



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

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



**PRAVILO BR. 03/2016
ZA POTROŠAČKU KARTICU ZA
PRUŽAOCE USLUGA VODE NA KOSOVU**

Jul 2016

SADRŽAJ

DEO I: OPŠTE ODREDBE	4
Član 1: Svrha	4
Član 2: Obim.....	4
Član 3: Definicije	4
Član 4: Pravila tumačenja	7
Član 5: Primjenjivost	7
DEO II: PRVA I OBAVEZE	7
Član 6: Prava potrošača	7
Član 7: Obaveze potrošača	8
Član 8: Prava pružaoci usluga	9
Član 9: Obaveze Pružaoci Usluga Vode.....	10
DEO III: POTRŠAČKA KARTICA	11
Član 10: Sadržaj Potrošačke kartice	11
Član 11: Jezik Potrošačke Kartice.....	11
Član 12: Izrada Potrošačke kartice.....	11
Član 13: Provera Potrošačka kartice od strane Autoriteta za pružaoci usluga.....	11
Član 14: Izdavanje Potrošačke kartice	12
Član 15 : Raznošenje Potrošačke kartice	12
član 16: Troškovi izrade, štampanja i izdavanja Potrošačke kartice.....	12
Član 17: Modifikacija izdavanje Potrošačke kartice.....	12
Član 18: Izdavanje modifikovane Potrošačke kartice	12
DEO IV: UGOVOR O USLUGAMA	12
Član 19: Sadržaj ugovora o uslugama	12
Član 20: Razmatranje ugovora o uslugama vode od strane Autoriteta	13
Član 21: Modifikacija ugovora o uslugama	13
DEO V: REGISTAR POTROŠAČA.....	13
Član 22: Registar potrošača	14
Član 23 Sadržaj Registra potrošača.....	14
Član 24: Ugrožena Lica	15
Član 25: Forma beleške u Registar potrošača.....	15
Član 26: Bezbednost i zaštita podataka o potrošačima	16
Član 27: Izveštavanje kod Autoriteta o ugovorima potrošača.....	16
DEO VI: FAKTURE ZA PRUŽENE USLUGE.....	16
Član 28: Izdavanje Faktura Potrošača	16
Član 29: Sadržaj Fakture Potrošača.....	17
Član 30: Opomena za plaćanje i iskljušenje sa mreže zbog neplaćanja	18
Član 31: Plaćanje faktura potrošača	18
Član 32: Potrošačke fakture za višestruke račune	18
Član 33: Pružanje istorije prošlih faktura potrošača.....	18
Član 34: Greške tokom fakturisanja zbog nemarnosti.....	19

Član 35: Svesno preopterećenje od pružaoca usluga	19
Član 36: Pod-opterećenje sa prevarom od pružalaca usluga	19
DEO VII: KAMPANJA JAVNOG INFORMISANJA	20
Član 37: Kampanija javnog informisanja koju sprovodi Autoritet	20
Član 38: Kampanije javnog informisanja koje sprovode pružaoci usluga vode.....	20
DEO: SPROVOĐENJE I KAZNE.....	21
Član 39: Sprovođenje	21
Član 40: Podaci i izveštaji	21
Član 41: Administrativne i kaznene odredbe.....	21
Član 42: Žalbe.....	21
DEO IX: RAZNO	22
Član 43: Jezici	22
Član 44 : Ukipanja odredbe.....	22
Član 45: Stupanja na snagu	22
ANEKS 1: MINIMUM SADRŽAJA POTROŠAČKE KARTICE	23
ANEKS 2: MINIMUM SADRŽAJA UGOVORA ZA USLUGE	24

U skladu sa članom 4, stav 3.6, član 21 stav 1 i član 47, Zakona Br.05/L-042 za Regulisanju Usluga Vode (Službeni glasnik Republike Kosovo Br 4/2016, dana 14 januara 2016) Regulatorni Autoritet za Usluge Vode izdaje:

PRAVILNIK BR. 03/2016
POTROŠAČKU KARTICU ZA PRUŽAOCE USLUGA VODE NA KOSOVU

DEO I: OPŠTE ODREDBE

Član 1: Svrha

1. Svrh ovog Pravila jeste uspostavljanje Ugovornih odnosa između Potrošača i Pružaoci Usluga putem uspostavljanja i sprovođenja zahteva u vezi sa:
 - 1.1. Minimum sadržaja Potrošačku karticu, i sistema sa kojim Pružaoci usluga pristupaju u izradi nacrta i izdavanju iste za svoje potrošače.
 - 1.2. Minimumom sadržaja i uslova ugovora o uslugama vode sa potrošačima; i
 - 1.3. Minimumom sadržaja fakturne koji se izdaje Potrošačima za pružanje usluga.

Član 2: Obim

1. Od Pružaoci usluga zahteva se da izdaju Potrošačku karticu svim posjećim i budućim Potrošačima sa minimalnim sadržajem i opštim planom kako je utvrđeno ovim Pravilom i, uz povremene izmene, dopune i/ili zamene od strane Autoriteta.
2. **Potrošačka kartica**, koja će se izdati na osnovu ovog Pravilnika, navede će prava i obaveze Potrošača, kao i prava i obaveze Pružalaca usluga koja se tiču:
 - 2.1. Aplikaciju za usluge;
 - 2.2. Sklapanje i izvršenje ugovora o korišćenju usluga;
 - 2.3. Fakturisanje, izdavanje Fakturne i pravila za plaćanje fakture, kao i pravo Pružaoca usluga da izvrše isključenju u slučaju neplaćanja fakture;
 - 2.4. Prekid usluga;
 - 2.5. Upravljanje pitanja i prigovora Potrošača.
3. Od Pružaoci usluga zahteva se da sklope ugovor u uslugama sa potrošača koristeći minimalni sadržaj naveden u ovom Pravilniku u fakturu potrošača kao što je definisano u ovom Pravilniku.

Član 3: Definicije

1. Reči i izrazi upotrebljeni u ovom pravilu sadrži će sledeće značenje:

- 1.1. **Autoritet** – Regulatorni Autoritet za usluge vode (RAUV) kao nezavisni autoritet, odgovoran za regulisanje delatnosti pružalaca usluga na Kosovu;
- 1.2. **Ditë pune** – svaki dan osim subote i nedelje, ili drugi dan koji je određen kao zvanični praznik na Kosovu;
- 1.3. **Faktura** - komercijalni dokument za plaćanje usluga vode, koja precizira iznos platnih dugova, i period kojim su se pružile usluge, izdatih od Pružaoca usluga za potrošače na službenim jezicima u Republicu Kosovo;
- 1.4. **Priklučni Cev Potrošača** - cev od distributivne mreže Pružaoca usluga do vodemera potrošača, ili do objekta potrošača (u slučaju kada vodomer se nalazi unutar objekta Potrošača) koji se sastoji iz dva:
- 1.5. **Cev usluga** - sekciju priklučne cevi, koji se proteže od distributivne cevi do granice (znači u okviru granici imovine potrošača), i njegovo održavanje je odgovornost potrošača ;
- 1.6. **Cev za Snabdevanje** - priklučni cev od granice imovine Potrošača do vodomera potrošača i njegovo održavanje je odgovornost Potrošača.
- 1.7. **Potrošačka kartica**- dokumenat koji pružalac usluga daje potrošačima, a koji se bazira na **pravilniku** koja je uspostavio Autoritet, koji jasno ističe uzajamna prava i obaveze između potrošača i pružalaca usluga, u vezi sa pruženim uslugama;
- 1.8. **Kategorija potrošača** - definicana kao što sledi:
 - 1.8.1. **Domaći potrošač** – klasifikovan potrošač od Pružaoce usluga kao osobu koja koristi usluge na njegovim ili njen stan ili domaćinstvo;
 - 1.8.2. **Industrialni/Komercialni Potrošač** – pravni subjekat ili poslovna organizacija kvalifikovan od Pružaoca usluga kao potrošač koja koristi usluge za ili u vezi sa vršenjem svoje industrijske ili komercijanje delatnosti bilo koje vrste;
 - 1.8.3. **Institucionalni Potrošač** – pravni subjekat kvalifikovan od Pružaoca usluga kao atoritet vlade, lokalni autoritet, međunarodna organizacije ili institucije koja obavlja poslove javnog ili zajedničkog interesa, a koje nije registrovan kao privredno društvo u skladu sa Zakonom o privrednim društvima br. 02/L-123;
- 1.9. **Savetodavne Kosmisije Potrošača** - komisije osnovane u skladu sa članom 26 Zakona br. 05/L -042;
- 1.10. **Komisija za razmatranje** – komisija koja može da proverava odluke donete od strane Autoriteta, u skladu sa Zakonom br. 05/L -042;

- 1.11. **Potrošač** – lice koje je zaključilo ugovor za usluge sa pružaocem usluga i/ili dobija usluge od Pružaoca usluga;
- 1.12. **Ugovor o usluzi** – standardni ugovor koji se zaključuje između pružaoca usluga i potrožača, koji reguliše pružanje usluga, prava i obaveze ugovornih strana;
- 1.13. **Ovlašćeno priključenje** - priključenje između objekata potrošača i distributivne mreže usluga vodovoda i otpadnih voda, pruženih od pružaova usluga u skladu sa ovim zakonom;;
- 1.14. **Neovlašćeno priključenje** - priključenje između objekata potrošača i distributivne mreže za usluge vodovoda i otpadnih voda koja nije izvršena od strane pružalaca usluga u skladu sa zakonom;
- 1.15. **Licenca za uslugu** – dozvola kojku izdaje Autoritet kojom se daje ovlašćenje za pružanje usluga vodovoda;
- 1.16. **Papir bez upozerenje** – pismo od Autoriteta u kojim se proglašava nesuprotstavljanje za bilo koju akciju;
- 1.17. **Sporazum o plaćanju** – sporazum skopljen između pružaoca usluga vode i potrošača o plaćanju dugovanja potrošača prema Pružaocu usluga;
- 1.18. **Javno Preduzeće** – preduzeće kja je definisana sa Zakonom o Javnim Preduzećima i koja funkcioniše pod Zakonom za Privredno društvo;
- 1.19. **Prekid** – prekid pružanja usluga pružaoca usluga iz bezbednosnih, operacionih razloga, zatim zbog neplaćanja računa potrošača ili drugih razloga odreženih Zakonom br. 05/L -042;
- 1.20. **Objekti** - lokacioni për të cilin kërkohen apo ofrohen shërbimet;
- 1.21. **Pružalac usluga** – svaki pružalac usluga vodovoda, otpadnih voda i snabdevač vodom na veliko;
- 1.22. **Lice** – fizičko ili pravno lice, koje može da bude javno ili privatno;
- 1.23. **Ugroženo lice** – lice čiji se život ili zdravlje smatraju ugroženim zbog ne pružanja usluga vode, pod uslovom da to potvrdi ovlašćeni lekar. Takođe, ugroženim se smatra i svaki drugi potrošač koga Ministarstvo rada i socijalne zaštite smatra siromašnim, a o čemu su pružaoci usluga upoznati;
- 1.24. **Kanalizaciona mreža** – sva sredstva koja se koristi od Pružalaca usluga za pružanje usluge otpadnih voda;

- 1.25. **Vodovodna mreža**- sva sredstva koja se koristi od Pružalaca usluga za pružanje usluga vode;
- 1.26. **Standardi usluga** – standardi usluga koji je primenjuju za tu usluge u skladu sa aktuelnim zakonovodstvom;
- 1.27. **Usluge Kanalizacije**- usluge u fizičkoj infrastrukturi koje se služi za odvođenje otpadnih voda;
- 1.28. **Usluge vodovoda** – uzimanje, prerada i distribuiranje vode za ljudsku upotrebu i operiranje mreže i objekata za tu svrhu;
- 1.29. **Usluge za vodu** – usluge vodovoda, otpadnih voda i snabdevanje vodom na veliko;
- 1.30. **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 Pravilu:

1. Svaki termin i izraz upotrebljen u ovom Pravilu, koji nisu posebno definisani i koji mogu biti dvosmisleni, sadržat će značenje kao što su definisani u pravnim aktima pomenjeni u unosu ovog pravila i/ili u bilo kojem drugom zakonu koji se primenjuje na Republiku Kosovo;
2. Preporuke u ovom pravilu protumačit će se po značenju bilo kojeg pravila koji je izdat, preinačen, izmenjen, dopunjjen i/ili zamjenjen s vremena na vreme od strane Reglatora u skladu sa ovlašćenjem koji je dat Autoritetu; i
3. Reči u bilo kojem rodru koje se upotrebljavaju u postojećoj Uredbi ubuhvataju i drugi rod;

Član 5: Primjenjivost

Od svih postojećih pružaoci usluga zahteva se da poštuju propise ovog Pravila.

DEO II: PRVA I OBAVEZE

Član 6: Prava potrošača

1. Potrošač ima pravo da:

- 1.1. Bude priključen na sistemu mreže vodovoda, kanalizacije kad god je to tehnički i ekonomski izvodljivo;
- 1.2. Ima pristup na nediskriminiran način nad uslugama vode samo uz sklapanje Ugovora o Uslugam Vode i plaćanje relevantnih faktura, koje je izdate za te pružene usluge;
- 1.3. Pružaju se usluge vode u minimalnim nivoima kvaliteta, sigurnosti i pouzdanosti utvrđenih od strane Autoriteta, kao i da svako doba budu obavešteni o službenim standardima;
- 1.4. Imaju pravedno, zakonito i transparentno izdavanje faktura za usluge vode koje su mu pružene na osnovu Pravila usvojen od strane Autoriteta;
- 1.5. Bude obavešten o svojim pravima i obavezima kako je predviđeno na Potrošačkoj Kartici, i na osnovu Ugovora o uslugama vode;
- 1.6. Ima pristup u svim personalnim zapisima koji su registrovani u dosijeima na papiru, ili elektronskog registra potrošača ca usluga (baza podataka) Pružaoca usluga koji se odnosi na potrošačima i ispraviti sve netačne podatke pronalažene u takvim dokumentima i podataka;
- 1.7. Da sačuvaju poverljivost ličnih podataka evidentiranih i obraćenih od pružaoca usluga na način koji je predviđen ovim pravilnikom;
- 1.8. Bude obavešten od strane pružaloca usluga, da je isti podeno zahteve od Autoriteta da mu dozvoli objavljivanje njegovih ličnih podataka, kao prirodu, opis i vrstu podataka i inforamcija za čije otkrivanje i objavljivanje je podent zahtev;
- 1.9. Podnese prigovor na bilo koje činjenice ili događaje koje mogu da izazove prekršaj od pružaoca usluga, nihovih obaveza namećeni na osnovu Potrošačkej kartice, ugovora o uslugama, ili u bilo kojem primenljivom Pravilu i/ili naredbu izdatog od strane Autoriteta, kao i da svaki od tih prigovora bude obrađen i tretiran pravedno i blagovremeno od strane Pružaoce ulsuga.

Član 7: Obaveze potrošača

1. Potrošač obavezan je da:
 - 1.1. Sklopi ugovor o uslugama vode sa pružaocem usluga u roku i na način propisanim u ovim Pravilnikom;
 - 1.2. I dalje nastavi sa punom isplatom faktura i na vreme, izdatih od strane pružaoca usluga vode za pružene usluge;
 - 1.3. Nastavi sa isplatom, ili reguliše stare dugove, po zakonima na snazi;
 - 1.4. Obavesti pružaoca usluga vode kada potrošač spada u kategoriju socijalno ugroženih lica;
 - 1.5. Sarađuje sa pružaocima usluga u svim pogodnim pitanjima za sprovođenje propisa vodnih usluga;
 - 1.6. Omogući i dozvoli pristup u svoje prostorije u vreme normalnih radnih sati tokom radnog dana, ili u bilo koje drugo vreme u slučaju vanrednih potreba pružaoci usluga za svrhu instaliranja, podizanja nivoa, uklanjanja, porpravke, održavanja i

- inspekcija svih sredstava koja se nalazi tamo, i koje su deo vodovodne mreže;
- 1.7. Omogući i dozvolu pristup u svoje prostorije pružaocih usluga vodevodnih za svrhu očitiavanja vodomera koji pokazuju količinu iskorišćene vode;
 - 1.8. Poštuje integritet pomenutih vodomera, obuzda sa od mešanja u rad i/ili izmena u radu vodomera za koje pružaoci usluga nisu predhodno dali svoje ovlašćenje;
 - 1.9. U svako vreme da štiti i poštuje integritet i dobro stanje svih sredstava koja se nalazi u njihovim prostorijama koji su deo vodovodne mreže i bilo koja druga sredstava u vezi sa i/ili se koriste za pružanje ili primanje usluga, i pažljivo se koristi na osnovu tehničke specifikacije i instrukcije od strane pružaoci usluga, bilo da su takva sredstva na posedu potrošača, ili deo javnom vlasništvu pod upravom pružaoci usluga;
 - 1.10. Popravljanje u najkračem mogućem roku curenja vode u cevima i instalacijama koje su u nadležnosti potrošača;
 - 1.11. Obavesti u najkračem mogućem roku pružaoca usluga o bilo kojim činjenicam aili okolnostima koje su očigledno u stanje da izazovu prekid u snabdevanju usluga vode i/ili pogoršanje stanja sredstava koja su deo vodovodne mreže i /ili pogoršanje stanja sredstava koja su deo vodovodne mreže, i/ili koristi se za i/ili u vezi sa dostavom i/ili prijemom vodnih usluga na njihovom vlasništvu.

Član 8: Prava pružaoci usluga

- 1. Pružaoc usluga ima pravo da:
 - 1.1. Fakturiše potrošače za pružene usluge vode u skladu sa zakonskim službenim tarifama za snabdevanje usluga na osnovu odobrenja od strane Autoriteta s vremena na vreme;
 - 1.2. Izvrši prijem blagovremene uplate tarifa zdatih potrošačima za isplatu zakonskih službenih tarifa kako su izdate iznosima u skladu sa zakonskim službenim tarifama za snabdevanje usluga kao primenjeno od strane Autoriteta svrmena na vreme;
 - 1.3. Vrši prikupljanje, održavanje, ažuriranje, obradu, kao i da koristi lične podatke potrošača /ili utvređeno od strane Autoriteta s vremena na vreme;
 - 1.4. Koristi, održava, popravlja i zamenuje sredstva, koja su u javnom vlasništvu, a koja se koristi i povezane su na mrežu vodovoda i u vezi snabdevanja ili prijem usluga , na osnovu predhodno navedenih uslova u Licensi Usluga koju izdaje Autoritet radi pružanja takvih usluga;
 - 1.5. Obavlja radove isključivo unutar područja snabdevanja određenih u Licensi Usluga, koju izdaj Autoritet, a kojom ovlašćuje pružanje usluga;
 - 1.6. Pristupi momentalnom isključenju svakog bespravnog prikućka uspostavljenog na mrežu ili na bilo koja sredstva i sisteme koji se koristi i povezani su sa nabdevanjem i/ili prijemom usluga vode u skladu sa odlukama i Pravilama Autoriteta.
 - 1.7. Pristupi momentalnom isključenju svakog potrošača u slučaju ozbiljnog prekida ili kvara na mreži vodovoda, ili na bilo kojim sredstvima ili sistemima koji se koriste ili su povezani sa snabdevanjem ili prijemom vodnih usluga u slučaju neposredne ili

moguće pretnje ili opasnosti po integritet takve mreže vodovoda ili drugih sredstava ili sistema ili po ljudski život ili okolinu, a u skladu sa odlukama i Pravilama Autoriteta.

- 1.8. Pristupi isključenju potrošača koji nisu blagovremeno izvršili uplatu ili sklopili aranžman o plaćanju fakturna za usluge vodovoda i kanalizacije proračunate na osnovu zakonskih službenih tarifa povremeno odobrenih od strane Autoriteta;
- 1.9. Ima pristup u prostorijama potrošača za svrhe merenja utroška vode i za sve radove potrebne za popravku i/ili održavanje, inspekciju i/ili zaštitu sredstava na mreži vodovoda i/ili bilo kojih drugih sredstava ili sistema koji se koriste za snabdevanje i/ili prijem usluga vode na način povremeno propisan od strane Autoriteta.
- 1.10. Ima pristup na svaki javni ili privatni posed za iste svrhe kako je to objašnjeno u predhodnim stavovima na osnovu i poštovanje propise i ograničenja utvrđenih zakonima o pokretnoj i nepokretnoj imovini koji su na snazi na Republiku Kosovo.

Član 9: Obaveze Pružaoci Usluga Vode

1. Pružač usluga vode obavezan je da:
 - 1.1. Poštujе sve odredbe i uslove licensa usluga, koje će se izdati i sprovoditi od strane Autoriteta, da se odobri pružanje usluga vode;
 - 1.2. Dozvoli potrošačima priključenje na mrežu vodovoda, i/ili na sredstva i sisteme koji se koriste za i/ili su povezani sa pružanjem i prijemom usluga vode na osnovu uslova Licensi Usluga i/ili odredbi Potrošačke kartice kada je to tehnički i ekonomski izvodljivo, kako je i povremeno utvrđeno od strane Autoriteta;
 - 1.3. Pruži svim potrošačima stabilne usluge vode kada je to tehnički i ekonomski izvodljivo na osnovu rokova iz License Usluga i/ili odredbi iz Potrošačke kartice;
 - 1.4. Poštujе i ispunjava obaveze prema javnom interesu za pružanje usluga vode u seoskim područjima na osnovu License Usluga i/ili odredaba Potrošačke kartice konsumatorit;
 - 1.5. Podnese fakturu Potrošačima samo na osnovu zakonskih službenih tarifa proračunatim i izdatim strogo u skladu sa odredbama od strane Autoriteta , a koje se povremeno izdaju i sprovode, kao i da se uzdrže od naplate svih drugih neovlašćenih iznosa na račun potrošača;
 - 1.6. Da se ne angažuje u bilo kojim aktivnostima ili poslovima, koji mogu biti nekompatibilni sa obavezama javne službe preduzetim na osnovu License Usluga, odredbe Potrošačke kartice i/ili bilo kog važećeg Pravila;
 - 1.7. Poštujе minimalne Standarda Usluga u kvalitetu, sigurnosti i sređivanje usluga kako je predviđeno sa Licensom Usluga, i Potrošačkom karticom i/ili bilo kojim drugim zakonskim Pravilom;
 - 1.8. Racionalno koristi i obezbedi pravilno održavanje sredstava u javnom vlasništvu i/ili bila koja privatna sredstva, koja pripadaju vodovodnoj mreži i/ili bilo koja druga sredstva i/ili sistema, koja se koriste i/ili su povezani sa pružanjem i/ili prijemom usluga vode u skladu sa uslovima Licence Usluge i/ili bilo kojim drugim Pravilom;
 - 1.9. Poštujе i ispunjava obaveze prema Autoritetu na osnovu License Usluga, Potrošačke

- kartice, i/ili bilo kog važećeg Pravila;
- 1.10. Obezbedi informacije Potrošačima i/ili opštoj javnosti u skladu sa propisima iz License Usluga, Potrošačke kartice i/ili bilo kojeg Pravila u primeni;
 - 1.11. Registruje Potrošače, koji su socijalno ugroženi, i obezbedi odgovarajuće usluge kao podršku i komunikaciju sa ovim vrstama potrošača;
 - 1.12. Prihvata, odgovori i pravedno i blagovremeno tretira svaki prigovor od strane potrošača, kao i da sačini bazu podataka takvih prigovora u skladu sa uslovima propisanim u Potrošačku karticu i/ili bilo kojim Pravilom u upotrebi; i
 - 1.13. Snosi odgovornost za obezbeđivanje pijaće vode u skladu sa standardima kvaliteta za upotrebu u ljudstvu na način koji povremeno određuje Institut za zaštitu zdravlja Kosova, ili u njihovom odsustvu, sa instrukcijama Svetske zdravstvene organizacije.

DEO III: POTRŠAČKA KARTICA

Član 10: Sadržaj Potrošačke kartice

Potrošačka kartica je dokument koji predstavlja osnovu odnosa između pružaoca usluga i svojih potrošača. Ovaj dokument definiše osnovna prava i obaveze potrošača u odnosu na pružaoca usluga i obrnuto.

Član 11: Jezik Potrošačke Kartice

1. Potrošačka kartica se izdaje na jednom ili više jezika u zvaničnoj upotrebi na Republici Kosovo, i pružaoci usluga vode dužni su da je dostave potrošačima na jeziku za koji se potrošač bude izjasnio.
2. Ukoliko se potrošač nije izjasnio o bilo kojem od jezika u upotrebi na Kosovu pružaoc usluga vode dužan je da izda potrošaču onu Povelju Potrošača na jeziku koji se govori na širem geografskom području, odnosno mesta na kojem se nalazi prebivalište i/ili poslovni objekat potrošača

Član 12: Izrada Potrošačke kartice

Saki Pružalac usluga treba pripremeti Potrošačku karticu, koja uključuje najmanje odredbe datih u ovom pravilu, iako Pružalac usluga može dodati ostale detalje u skladu sa svojim komercijalnim politikama i odnosa sa Potrošačima.

Član 13: Provera Potrošačka kartice od strane Autoriteta za pružaoci usluga

Svaki pružaoc usluga treba da podnese sopstveni nacrt Povelje Potrošača Regulatoru, koji je potom dužan da izvrši proveru iste i, u roku od dvadeset (20) radnih dana od prijema, ili će vratiti na razmatranje ili izda dokument o nepostojanju primedbi.

Član 14: Izdavanje Potrošačke kartice

1. Pružaoci usluga u svakom trenutku, dostavljaju besplatno svim potrošačima po jednu kopiju Potrošačke kartice po zahtevu i imaju dodatne kopije u kancelariju za nove potrošače i članove osoblja Pružaoci usluga.
2. Dodatna obaveštenja o punim tehničkim i /ili koemrcijalnim detaljima usluga moraju da biti dostupni besplatno na zahtev koji potrošač upućuje Pružaocu usluga.

Član 15 : Raznošenje Potrošačke kartice

1. Pružaoci usluga će dostavljati Potrošačke kartice svojim potrošačima i/ili široj javnosti putem:
 - 1.1. Putem obavljanja iste na internet stranici pružaoci usluga i Autoriteta;
 - 1.2. Čuvanjem dovoljni primerka Potrošačke kartice od svake verzije na službenim jezicima u poslovnim prostorijama Pružaocih usluga.

član 16: Troškovi izrade, štampanja i izdavanja Potrošačke kartice

Pružaoci usluga vode isključivo snose sve troškove u vezi sa izradom, štampanjem i izdavanjem Potrošačke kartice, i dužan je da sve troškove uračuna u službene tarife.

Član 17: Modifikacija izdavanje Potrošačke kartice

Pružaoc usluga će unapred dostaviti za razmatranje Autoritetu bilo koji predlog za značajnu promenu u Potrošačkoj kartici, razmatranja koja se vrši na osnovu člana 13. ovog Pravila.

Član 18: Izdavanje modifikovane Potrošačke kartice

U roku od od jednog (1) meseca od prijema Pisma o nepostojanju primedbi, pružaoci usluga vode dužni su da izdaju i obaveste potrošače i široku javnost o izmenama u Povelji Potrošača u skladu sa Članom 14 ovog Pravila.

DEO IV: UGOVOR O USLUGAMA

Član 19: Sadržaj ugovora o uslugama

1. Zahteva se da svih pružaoci usluga da sklope ugovor pisanim putem sa svojim potrošačima

o uslugama vode, koji sadrže osnovne ugovorne rokove i uslove koji se primenjuju za pružanje usluga.

- 1.1. Ugovor o uslugama moraju biti zaključeni na način opisan u Prilgowu 2 ovog Pravila, iako pružaoci usluga vode mogu da uključe dodatne obaveštenja i/ili uslova koji nisu u skladu sa standardnom formom ugovora i uslugama.
- 1.2. Ugovor o uslugama vode treba da se odnosi na i gde god je odgovarajuće sumira ključne odredbe povelje potrošača.

Član 20: Razmatranje ugovora o uslugama vode od strane Autoriteta

1. Pružaoci usluga dužni su da izrade i podnesu ovom Autoritetu nacrt ugovora o uslugama na osnovu predviđenih uslova u Aneksu 2 ovog Pravila.
2. U roku od dvadeset (20) radnih dana od dana prijema nacrta Ugovora o uslugama vode, Autoritet dužan je da pružaocu usluga vode da dostavi:
3. Pismo bez opomene; ili izmena u vezi sa konkretnim uslovima predloga (narta) za Ugovor usluga vode, koje treba da budu promenjene, tako da predloženi ugovor da bude u skladu sa odredbama ovog Pravila i / ili ključne karakteristike ugovora za usluge vode da budu po standardnoj formi priloženim u Aneksu 2 ovog Pravila.
4. U slučaju predviđenom paragrafom 2.2 člana 20, pružaoci usluga će prihvati amandmane, predloge i ugovor definisane od strane Autoriteta i da će ponovo da podnese predlog Autoriteta u roku od deset (10) radnih dana.

Nakon prijema Pisma bez opomene od strane Regulatora, Pružaoci usluga dužni su da privedu kraju izradu Ugovora o uslugama i otpočnu sistema zaključivanja takvih Ugovora sa svim svojim Potrošačima u roku od četiri (4) meseca od datuma stupanja na snagu Ugovora o uslugama.

Član 21: Modifikacija ugovora o uslugama

1. Pružaoci usluga mogu u svako doba da dostave ovom Autoritetu svaku bitnu izmenu koju predlože na svoj Ugovor o uslugama, a Regulator dužan je da razmatra te izmene na te Ugovore u skladu sa članom 20 ovog Pravila.
2. Svaka modifikacija Ugovora o uslugama, koja će biti uneta od Pružaoca usluga vode sa potrošačima , bit će uneta u skladu sa pravilima iz člana 20 ovog Pravila.

DEO V: REGISTAR POTROŠAČA

Član 22: Registar potrošača

1. Pružaoc usluga dužan je da organizuje i održava Registar Potrošača, koji su sa njim sklopili Ugovor o vodnim uslugama, a koji će biti dostupan svim potrošačima kako bi proverili svoj upis u takvom registru, kao i tačnost i potpunost unetih ličnih podataka.
2. Registar potrošača može se iskoristiti za pripremu i izdavanje potrošačkih faktura i ostale prepiske sa potrošačima.
3. Pružaoci usluga dužni su u pisanoj formi pripreme uputstva za potrošače, koji žele da izvrše uvid u svoje dosije unutar registra potrošača, i dostave po jedan primerak ovih uputstava ovom Autoritetu, koji će potom periodično izvršiti uvid radi uverenja o poštovanju propisa .

Član 23 Sadržaj Registra potrošača

1. Dosije koji se unosi u Registar potrošača treba da obuhvata minimum sledećih podataka:
 - 1.1. Identifikacioni broj potrošača;
 - 1.2. Adresu, e-mail i lični broj telefona potrošača, koji će se koristiti od pružaoca u slučaju slanja računa i obaveštenja;
 - 1.3. Adresu radnog mesta;
 - 1.4. Željeni jezik komunikacije;
 - 1.5. Broj članova i domaćinstva portrošača;
 - 1.6. Jedinstveni broj računa za svaku cev koja povezuje potrošača;
 - 1.7. Ime i adresa potrošača i adresa poslovnog prostora koji je predmet snabdevanja sa uslugama;
 - 1.8. Adresa na koju se potrošaču šalju fakture ukoliko se razlikuje od bilo koje od adresa naznačenih u navedenim adresima u stavu 1.2.;
 - 1.9. Kategorija upotrebe vode potrošača kako je i utvrđeno za svrhu izrade proračuna službenih tarifa koje se primenjuju u skladu sa Pravilom o službenim tarifama;
 - 1.10. Diametar priključka na mrežu vodovoda;
 - 1.11. Identifikovani broj i veličinu vodomera potrošača;
 - 1.12. Pojedinosti iz Ugovora o uslugama vode zaključenog sa potrošačima, uključujući datum potpisivanja i datum stupanja na snagu;
 - 1.13. Pojedinosti o bilo kojem ugovoru ili zaostalom dugovanju i/ili aranžmanu plaćanja koji je sklopljen sa potrošačem;
 - 1.14. Tekući račun potrošača kao dokaz svih važnih hronoloških podataka o potrošaču koji se sastoje od svih izdatih faktura i status o njihovoj uplati od stvaranja registra potrošača;
 - 1.15. Svaki unos kao dokaz da potrošač spada u kategoriju socijalno ugroženih potrošača shodno članu 25 ovog Pravila;
 - 1.16. Pružaoci usluga vode mogu da uvrste sve dodatne podatke koji su važni za njihov

efikasniji rad i snabdevanje potrošača sa uslugama vode , kao što su tehnički podaci o priključcima na mrežu vodovoda, merači, kao i tehnička istorija takvih priključaka i svih radova na popravci i održavanju takvih priključaka i broj članova domaćinstva potrošača;

2. Izričito i strogo je zabranjeno prikupljanje sledećih podataka u registru Potrošača:
 - 2.1. Veroispovest ili versko opredeljenje potrošača;
 - 2.2. Etnička pripadnost potrošača;
 - 2.3. Pol potrošača;
 - 2.4. Političko opredeljenje potrošača;
 - 2.5. Pripadnost potrošača , bilo kojem udruženju, socijalnoj grupaciji ili organizacijama bilo koje vrste, i
 - 2.6. Bilo koje privatne podatke potrošača koji nisu potrebni za pružanje usluga vode i svi oni podaci čije je čuvanje zabranjeno po bilo kojem zakonu u primeni na Kosovu.
3. Pružaoci usluga vode dužni su da u najkraćem roku uklone iz registra potrošača svaki zabranjeni podatak i/ili lične podatke o potrošačima koji se smatraju neodgovarajućim za čuvanje ili korišćenje na osnovu:
 - 3.1. Bilo kojeg naloga od strane Autoriteta;
 - 3.2. Bilo kojeg naloga izdat od javnih uprava na Kosovu;
 - 3.3. Bilo kojeg naloga izdat od bilo kojeg suda na Republiku Kosovo nadležan za ova pitanja; i/ili
 - 3.4. Bilo koje preporuke izdate od strane Institucije Ombudspersona na Kosovu, usvojeno i sprovedeno od strane Autoriteta.

Član 24: Ugrožena Lica

1. Pružalac usluga registrovat registrovat će u Registar Potrošača podatke o tome da li potrošač spada u socijalno ugrožena lica, ili socijalno ugroženo lice živi u prostorijama koje zauzima potrošač.
2. Pružalac usluga registrovat će u Registar Potrošača podatke o tome da li je potrošač ugrožen i, na osnovu zahteva, omogući odgovarajuću komunikaciju

Član 25: Forma beleške u Registar potrošača

Svaki Pružalac usluga održavat će beleške u Registru Potrošača u papiru i elektronski formi, koristeći odgovarajući programski softver za upravljanje i informacijama.

Član 26: Bezbednost i zaštita podataka o potrošačima

1. Pružalac usluga vode dužan je da zaštiti lične podatke unete u Registar potrošača u skladu sa zakonom na anazi.
2. Pružaoci usluga vode dužni su da:
 - 2.1. Obezbede podatke u Registar Potrošača, koristeći adekvatne mehanizme za zaštitu i sisteme kao što su lozinke Password, alarmni sistemi intervencijai druga odgovarajuća sredstva , ograničavajući broj ovlašćenih radnika da imaju pristup u Registar Potrošača;
 - 2.2. Da se uzdrže od upotrebe podataka o potrošačima za bilo koje svrhe, osim onih svrha koji su strogo i direktno povezani sa pružanjem usluga vode;
 - 2.3. Da se uzdrže od omogućavanja pristupa u Registar Potrošača bilo koje treće strane osim Autoritetu, drugih javnih vlasti uz izričito punomoćje za pristup u Registar Potrošača na osnovu bilo kojeg zakona koji se primenjuje na Kosovu, kao i drugih subjekata koji imaju pravo na pristup u Registar Potrošača po bilo kom zakonu na Republiku Kosovo .

Član 27: Izveštavanje kod Autoriteta o ugovorima potrošača

Autoritet dužan je da nadgledava sklopljenje ugovora o uslugama vode, na osnovu redovnog izveštaja, sa kojim Pružaoci usluga vode dužni su da pripreme i dostave Autoritetu na osnovu Člana 40 ovog Pravila.

DEO VI: FAKTURE ZA PRUŽENE USLUGE

Član 28: Izdavanje Fakturna Potrošača

1. Pružaoci usluga dužni su da fakturišu svoje potrošače svakog meseca.
2. Fakture izdat će se u štampanom formatu i dostavljat će se poštom ili od strane osoblja pružaoca usluga ili bilo koje ovlašćeno lice od strane pružaoca usluga na registrovanu adresu potrošača.
3. Fakture izdat će se na osnovu zakona na snazi o zaštiti podataka.
4. Fakture će biti u jezicima koji su u zvaničnoj upotrebi na Republiku Kosovo.

Član 29: Sadržaj Fakture Potrošača

1. Pružaoci usluga treba sa na svaku fakturu unesu sledeće informacije za sve potrošače:
 - 1.1. Jedinstveni broj fakturna;
 - 1.2. Identifikacioni broj potrošača u registru potrošača;
 - 1.3. Kategoriju potrošača (domaćinstvo ili, ose komercijalni-industrijski, ili institucionalni);
 - 1.4. Adresa poseda na koje su obezbeđene ili dostavljene usluge vode;
 - 1.5. Iznosi čija se uplata zahteva od potrošača, odvojeni na osnovu svake tačke navedene u narednom stavu 2. I sabrani kako bi sačinjavali ukupan iznos koji potrošač mora da uplati;
 - 1.6. Datum do kojeg se od potrošača zahteva da plaća ukupan iznos koji je naznačen na fakturu;
 - 1.7. Ukupan iznos fakture mora biti jasno prikazan;
 - 1.8. Način na koje potrošači mogu da izvrše uplatu faktura, i obaveštenja o pomoći, koja mogu biti na raspoplaganju, ukoliko se potrošač suočava sa finansijskim teškoćama;
 - 1.9. Broj telefona za obaveštenja o fakturama, na raspolaganju 24 časa, za prijem pitanja/žalbe u vezi fakture i drugih pruženih usluga;
2. Pružaoci usluga moraju posebno odrediti tarife i fakturisane iznose za svaku uslugu u svakoj izdatoj fakturi:
 - 2.1. Vrednost tarifa izražen u zvaničnoj valuti, za svaku uslugu posebno, odobren od strane Autoriteta za odgovorajući period fakturisanja;
 - 2.2. Poslednju i prethodnu cifra kod očitavanja brojila izražen u broju, a razlika u ova dva broja, izražen u m^3 ;
 - 2.3. Procenjeni iznos potrošnje vode izraženo u m^3 , u odsustvu ili nefunkcionisanje vodomera;
 - 2.4. Iznos fakturisanja za svaku uslugu obračunatu prema metodologiji fakturisanja opisanoj u Tarifne Politike, dokument izdat od strane Autoriteta;
 - 2.5. Bilo koji iznos fakturisanja u vezi sa pružanjem usluga, kao što su: usluge koje se pružaju na zahtev potrošača ili sekundarne usluge regulisane kroz tarifne politike izdate od strane Autoriteta ili unutrašnjim pravilama pružaoca usluga odobrenih od strane Autoriteta, ili iznosi zbog neuspeha potrošača da ispunji obavezu kao što su novčane kazne za kašnjenje u plaćanju, prekid usluga i ponovno priključenje;
 - 2.6. Svi iznosi koji podležu porezu na dodatnu vrednost (PDV), pojaviće se kao ukupan iznos i PDV što duguje od strane potrošača biće predstavljen odvojeno.
3. Minimalni sadržaj i format računa će biti odobren od strane Autoriteta.

Član 30: Opomena za plaćanje i iskljušenje sa mreže zbog neplaćanja

1. Od pružaoci usluga zahteva se da izdaju i pošalju potrošačima sledeće opomene u slučaju izostanka plaćanja bilo koje fakture da datuma koji predstavlja određeni rok za plaćanje istih:
 - 1.1. Prva opomena mora da podstakne potrošače da izvrše uplatu faktura u roku od dvadeset (20) radnih dana, ili da u protivnom budu podvrgnut isključenju sa mreže; Ova napomena je navedeno u fakturi;
 - 1.2. Druga opomena treba postupiti u štampanom onliku, kroz koju potrošač je dužan da plati fakturu u roku od pet (5) radnih dana ili da u protivnom bude podvrgnut isključenju sa mreže. Potrošač će biti zadužen taksom za ovu opomenu po nalogu za tarife na snagu.
2. Opomena za plaćanje prispelih faktura koji moraju biti izdati na osnovu ovog člana, treba da budu u pisanoj formi i dostavljene potrošačima na istim jezicima kao i prispeli računi;
3. Pružaoci usluga vode obavezni su da pristupe isključenju sa mreže onih potrošača koji ne izvrše uplatu bilo kojeg računa po isteku roka dozvoljenog za tu svrhu na osnovu poslednje opomene koja je izdata i dostavljena shodno ovom članu i na osnovu Pravila na snagu.

Član 31: Plaćanje faktura potrošača

1. Pružaoci usluga dužni su da pismenim putem obaveštavaju potrošače o načinu izmirenja faktura, koji imaju za cilj omogućavanje izmerenja faktura koliko god je to moguće, i koje mogu da obuhvate isplatu preko bankovnih automata i bankarskog transfera kad god je to tehnički i ekonomski izvodljivo.
2. Pružaoci usluga zasnovat će naplatne stanice, ukjelučujući i njegovih kancelarija, i u lokalnim bankam ili poštama, koje moraju biti smeštene u najbližoj okolini stanovnika i/ ili poslovnom objektu potrošača, a moraju da rade tokom redovnih dana i sati.

Član 32: Potrošačke fakture za višestruke račune

1. Kad pružalac usluga izda račun jednom potrošaču za višestruke fakture, takva uplata treba da bude raspoređena po istom redosledu i nameni svake fakture na osnovu spiska od jedne stranice osim ako potrošač nije naznačio drugačije.
2. Kada pružalac usluga prihvata uplatu od jednog potrošača za višestruke fakture, takva uplata treba da bude raspoređena po istom redosledu i nameni svake fakture na osnovu spiska od jedne stranice osim ako potrošač nije naznačio drugačije.

Član 33: Pružanje istorije prošlih faktura potrošača

1. Svaki pružalac usluga, po prijemu zahteva jednog od njegovih potrošača, dužan je da pruži

informaciju o prošlim fakturam tog potrošača i to na istom jeziku koji je korišten za izdavanje takvih prošlih faktura.

2. Minimum podataka pruženih na prošlim fakturama treba da obuhvate sledeće i to u obliku koji je lakov razumljiv za jednog prosečnog potrošača bez ikakvog prethodnog tehničkog znanja:
 - 2.1. Jasnu specifikaciju podataka o nekoliko meseci i godina snabdevanja uz minimum od dvanaest (12) meseci, osim ako potrošač nije predmet usluga u periodu kraćem od datog; i
 - 2.2. Jasno navedeni iznos za svaku fakturu koji je izdat tokom perioda na koji se podaci odnose.
3. Pružalac usluga može da zahteva uplatu u iznosu koji je dovoljan da pokrije razumno proračunate administrativne troškove za sve naredne zahteve za dobijanje istorije prošlih faktura koji podnese isti potrošač za istu uslužnu lokaciju u roku od (12) meseci.

Član 34: Greške tokom fakturisanja zbog nemarnosti

Pružalac Usluga Vode dužan je da prilagodi fakturu u kojem je potrošaču zaračunata niža ili viša cena uplate kao rezultat pogrešnih primenjenih službenih tarifa ili ljudskog faktora, i da omogući potrošaču kredit ili nadoknadu u zavisnosti od slučaja za iznos jednak onom koji je pogrešan u roku od dvadeset (20) Radnih Dana nakon datuma kada je takva greška otkrivena ili u slučaju spora sa potrošačem, ne kasnije od dvadeset (20) radnih dana od datuma kada je takav spor utvrđen.

Zadužen

Član 35: Svesno preopterećenje od pružaoca usluga

U slučaju kada Autoritet utvrdi da pružalac usluga vode namerno preoptereće potrošača, pružalac usluga vode bit će obavezan da pripisuje nalog oštećenog potrošača, koji je jednak sa dvostrukim preopterećenim totalnim iznosom. Pored toga, pružalac usluga će platiti ekvivalent kamate, ako je primenjena, ako iznos koji treba da se šalje se nije pripisao na račun potrošača u roku od dvadeset (20) radnih dana, od dana kada je Autoritet utvrdio takvu grešku kod pružalaca usluga.

Član 36: Pod-opterećenje sa prevarom od pružalaca usluga

U slučaju kada je pružalac usluga vode pod opteretio potrošača kao posledica prevare i / ili namernog zloupotrebljivanja od strane potrošača sarađujući sam ili u saradnji sa osobljem pružaoca usluga vode u roku od dvadeset (20) radnih dana, od datuma kada je potrošač otkriven kao odgovoran za tu akciju, onda će potrošač platiti pružaocu usluga vode pun iznos koji je pod-opterećen ili će biti isključen. Pored toga, pružalac usluga će platiti ekvivalent kamate, ako je primenjena, ako iznos koji treba da se šalje se nije pripisao na račun potrošača u roku od

dvadeset (20) radnih dana, od dana kada je Autoritet utvrdio takvu grešku kod pružalaca usluga.

DEO VII: KAMPANJA JAVNOG INFORMISANJA

Član 37: Kampanija javnog informisanja koju sprovodi Autoritet

1. Autoriteti je dužan da organizuje i spovede jednovremenu Kampanju javnog informisanja za svrhu informisanja javnosti o potrošačkoj kartici, ugovor o uslugama, fakturisanje i plaćanje za pružene usluge, kao i ostalim pitanjima.
2. Autoriteti obavestiti će sve pružaoce usluga, tako da mogu uzeti učešća u Kampanji javnog informisanja, kao i da zatraže i/ili razmotre sve doprinose i predloge koje ponude pružaoci usluga.

Član 38: Kampanije javnog informisanja koje sprovode pružaoci usluga vode

1. Svaki pružalac usluga dužan je da objavi raspodelu svoje Potrošačke kartice, i najavi početak vremenskog roka za potpisivanje ugovora o uslugama unutar svog uslužnog područja.
2. Svi materijali koji su iskorišteni u bilo kojim kampanjima javnog informisanja koje su sprovedeli pružaoci usluga treba da:
 - 2.1. Sadrži ili prikažu istinite ažurirane, kompletne i tačne informacije;
 - 2.2. Ne budu pomešani sa bilo kojim komercijalnim publicitetom napravljenim od strane pružaoca usluga bilo koje druge svrhe osim ako to nije drugačije određeno ili odobreno unapred od strane Autoriteta;
 - 2.3. Koristi jezik prihvatljiv za opštu javnost bez ikakvih posebnih tehničkih kvalifikacija ili porekla i budu urađene na jeziku ili jezicima koji se govore na širim geografskim područijama koja su porkrivena kampanjima javnog informisanja unutar uslužnih područja;
 - 2.4. Ne daju nijednu vrstu političkih, rasnih, etničkih, rodovskih, seksualnih, moralnih ili religioznih napomena;
 - 2.5. Se udrže od bilo kakvih poređenja između kvaliteta usluga i/ili standarda usluge bilo kojeg drugog pružaoca usluga /ili standardi usluga sa onima u drugim pružaocima uslugam;
 - 2.6. Se ponašaju u skladu sa nacrtom materijala prethodno podnetih na odobrenje od strane ovog Autoriteta; i
 - 2.7. Se ponašaju u skladu sa svim ostalim pravilima utvrđenim za kampanje javnog informisanja, reklamiranje i/ili publiciteta, na osnovu bilo kojeg zakona u primeni na Republiku Kosovo, koji se odnose na nadzor rada medija/ili ostalih kompetentnih vlasti.

3. Pružaoci usluga dužni su da koordinišu rad sa kampanijom javnog informisanja koju sprovodi ovaj Autoritet na osnovu člana 37.

deo: SPROVOĐENJE I KAZNE

Član 39: Sprovođenje

1. Autoriteti vršit će nadzoravanje postupanja u skladu sa propisama ovog Pravila na osnovu izveštaja koje budu dostavljali Pružaoci usluga.
2. Autoriteti takođe će vršiti nadzoravanje postupanja u skladu sa propisama ovog Pravila putem inspekcija i nadgledavanja, kao i putem izveštaja koje budu slali drugi subjekti i javne službe.

Član 40: Podaci i izveštaji

1. Izveštaji Autoriteta: Svaki pružalac usluga dužan je da sačini i podnesu izveštaj Autoritetu, s vremena na vreme.
2. Izveštaj o napretku: Svaki pružalac usluga mora da podnese izveštaj svakog meseca, najkasnije do datuma dvadeset (20) svakog meseca koji sledi, u vezi ugovora sa potrošačima, izdavanje fakture za plaćanje fakture za pružene usluge. Format izveštaja s vremena na vreme određuje i odobrava se od strane Autoriteta.
3. Lokacija i čuvanje podataka: Svi podaci se moraju čuvati u centrali pružaoci usluga i moraju biti dostupni tokom redovnog radnog vremena na uvid ovom Autoritetu.
4. Period čuvanja podataka i izveštaja: Svi podaci i izveštaji predviđeni ovim članom moraju biti organizovani i čuvani od strane pružaoci usluga u periodu od najmanje pet (5) godine od dana kada su prvobitno sačinjeni ili postali dostupni osim ako bilo koji drugi primenjiv zakon ne predviđa njihovo čuvanje za neki duži period vremena, u kojem slučaju će se primenjivati kasniji period čuvanja.

Član 41: Administrativne i kaznene odredbe

Novčane kazne bit će uspostavljene na osnovu propisa utvrđenih izdatim Pravilom, izmenjenim i/ili dopunjениm od strane ovog Autoriteta s vremena na vreme.

Član 42: Žalbe

1. Pružaoci usluga imaju pravo na žalbu Komisija za razmatranje.

2. Pružaoci usluga takođe imaju pravo da se žalu na nadležnom sudu Republike Kosovo po pitanju bilo koje odluke Komisije za razmatranje u vezi sa nekom konkretnom odlukom o sprovođenju ovog Pravila u skladu sa Članom br. 05/L -042.

DEO IX: RAZNO

Član 43: Jezici

1. Ovo Pravilo izdaje i obavljuje se u tri pisane na zvaničnim jezicima u upotrebi na Republici Kosovo.
2. U slučaju bilo kakvih nepodudarnosti između bilo koje verzije izdanja ovog Pravila, preovladave će verzija na Albanskom jeziku.

Član 44 : Ukipanja odredbe

Stupanjem na snagu ovog Pravila prestaje važiti Pravila za Potrošačku karticu za pružaoce usluga vode na Kosovu (R04 /U&K) dana 16 jula 2010.

Član 45: Stupanja na snagu

Ovaj Pravilnik stupa na snagu posle sedam (7) dana od dana potpisavanja Direktora Autoriteta.

**Raif Preteni
Direktor RAUV**

ANEKS 1: MINIMUM SADRŽAJA POTROŠAČKE KARTICE

1. UVOD

Za pružaoce usluga

Elementi potrošačke kartice

2. PRISTUP VODNIH USLUGA

Prava potrošača

3. ODRŽAVANJE I NASTAVAK USLUGA

4. Prava potrošača

Preseljenje potrošača ili vlasnika tačke za fakturisanje unutar uslužnih područja

Prava pružalaca usluga

5. FAKTURSANJE PRUŽANJE USLUGA

Prava fakturisanja za primljene usluge

Prava potrošača koja se odnose na tarife

6. PLAĆANJE FAKTURE

Obaveze potrošača na plaćanje fakture

Prava preduzimanja mera protiv potrošača u slučaju neplaćanja fakture

7. VODOMER

Očitivanje vodomera

Obaveze za testiranje vodomera

Održavanje i zamena vodomera

8. INFORMACIJE I ŽALBE

Prava potrošača na informisanje

Učešće potrošača

Privatnost podataka potrošača

Kancelarija za odnose sa potrošačima /centar za pozive (24/7; brojevi telefona)

ANEKS 1: Minimalni standardi usluga odobreni od strane Autoriteta za usluge vode

ANEKS 2: kontakt detalji

ANEKS 2: MINIMUM SADRŽAJA UGOVORA ZA USLUGE

PRVA STRANICA

Ključni podaci za pružaoca usluga
Osnovni podaci za potrošača i objekat gde se pružaju usluge

DEO I: OPŠTE ODREDBE

Svrha
Definicije

DEO II: Pruženih vodnih usluga

Bezbednost vodnih usluga
Kvalitet vode za piće
Povremeni prekid vodnih usluga
Vodomer
Prava pristupa u imovini potrošača

DEO III: FAKTURISANJE I PLAĆANJE ZA USLUGE VODA

Tarife
Faktura
Žalbe u vezi fakture
Plaćanje fakture
Preduzimanje mera protiv potrošača za neplaćanje fakture
Prava potrošača za nadoknađenje

DEO IV: PRESTUPI I ŽALBE

Prestupi protiv potrošača u slučaju neovlaščenih intervencija
Žalbe potrošača

DEO V: OSTALE ODREDBE

Promena ugovora
Suspenzija ugovora od strane potrošača
Prekid ugovora
Rešavanje sporova između stranaka
Rok ugovora