 1.1. Da savetuje i preporučuje Autoritetu o bilo kom značajnom pitanju, u vezi sa pružanjem usluga, u pogledu pružanja usluga vode od Pružaoci usluga.
- 1.2. Da razmatra, rešavaju žalbi potrošača koji su nezadovoljni odlukama usluga u skladu sa zakonskim odredbama na snazi;
- 1.3. Donosi odluke u vezi sa razmatranim žalbama.
- 1.4. Komisija sarađuje sa javnim i privatnim institucijama koje se bave zaštitom potrošača.

Neni 11: Ostale obaveze Komisije

1. Autoritet će obavestiti Komisiju i tražiti neobavezajuće mišljenje, kada je potrebno da:
 - 1.1. Razmatranje ili promenu tarife;
 - 1.2. Nacrti zakona i propisa ili promene u postojećim zakonima i propisima;
 - 1.3. Nacrti ili bilo koji drugi podzakonski propisa koja se bavi zaštitom, potrošača.
2. Komisija će sarađivati sa Autoritetom da organizuju istraživanje mišljenje potrošača (anketu) da se upoznaju sa znanjem, potreba, stavova i problemi potrošača u vezi sa radom Autoriteta i njihovih pružaoca usluga. Dužnosti Komisije su da daju komentare na koncept ciljeva potrebnih za metodologiju istraživanja i sadržaj pitanja izrađen od strane Autoriteta.

Član 12: Obaveze svakog člana Komisije

1. Rukovodilac Komisije u saradnji sa Autoritetom priprema godišnji plan rada Komisije, kojim je precizirano dužnosti i svakog člana, kao i materjalne i finansijske resurse za obavljanje ovih zadataka.

2. Rukovodilac će imati ulogu koordinatora i glavni odgovoran za rad Komisije.
3. Rukovodilac potpisuje odluke izdate od strane Komisije.
4. Svaki član Komisije je dužan da sam otvorí, na dan sastanka, kutije žalbi koje se nalaze na teritoriji opštine koju on predstavlja.
5. Svaki član Komisije je dužan da žalbe izvlačene iz kutije doneše na zakazan sastanak istog dana.

Član 13: Sastanci Komisije

1. Komisija se sastaje svakog meseca, ali može da se sastaje češće na zahtev Autoriteta.
2. Rukovodilac Komisije određuje datum sastanka u saradnji sa predstavnikom Autoriteta.
3. Rukovodilac Komisije saziva i predsedava sednice, a u njegovom planiranom odsustvu obavesti pismeno ostale članove Komisije o njegovom odsustvo i uspostavi jedan od članova Komisije da predsedava sastanak.
4. Rukovodilac Komisije će pozvati članove na sastanak u pisanoj formi, najmanje sedam (7) radnih dana pre datuma određenog za takvog sastanka. Sa ovim pozivom su priložena dnevni red sastanka i materijala.
5. Svaki član ima pravo da predloži uvođenje konkretnih pitanja na dnevnom redu.
6. Potrošači i predstavnici pružaoca usluga koji traže ili imaju potrebu da budu konsultovani i učestvovati na sastanku Komisije o relevantnim pitanjima, treba da budu informisani u pisanoj formi unapred najmanje sedam (7) radnih dana pre datuma sastanka.
7. Na svakom sastanku koji je sazvao Rukovodilac Komisije će prisustvovati Službenik za odnose s pružaocima usluga.
8. Komisija putem media, najmanje sedam (7) radnih dana pre sastanka, poziva potrošače, organizacije civilnog društva, predstavnici državnih institucija, poslovnih organizacija, nevladinih organizacija i drugih institucija da učestvuju na sastanicima Komisija koja razmatraju žalbe potrošača.
9. Komisija ima kvorum kada je prisutno više od polovine članova Komisije.
10. Sastanci sazvani na drugom pozivu mogu se održati punovažno, kao i da odobravaju svako razmatranje bez obzira na broj prisutnih članova.

11. Odluke se donose većinom glasova prisutnih članova. Svaki član ima jedan (1) gals i Rukovodilac ima odlučujući glas u kojoj je jednako glasanje.
12. Svaka Komisija može osnovati pod-grupa planova Komisije za obavljanje pojedinih zadataka: istraživati određenu žalbu ili druga specifična pitanja.

Član 14: Zapisnik sa sastanka

1. Zapisnik sa sastanka koji je zabeležen u pisanoj formi od strane člana Komisije koji imenuje Rukovodilac Komisije treba da bude usvojen na sledeći sastanak. Zapisnik treba da sadrži:
 - 1.1. Detalji sastanka;
 - 1.2. Imena svih prisutnih učesnika i odsutni;
 - 1.3. Predloženi i odobreni dnevni red;
 - 1.4. Zaključci za svaku raspravljanu tačku;
 - 1.5. Svako glasanje koje se vršilo, uključujući rezultate;
 - 1.6. Preduzete odluke.
2. Rukovodilac Savetodavne Komisije Potrošača treba poslati svim članovima Komisije, Pružaocima Usluga i Autoritetu kopije zapisa u roku od petnaest (15) dana od sastanka.

DEO IV: OBOSTRANE OBAVEZE STRANAKA

Član 15: Obaveze Autoriteta prema Komisiji

1. Autoritet podržava aktivnosti Komisije u materijalne, finansijske, administrativne i profesionalnom pogledu.
2. Autoritet podržava Komisiju sa dodatnim informacijama i ekspertizu po potrebi Komisije.
3. Autoritet će poržati svaku aktivnost da promovime svest javnosti o Komisiji i pravo na žalbu (peko radio, TV reklame, postere, itd.).
4. Autoritet će imenovati jedan stalni zvaničnik koji je:
 - 4.1. Deluje kao kontakt između drugih osoblja Autoriteta i članova Komisije, kao što smatraju neophodnim obe strane; vodi intervju sa predloženim kandidatima za članove Komisije;
 - 4.2. Vodi intervjuisanje kandidata predloženih za članove Komisije;
 - 4.3. Učestvuje na sastancima Komisije u svojstvu posmatrača;

- 4.4. Pomaže Komisiji u izradi godišnjeg plana rada;
 - 4.5. Prati obavljena poslova Komisije u skladu sa novim Pravilnikom i planova rada;
 - 4.6. Sastavlja i ažurira format za statističkog izveštaja Komisije i daje upustva za pripremu;
 - 4.7. Sastavlja jedan godišnji izveštaj o procenjivanju rada svih Komisija rezimirajući sve poslove koje obavlja Komisija i Autoritet (samo za zaštitu potrošača) tokom izveštajnog perioda;
 - 4.8. Organizuje i sprovodi istraživanje mišljenja potrošača (anketa) uključujući izradu dokumenata kako je navedeno u članu 11/stav1/1.2. i slanje ih u Komisiju za komentare i distribuciju Izveštaja sa konačnim rezultatima.
 - 4.9. Pismeno obavesti Autoritet ako Komisija konstatiše da su odluke mogu biti u suprotnosti sa zakonima i propisima koji su na snazi.
5. Autoritet financira i stavi jednu kutiju žalbi potrošača za Komisiju, u njihovom prostoriju, osiguravajući da kutija:
 - 5.1. bude smeštena na vidnom mestu za potrošače;
 - 5.2. ima opšti natpis Komisije;
 - 5.3. ima priloženi formular sa dovoljo prostora za ispunjenje od strane potrošača;
 - 5.4. ima priložen uputstvo za obradu žalbi.
6. Autoritet osigurava da se u njegov uebsajt predstavlja jedan webstranica za Komisiju, koja uključuje kontakt podatke, broj telefona, e-mail adresu Komisije; Smernice za obradu žalbe; Izveštaji istraživanja; i druge slične informacije.
7. Autoritet u saradnji sa opštinama i relevantnim pružaocima usluga da obezbedi kancelariju za sastanak članova Komisije.

Član 16: Obaveze pružaoca usluge prema Komisije

1. Pružaoc usluga je predstavljen od strane službenika za upravljanje žalbama potrošača, koji:
 - 1.1. Deluje kao kontakt između drugih osoblja Autoriteta i članova Komisije, kao što smatraju neophodnim obe strane;
 - 1.2. Prisustvuje sastancima Komisije kada se razmatraju žalbe potrošača kako bi se obezbedilo potrebne informacije o žalbi potrošača;
 - 1.3. Izveštava Komisiju, tokom sastanka, o broj primljenih žalbi i broj razmatranih žalbi u prethodnom mesecu;
 - 1.4. Izveštava Komisiju o sprovođenju odluka Komisije ili daljem postupku u nadležnom sudu.
 - 1.5. Sastavlja godišnji izveštaj o dostavljenim i razmatranim žalbama potrošača, koje se dostavlja ih Komisiji najkasnije u februaru neredne godine za prethodnu godinu.

2. Pružalac usluga financira i stavlja kutije za žalbe potrošača Komisiji osiguravajući da kutije:
 - 2.1. Da budu stavljeni na svakoj tački u odnosima sa potrošačima u oblasti usluga;
 - 2.2. Biti vidljive za potrošača;
 - 2.3. Ima natpis Komisionije;
 - 2.4. Ima priloženi formular sa dovoljno prostora za ispunjenje od strane potrošača;
 - 2.5. Ima priložen uputstvo za obradu žalbi.
3. Pružalac usluga osigurava da se u njegov vebstranici predstavlja jednu vebstranicu za Komisiju, koja uključuje kontakt podatke, broj telefona, e-mail adresu Komisije; i smernice za obradu žalbe;
4. Pružalac usluga osigurava da u njihovim fakturama će biti predstavljen prava potrošača na žalbu i adrese za anketiranje.

Član 17: Obaveze Komisije prema Autoritetu

1. Komisija će biti odgovorna prema Autoritetu.
2. Preduzete odluke u vezi sa žalbama potrošača i mišljenja Komisije su nezavisne od Autoriteta.
3. Komisija obavještava Autoritet:
 - 3.1. mesečno preko dostavljanja zapisnika sa sastanaka (bez obzira svrha tih sastanaka); i
 - 3.2. godišnje kroz podnošenje izveštaja o radu, koji bi uključivao statistički izveštaj koji treba da sadrži najmanje:
 - 3.2.1. broj žalbi dostavljena Komisiji u izveštajnom periodu;
 - 3.2.2. broj riješenih žalbi u izveštajnom periodu;
 - 3.2.3. broj riješenih žalbi suspendovanih tokom perioda izveštavanja;
 - 3.2.4. priroda žalbi po postupku, pod-zone usluga, kategorije potrošača;
 - 3.2.5. detalji sporazuma i bilo kakve promene u merima koje treba preduzeti u prezentaciji i postupanje s početnih žalbi od strane Pružaoca usluga;
 - 3.2.6. bilo koji drugi element informacija ili činjenica utvrđenih od strane Autoriteta s vremena na vreme;
 - 3.2.7. preporuke za preduzete mere od strane Autoriteta za Pružalaca usluge za poboljšanje usluga koje se nude.

4. Komisija, na svakom kraju godine, treba da vrši formalnu prezentaciju pored Upravnog odbora i Pružaocima usluga i da zahteva od njih da preduzmu mere za poboljšanje usluga.
5. Komisija je dužna da održava za tri (3) godine, u skladu sa važećim zakonskim propisama Republike Kosova, svih dokumenata i dokaza, kao i kopije svih izveštaja.

deo V: UPRAVLJANJE ŽALBENIM PROCEDURAMA POTROŠAČA

Član 18: Upravljanje Žalbenim Procedurama od strane Pružaoca usluge

1. Pružaoci usluga treba posedovati pisane procedure za upravljanje žalbi, koja bi uključivala najmanje:
 - 1.1. Načini isporuke žalbi od strane potrošača ili drugih lica;
 - 1.2. Formular za žalbe;
 - 1.3. Standardi za razmatranje žalbi;
 - 1.4. Način odgovora na pitanje potrošača i drugih osoba;
 - 1.5. Prava potrošača da se žali na najvišim nivoima razmatranja, ako ovo drugi nije zadovoljan sa uslugama pružalaca usluga.
2. Procedure i formulari za rešavanje žalbi potrošača treba da budu dostupni na svim službenim jezicima Republike Kosova i:
 - 1.1. Objavljaju se na sajtu Pružalaca usluga; kao i:
 - 1.2. Biti na raspolaganju potrošača u kancelariju za prijem žalbi.
3. Pružaoci Usluga treba da obaveste Savetodavnu Komisiju Potrošača za svaku promenu procedure za upravljanja žalbi.
4. Ukoliko Pružalac usluga ne može da razreši spor sa potrošačem i/ili bilo kojim licem i/ili je odlučio da odbaci takvu žalbu, Pružalac usluga mora da pismenim putem potrošača koji je podnio ovu žalbu, s pravom da se žali pred Komisijom.
5. Pružalac usluga mora opravdati odluku informisanjem potrošača/osobu sa svim detaljima uključujući mesto gde se nalaze kutije za žalbe, e-mail adresa, i da osigura vezu sa veb internet.

Član 19: Upravljanje žalbenim procedurama od strane Komisije

1. Komisija mora da protokoliše kroz Autoritet primljene žalbe sa detaljima o datumu prijema, i treba da obezbedi da informacije tražene od strane potrošača su oni potrebni u formi koju je pripremio Autoritet (ankes 1 ovog Pravilnika), koji je dostupan na odgovarajućem sajtu i pored kutije za žalbe.

2. Komisija će osigurati da potrošač je priložio primljen odgovor od strane Pružalaca usluga.
3. Komisija će osigurati da žalba podneta od strane potrošača je u roku od trideset (30) kalendarskih dana s pravom da se žali pred Komisiji. U slučaju nepotpune dokumentacije, potrošaču je dozvoljeno i pet (5) radnih dana da završi podnošenje kompletne dokumentacije, inače smatra se da potrošač odustao od žalbe.
4. Komisija će osigurati da će žalba biti razmotrena na sledećem sastanku i obavestiti će potrošača i pružaoca usluga za datum, vreme i mesto održavanja sastanka.
5. Odgovor na žalbu treba da se obavi u pisanoj formu u roku od šesdeset (60) kalendarskih dana od dana prijema ili ranije ako se žalba smatra izuzetno hitna (slučaj lošeg kvaliteta vode ili kada voda teče bez prekida).
6. Odluke Komisije o razmatranim žalbama, mora da se registruju u zapisnik sastanka. Ova odluka dostavlja se obema strankama, a detalji mora da se evidentiraju u odlaznu korespondenciju. Odluka treba da sadrži pravni savet, sa kojim će stranke biti obaveštene da mogu da se žale pred nadležnom sudu na Kosovu u roku od trideset (30) kalendarskih dana.
7. Kopije i dadoteka dokumenata u vezi sa žalbama moraju da se održavaju od Rukovodilaca Komisije, koji mora da bude odgovoran da obezbeđuje da svaka žalba ima poseban identifikacioni broj (ID). Kopije ove dokumentacije treba poslati na Autoritet za svoje sopstvene potrebe.
8. Ukoliko Komisija smatra da jedna odluka bez ikakvog razloga nije sprovođena od Pružaoca usluga u razumnom roku, onda može da iznosi jednu preporuku koja se obrati Autoritetu u vezi preduzimanje mera protiv Pružaoca usluga.

DEO VI: OSTALE ODREDBE

Član 20: Jezici

1. Ovaj Pravilnik se izdaje i objavljuje u tri (3) napisane verzije:
 - 1.1. Albanskom,
 - 1.2. Srpskom,
 - 1.3. Engleskom.
2. U slučaju neslaganja između bilo koje od verzije izdanja ovog Pravilnika, verzija na albanskom jeziku će prevladati.

Član 21: Ukipanje odredbe

Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika prestaje važiti Pravilnik za Savetodavnu Komisiju Potrošača za Vodu i Otpad (R08 / U&M) od Marta 2011.

Član 22: Stupanje na snagu

Ovaj Pravilnik stupa na snagu sedam (7) dana nakon potpisivanja Direktora Autoriteta.

**Raif Preteni
Direktor RAUV**



FORMULAR ZA ŽALBE POTROŠAČA ZA SAVETODAVNU KOMISIJU POTROŠAČA

Informacije Potrošača			
Ime e Prezime		Cifra/kod potrošača:	
Stalna adresa stanovanja:		Broj telefona:	
Dobavljač usluga:		E-mail:	
		Ime i prezime podnosioca žalbe:	

Označite ✓ za vrstu žalbe	
<input type="checkbox"/> Faktura za usluge je veoma visoka	<input type="checkbox"/> Šteta prouzrokovana od curenja ili ispucale cevi
<input type="checkbox"/> Cena i struktura tarifa je nespristojna	<input type="checkbox"/> Šteta prouzrokovana izgradnjom usluga
<input type="checkbox"/> Nema vode ili je nizak pritisak	<input type="checkbox"/> Nametnuta ograničenja za usluge iz dobavljača usluga
<input type="checkbox"/> Kvalitet vode (izgled, ukus, miris)	<input type="checkbox"/> Neredovno prijem faktura
<input type="checkbox"/> Isključenje iz usluga vode bez upozorenja	<input type="checkbox"/> Plaćanje je neregistrovana
<input type="checkbox"/> Nečitanje stanja vodomera	<input type="checkbox"/> Zahtev za oproštaj duga
<input type="checkbox"/> Druge	
Opis žalbe	
Predstavljeni dokumenti:	
1.	3.
2.	4.
	5.

Datum: ____ / ____ / _____

Potpis podnosioca žalbe

Mesto _____
