



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

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



RREGULLORE NR.13/2021

PËR KARTËN E KONUMATORIT DHE RREGULLIMIN E MARRËDHËNIEVE JURIDIKE NË MES TË KONSUMATORIT DHE OFRUESIT TË SHËRBIMEVE TË UJIT

Janar 2021

PËRMBAJTJA

KREU I.....	4
DISPOZITAT E PËRGJITHSHME	4
Neni 1	4
Qëllimi.....	4
Neni 2	4
Fushëveprimi	4
Neni 3	4
Përkufizimet e përgjithshme	4
KREU II: TË DREJTAT DHE OBLIGIMET	7
Neni 4	7
Të drejtat e konsumatorëve.....	7
Neni 5	8
Obligimet e konsumatorit	8
Neni 6	8
Të drejtat e ofruesit të shërbimeve.....	8
Neni 7	9
Obligimet e ofruesit të shërbimeve	9
KREU III: PERMBAJTJA E KARTES SE KONSUMATORIT	10
Neni 8	10
Karta e konsumatorit.....	10
Neni 9	10
Gjuha e kartës së konsumatorit.....	10
Neni 10	10
Hartimi i kartës së konsumatorit.....	10
Neni 11	10
Shqyrtimi nga Autoriteti i kartës së konsumatorit të ofruesit të shërbimeve	10
Neni 12	10
Shpërndarja e kartës të konsumatorit.....	10
Neni 13	11
Shpenzimet për hartimin, shtypjen dhe publikimin e kartës së konsumatorit.....	11
Neni 14	11
Modifikimi i kartës së konsumatorit.....	11
KREU IV: PERMBAJTJA E KONTRATES PËR SHËRBIME	11
Neni 15	11
Kontrata për shërbime të ujit	11
Neni 16	11
Hartimi i kontratës për shërbime	11
Neni 17	11
Shqyrtimi i kontratës për shërbime nga Autoriteti.....	11
Neni 18	12
Modifikimi i kontratës për shërbime.....	12
KREU V: REGJISTRI I KONSUMATORËVE.....	12
Neni 19	12
Regjistrimi i konsumatorëve.....	12
Neni 20	13
Përmbajtja e regjistrit të konsumatorëve.....	13
Neni 21	14
Formati i shënimeve në regjistrin e konsumatorëve	14
Neni 22	14
Siguria dhe mbrojtja e të dhënave të konsumatorëve	14
KREU VI: FATURA PËR SHËRBIMET E OFRUARA	14

Neni 23	14
Përmbajtja e faturës së konsumatorit	14
Neni 24	15
Faturat e konsumatorit për kontot e shumëfishta	15
Neni 25	15
Historiku i faturimit	15
Neni 26	16
Gabimet gjatë faturimit.....	16
KREU VII: FUSHATA E INFORMIMIT PUBLIK.....	16
Neni 27	16
Informimi publik.....	16
KREU VIII: RAPORTET.....	17
Neni 28	17
Raportet	17
KREU IX: DISPOZITAT SHFUQIZUESE DHE PËRFUNDIMTARE	17
Neni 29	17
Gjuha Zyrtare.....	17
Neni 30	17
Dispozitat Shfuqizuese	17
Neni 31	18
Hyrja në Fuqi	18
SHTOJCA 1: PËRMBAJTJA MINIMALE E KARTËS SË KONSUMATORIT	19
SHTOJCA 2: PËRMBAJTJA MINIMALE E KONTRATËS SË SHËRBIMEVE TË UJIT.....	20

Në mbështetje të Nenit 4 paragrafi 3.6, nenit 23 paragrafi 1 dhe nenit 47 paragrafi 3 të Ligjit Nr.05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit i publikuar në Gazetën Zyrtare të Republikës së Kosovës Nr.4/2016, të datës 14 Janar 2016, Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit nxjerr:

Rregullore për Kartën e Konsumatorit dhe Rregullimin e Marrëdhënieve Juridike në mes të Konsumatorit dhe Ofruesit të Shërbimeve të Ujit

KREU I DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Neni 1 Qëllimi

1. Qëllimi i kësaj Rregullore është të themelojë marrëdhëniet kontraktuese në mes të konsumatorëve dhe ofruesve të shërbimeve nëpërmes përcaktimit dhe zbatimit të kërkesave në lidhje me:
 - 1.1. Përmbajtjen minimale të kartës së konsumatorëve dhe sistemit me të cilin ofruesit e shërbimeve e hartojnë dhe e nxjerrin atë për konsumatorët e vet;
 - 1.2. Përmbajtjen minimale dhe kushtet e kontratës për shërbime me konsumatorët;
 - 1.3. Përmbajtjen minimale të faturës lëshuar konsumatorëve pas ofrimit të shërbimeve;
 - 1.4. Përmbajtjen e regjistrimit të konsumatorit.

Neni 2 Fushëveprimi

1. Dispozitat e kësaj rregullore janë të detyrueshme për ofruesit e shërbimeve të nxjerrin Kartën e Konsumatorit, me përmbajtje minimale të përcaktuar me këtë Rregullore dhe duke përfshirë ndryshimet dhe plotësimet që i bëhen asaj nga Autoriteti kohë pas kohe.
2. Ofruesit e shërbimeve obligohen të lidhin kontratën për shërbime me konsumatorët duke përdorur përmbajtjen minimale të specifikuar në këtë Rregullore dhe të i faturojnë konsumatorët ashtu siç është përcaktuar me këtë Rregullore.

Neni 3 Përkufizimet e përgjithshme

1. Fjalët dhe shprehjet e përdorura në këtë Rregullore do të kenë kuptimin si në vijim:
 - 1.1. **Autoriteti** - Autoriteti rregullator për shërbimet e ujit (ARRU) si autoritet i pavarur, përgjegjës për rregullimin e veprimtarive të ofruesve të shërbimit në Kosovë;
 - 1.2. **Ditë pune** - çdo ditë përveç të shtunës dhe të dielës, apo ndonjë ditë tjetër që është festë zyrtare në Kosovë;

- 1.3. **Faturë** - dokumenti i cili i dërgohet konsumatorit nga ofruesi i shërbimeve për të paguar detyrimet për shërbimet e pranuar;
- 1.4. **Gypi i lidhjes së konsumatorit** - gypin nga rrjeti shpërndarës i ofruesit të shërbimeve deri te ujëmatësi i konsumatorit, apo deri te objekti i konsumatorit (në rastet kur ujëmatësi është brenda objektit të konsumatorit) i cili përbëhet prej dy pjesëve:
 - 1.4.1. **Gypi i shërbimit** - pjesën e gypit të lidhjes që shtrihet prej gypit shpërndarës në rrugë deri te kufiri i pronës së konsumatorit dhe mirëmbajtja e tij është përgjegjësi e ofruesit të shërbimeve;
 - 1.4.2. **Gypi i furnizimit** - pjesën e gypit të lidhjes prej kufirit të pronës së konsumatorit (d.m.th. brenda kufirit të pronës) dhe mirëmbajtja e tij është përgjegjësi e konsumatorit.
- 1.5. **Karta e konsumatorit** - dokumenti që u jepet konsumatorëve nga ofruesit e shërbimeve, i cila është i bazuar në rregulloret e lëshuara nga Autoriteti, dhe i cili në mënyrë të qartë thekson të drejtat dhe obligimet e ndërsjella mes konsumatorit dhe ofruesit të shërbimeve, lidhur me shërbimet e ofruara;
- 1.6. **Kategoria e konsumatorëve** - kategoria e konsumatorëve të definuar si në vijim:
 - 1.6.1. **Konsumator shtëpiak** - konsumatori i klasifikuar nga ofruesi i shërbimeve si person i cili shfrytëzon shërbimet në banesën e tij apo saj për nevoja të amvisërisë;
 - 1.6.2. **Konsumator komercial/industrial** - personi, subjekti ligjor ose organizata afariste e klasifikuar nga ofruesi i shërbimeve si konsumator i cili shfrytëzon shërbimet për apo në lidhje me ushtrimin e veprimtarisë së vet industriale apo komerciale të cilit do lloj;
 - 1.6.3. **Konsumator institucional** - subjekti ligjor i klasifikuar nga ofruesi i shërbimeve si autoritet qeveritar, autoritet lokal, organizatë ndërkombëtare apo institucion i cili kryen veprimtaritë të interesit të përbashkët apo publik dhe i cili nuk është i regjistruar si organizatë afariste në pajtim me Ligjin për shoqëritë tregtare Nr. 02/L-123;
- 1.7. **KZAK**– nënkupton komisionin për zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve lidhur me shërbime të ujit, si organ përfundimtar në procedurën administrative në ARRU;
- 1.8. **Komision shqyrtues** - komisionin i cili mund të rishikojë vendimet e Autoritetit konform Ligjit Nr. 05/L -042;
- 1.9. **Konsumator** - personin i cili ka lidhur kontratë për shërbime me ofruesin e shërbimeve dhe/ ose merr shërbime nga ofruesi i shërbimeve;
- 1.10. **Kontrata e shërbimeve të ujit** - nënkupton një marrëveshje me shkrim në mes të një konsumatori dhe ofruesit të shërbimeve, e cila përcakton të drejtat dhe detyrimet e të dy palëve.

- 1.11. **Lidhje e autorizuar** - lidhjen në mes të objekteve të konsumatorit dhe rrjetit shpërndarës të shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të ndotura, të ofruara nga ofruesi i shërbimeve në pajtim me këtë ligj;
- 1.12. **Lidhje e paautorizuar** - lidhjen në mes objekteve të konsumatorit dhe rrjetit shpërndarës për shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të ndotura që nuk është kryer nga ofruesi i shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të ndotura dhe në pajtim me ligjin;
- 1.13. **Licencë e shërbimit** - leje e lëshuar nga Autoriteti me të cilën jepet autorizimi për ofrimin e shërbimit të ujit;
- 1.14. **Letër pa vërejtje** - shkresën nga Autoriteti ku deklarohet moskundërshtimi për çfarëdo veprimi të cilës ajo i përgjigjet;
- 1.15. **Marrëveshje për pagesë** - marrëveshja e lidhur ndërmjet ofruesit të shërbimeve të ujit dhe konsumatorit për pagesë të borxhit që ka konsumatori ndaj ofruesit të shërbimeve;
- 1.16. **Ndërmarrje Publike** - ndërmarrjet e përkufizuara me Ligjin për Ndërmarrjet Publike dhe që funksionojnë në bazë të Ligjit për Shoqëri Tregtare;
- 1.17. **Ndërprerje** - ndërprerjen e ofrimit të shërbimeve nga ofruesi i shërbimeve për shkaqe të sigurisë, operationale, mos pagesës së faturave nga ana e konsumatorit apo për shkaqe tjera të përcaktuara me Ligjin Nr. 05/L -042;
- 1.18. **Objekti** - lokacioni për të cilin kërkohen apo ofrohen shërbimet;
- 1.19. **Ofrues i shërbimeve** - çdo person juridik i regjistruar që ka aktivitet primar ofrimin e shërbimeve të ujit;
- 1.20. **Person** - person fizik apo juridik i cili mund të jetë publik apo privat;
- 1.21. **Person i cenueshëm** - çdo person fizik, jeta ose shëndeti i të cilit konsiderohet të jetë në rrezik, në mungesë të shërbimeve të ujit, me kusht që ky fakt të konfirmohet nga mjeku i licencuar ose cilido konsumator që nga ana e Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale konsiderohet si person i varfër, i cili rast iu është bërë me dije ofruesve të shërbimit të ujit se gëzon të drejtën që faturat e tij të paguhen nga organet kompetente të mirëqenies sociale;
- 1.22. **Rrjeti i kanalizimit** – të gjitha asetet e shfrytëzuara nga ofruesi i shërbimeve për ofrimin e shërbimeve të ujërave të ndotura;
- 1.23. **Rrjeti i ujësjellësit** - të gjitha asetet e shfrytëzuara nga ofruesi i shërbimeve për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit;

- 1.24. **Standard i shërbimeve** - standardet e shërbimit që zbatohen për atë shërbim në përputhje me legjislacionin aktual;
 - 1.25. **Shërbimet e kanalizimit** - shërbimet në infrastrukturën fizike të cilat shërbejnë për të përcjellë ujërat e ndotura;
 - 1.26. **Shërbimet e ujësjellësit** - marrjen, përpunimin dhe shpërndarjen e ujit për konsum njerëzor, si dhe operimi i rrjetit dhe objekteve për atë qëllim;
 - 1.27. **Shërbimet e ujit** - janë shërbimet e ujësjellësit, ujërave të ndotura dhe furnizimi i ujit me shumicë;
 - 1.28. **Zona e shërbimit** - zona e shërbimit e cila është përcaktuar me aktin nënligjor të miratuar nga Qeveria e Kosovës.
 - 1.29. **Ujëmatës** - çdo aparat apo pajisje i cili përdoret nga ofruesi i shërbimeve për të matur sasinë e ujit të përpunuar dhe konsumuar.
2. Shprehjet tjera të përdorura në këtë Rregullore kanë të njëjtin kuptim si në Ligjin përkatës për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit ose në çfarëdo tjetër ligj të aplikueshëm në Republikën e Kosovës.

KREU II: TË DREJTAT DHE OBLIGIMET

Neni 4

Të drejtat e konsumatorëve

1. Konsumatori ka të drejtë që:
 - 1.1. Të jetë i lidhur në sistemin e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit kurdo që është e mundshme teknikisht;
 - 1.2. Të ketë qasje në mënyrë jo-diskriminuese në shërbimet e ujit;
 - 1.3. Të i ofrohen shërbimet sipas standardeve të përcaktuara nga Autoriteti;
 - 1.4. Të ketë një faturim të drejtë, të ligjshëm dhe transparent për shërbimet e shfrytëzuara;
 - 1.5. Të jetë i informuar për të drejtat dhe obligimet e tij të parapara në kartën e konsumatorit dhe kontratën për shërbime;
 - 1.6. Të ketë qasje në të gjitha shënimet personale të regjistruara në regjistrin e konsumatorëve (bazën e të dhënave) të ofruesve të shërbimeve;
 - 1.7. Te kërkojë korrigjimin e çfarëdo shënimi të pasaktë rreth shënimeve personale të gjetura në dokumente;
 - 1.8. Të ketë mbrojtje të konfidencialitetit të shënimeve personale të regjistruara dhe të përpunuara nga ofruesit e shërbimeve sipas legjislacionit në fuqi;
 - 1.9. Të ankohet për çfarëdo shkelje apo mos përmbushje të obligimeve nga ofruesi i shërbimeve.

Neni 5

Obligimet e konsumatorit

1. Konsumatori ka obligim që të:
 - 1.1. Lidhë kontratë për shërbime me ofruesin e shërbimeve;
 - 1.2. Të informojë menjëherë ofruesin e shërbimeve në rast të ndonjë ndërrimi të të dhënave të deklaruar me rastin e lidhjes së kontratës;
 - 1.3. Të bëjë pagesën e plotë dhe me kohë të të gjitha faturave për shërbimet e shfrytëzuara;
 - 1.4. Informojë ofruesin e shërbimeve kur konsumatori është konsumator i cenueshëm;
 - 1.5. Bashkëpunojë me ofruesin e shërbimeve në të gjitha çështjet e arsyeshme, të nevojshme, për të lehtësuar ofrimin e shërbimeve;
 - 1.6. Lejojë qasje në çdo kohë ofruesit të shërbimeve në objektin e vet me qëllim të instalimit, rehabilitimit, largimit, riparimit, mirëmbajtjes dhe inspektimit të të gjitha aseteve të vendosura që janë pjesë e rrjetit të ujësjellësit, në rast të ndonjë emergjence;
 - 1.7. Lejojë qasjen ofruesit të shërbimeve në objekt me qëllim të leximit të ujëmatësit;
 - 1.8. Të vendos ujëmatësin sipas udhëzimeve të ofruesit të shërbimeve dhe të sigurojë ujëmatësin në pronën e tij nga dëmtimet dhe manipulimet;
 - 1.9. Të përmbahet nga çdo shfrytëzim i paautorizuar apo keqpërdorim i shërbimeve dhe dëmtimi i rrjetit;
 - 1.10. Mbrojë asetet të cilat janë pjesë e rrjetit të ujësjellësit dhe të çfarëdo aseti tjetër që shfrytëzohet për dhënien ose marrjen e shërbimeve në objektet e tyre, qofshin ato asete pronë e konsumatorit ose në pronësi publike që operohen nga ofruesi i shërbimeve;
 - 1.11. Riparojë rrjedhjet në gypat e ujësjellësit dhe instalime që janë përgjegjësi e konsumatorit;
 - 1.12. Njoftojë menjëherë ofruesin e shërbimeve për çfarëdo rrethanash që kanë mundësi të shkaktojnë ç 'rregullim të furnizimit të shërbimeve dhe dëmtim të aseteve që janë pjesë e rrjetit të ujësjellësit;
 - 1.13. Të zbatojë të gjitha dispozitat ligjore në fuqi që vlejné për ofrimin e shërbimeve, e të cilat nuk janë paraparë në këtë Rregullore.

Neni 6

Të drejtat e ofruesit të shërbimeve

1. Ofruesi i shërbimeve ka të drejtë të:
 - 1.1. Faturtojë konsumatorët për shërbimet e ofruara sipas tarifave të shërbimeve të aprovuara nga Autoriteti;
 - 1.2. Pranojë pagesën e faturave me shumat e ngarkuara sipas tarifave të shërbimeve të aprovuara nga Autoriteti;
 - 1.3. Kërkoj dhe përdorë të dhënat personale të konsumatorit me qëllim të vetëm për ofrimin dhe faturimin e shërbimeve në përputhje të plotë me vendimet e Autoritetit;
 - 1.4. Shfrytëzojë, operojë, mirëmbajë, riparojë dhe zëvendësojë asetet që i përkasin

- ofruesit të shërbimeve e të cilat shfrytëzohen për ofrimin e shërbimeve të ujit, sipas kushteve të paraqitura në licencën për shërbime
- 1.5. Operojë vetëm në zonat e shërbimit të definuara në licencën për shërbime të lëshuar nga Autoriteti;
 - 1.6. Të ndërpresë shërbimet e ujit për të gjitha rastet e parapara në Rregulloren për Ndërprerje të Shërbimeve të ujit, duke zbatuar procedurat e parapara të asaj rregullore;
 - 1.7. Kërkojë qasje në objektin e konsumatorit me qëllim të leximit të ujëmatësit;
 - 1.8. Kërkojë qasje në objektin e konsumatorit me qëllim të instalimit, rehabilitimit, largimit, riparimit, mirëmbajtjes dhe inspektimit të të gjitha aseteve të vendosura që janë pjesë e rrjetit të ujësjellësit;
 - 1.9. Kërkojë qasje në çfarëdo prone tjetër publike ose private për qëllime të njëjta të paraqitura në nën paragrafin 1.8 të këtij neni, sipas procedurave dhe duke i respektuar procedurat dhe kufizimet e paraqitura në legjislacionin i cili është në fuqi në Republikën e Kosovës, mbi pronën dhe pasurinë e patundshme.

Neni 7

Obligimet e ofruesit të shërbimeve

1. Ofruesi i shërbimeve do të jetë i obliguar që të:
 - 1.1. Zbatojë të gjitha dispozitat dhe kushtet e licencës për shërbime që lëshohen nga Autoriteti;
 - 1.2. Mundësojë konsumatorit, kur të jetë e mundshme teknikisht, të lidhet në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit sipas kushteve të parapara në legjislacionin përkatës;
 - 1.3. Përbushë obligimet për ofrimin e shërbimeve brenda zonës së tij të shërbimit;
 - 1.4. Faturuj konsumatorët vetëm me tarifën e ligjshme për shërbime të llogaritura dhe të faturuara në përputhshmëri të plotë me urdhëresën tarifore;
 - 1.5. Përbushë standardet minimale të shërbimeve për cilësinë, sigurinë dhe rregullsinë e shërbimeve të ujit sipas rregullativës së Autoritetit;
 - 1.6. Ofrojë informacione konsumatorëve dhe publikut sipas legjislacionit në fuqi;
 - 1.7. Regjistrojë konsumatorët që janë konsumatorë të cenueshëm të identifikuar nga autoritetet kompetente;
 - 1.8. Pranojë të iu përgjigjet dhe trajtojë në mënyrë të drejtë dhe në kohë çdo ankese dhe të mbajë evidencë për ato ankesa sipas kushteve të parapara në rregulloret përkatëse;
 - 1.9. Jetë përgjegjës për të siguruar ujë të pijshëm sipas standardeve të cilësisë për konsum njerëzor, siç përcaktohet nga Instituti i Shëndetësisë Publike të Kosovës;
 - 1.10. Të rikthejë furnizimin me shërbime të ujit për konsumatorin pas ndërprerjes së shpejtë që është e mundur, e në përputhshmëri me rregulloret e miratuara nga Autoriteti;
 - 1.11. Të ushtrojë të drejta dhe detyra tjera sipas ligjeve në fuqi, akteve nënligjore dhe rregullave të Autoritetit të cilat nuk janë paraparë me këtë rregullore.

KREU III: PËRMBAJTJA E KARTËS SË KONSUMATORIT

Neni 8

Karta e konsumatorit

Karta e konsumatorit është një dokument informues që specifikon relacionin në mes të ofruesit të shërbimeve dhe konsumatorëve të saj. Ky dokument definon të drejtat dhe obligimet bazike të konsumatorëve në raport me ofruesin e shërbimeve dhe anasjelltas.

Neni 9

Gjuha e kartës së konsumatorit

Karta e konsumatorit do të lëshohet nga ofruesi i shërbimeve në gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës dhe do të jetë në dispozicion për konsumatorët .

Neni 10

Hartimi i kartës së konsumatorit

Secili ofrues i shërbimeve duhet të përgatisë kartën e konsumatorit e cila përfshinë së paku dispozitat e dhëna në këtë Rregullore, mirëpo ofruesi i shërbimeve mund të shtojë edhe detaje tjera sipas politikave të veta komerciale dhe të marrëdhënieve me konsumatorë.

Neni 11

Shqyrtimi nga Autoriteti i kartës së konsumatorit të ofruesit të shërbimeve

1. Secili ofrues i shërbimeve do të i dorëzojë Autoritetit propozimin e vet të kartës së konsumatorit;
2. Autoriteti do të e shqyrtojë kartën brenda njëzet (20) ditëve të punës pasi që e ka pranuar dhe do ta njoftojë me shkrim ofruesin e shërbimeve nëse e njëjta është aprovuar apo duhet ndryshuar dhe plotësuar.

Neni 12

Shpërndarja e kartës të konsumatorit

1. Ofruesi i shërbimeve duhet të shpërndajë kartën e konsumatorit tek konsumatorët e vet dhe tek palët e interesuara përmes:
 - 1.1. Publikimit të kartës së konsumatorëve në faqen zyrtare të ofruesit të shërbimeve;
 - 1.2. Mbajtjes së kopjeve të mjaftueshme të shtypura të kartës së konsumatorëve në secilin version të gjuhëve zyrtare, në zyre të ofruesit të shërbimeve me theks në vendet e frekuentuara nga konsumatorët.

Neni 13

Shpenzimet për hartimin, shtypjen dhe publikimin e kartës së konsumatorit

Ofruesit e shërbimeve do të jenë përgjegjës të vetëm për të gjitha shpenzimet që kanë të bëjnë me hartimin, shtypjen dhe publikimin e kartës së konsumatorit dhe do të përfshijnë të gjitha këto shpenzime në tarifat e shërbimeve.

Neni 14

Modifikimi i kartës së konsumatorit

Ofruesi i shërbimeve paraprakisht do të i dorëzojnë për shqyrtim Autoritetit çdo propozim për ndryshim esencial në kartën e konsumatorit, i cili shqyrtim bëhet sipas Nenit 11 të kësaj Rregullore.

KREU IV: PËRMBAJTJA E KONTRATËS PËR SHËRBIME

Neni 15

Kontrata për shërbime të ujit

1. Me kontratën e shërbimeve të ujit duhet të rregullohen marrëdhëniet juridike, gjegjësisht të drejtat dhe obligimet e palëve, përfshirë edhe të drejtën për kompensim midis palëve kontraktuese, për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të ndotura;
2. Të gjithë ofruesit e shërbimeve dhe konsumatorët duhet të lidhin me shkrim kontratën për shërbime, e cila do të përmbajë kushtet themelore kontraktuese dhe kushtet e aplikueshme për ofrimin e shërbimeve.

Neni 16

Hartimi i kontratës për shërbime

Secili ofrues i shërbimeve duhet të përgatisë kontratën e shërbimeve e cila përfshinë së paku të dhënat e paraqitura në Shtojcën 2 të kësaj Rregullore, mirëpo ofruesi i shërbimeve mund të shtojë edhe detaje tjera sipas politikave të veta komerciale dhe të marrëdhënieve me konsumatorë duke ju përmbajtur legjislacionit në fuqi.

Neni 17

Shqyrtimi i kontratës për shërbime nga Autoriteti

1. Ofruesit e shërbimeve do të hartojnë dhe dorëzojnë tek Autoriteti një propozim (draft) të kontratës për shërbime;

2. Autoriteti do të e shqyrtojë kontratën brenda njëzet (20) ditëve të punës pasi që e ka pranuar dhe do ta njoftojë me shkrim ofruesin e shërbimeve nëse e njëjta është aprovuar apo duhet ndryshuar dhe plotësuar;
3. Në rastin kur Autoriteti e kthen kontratën për tu ndryshuar dhe plotësuar, ofruesit e shërbimeve pas plotësimit të rekomandimeve nga Autoritetit do të ri-dërgojnë propozimin tek Autoriteti brenda dhjetë (10) ditëve të punës;
4. Propozimi i ri i kontratës së ndryshuar nga ofruesi i shërbimeve do të shqyrtohet nga Autoriteti brenda pesë 5 (ditëve të punës) dhe do ta njoftojë me shkrim ofruesin e shërbimeve nëse e njëjta është aprovuar apo duhet ndryshuar dhe plotësuar;
5. Pas aprovimit të kontratës nga Autoriteti, ofruesi i shërbimeve do të finalizojë kontratën për shërbime dhe do të fillojë procesin e nënshkrimit të asaj kontrate me konsumatorët.

Neni 18 **Modifikimi i kontratës për shërbime**

1. Ofruesit e shërbimeve në çdo kohë mund të dorëzojnë tek Autoriteti propozimin për çfarëdo ndryshimi esencial në kontratën për shërbime dhe Autoriteti do të i shqyrtojë ato ndryshime sipas Nenit 20 të kësaj Rregulloreje.
2. Çfarëdo modifikimi i kontratës për shërbime që do të lidhet nga ofruesit e shërbimeve me konsumatorët, do të bëhet sipas rregulloreve të përcaktuara në Nenin 17 të kësaj Rregullore.

KREU V: REGJISTRI I KONSUMATORËVE

Neni 19 **Regjistrimi i konsumatorëve**

1. Ofruesi i shërbimeve do të hartojë dhe mirëmbajë një regjistër të konsumatorëve, i cili do të jetë në dispozicion për të gjithë konsumatorët me qëllim të verifikimit, plotësimit apo ndryshimit të të dhënave.
2. Regjistri i konsumatorëve mund të përdoret për përgatitjen dhe lëshimin e faturave të konsumatorit dhe komunikatave tjera me konsumatorët.
3. Ofruesit e shërbimeve do të përgatisin me shkrim udhëzimet për konsumatorët të cilët dëshirojnë të kontrollojnë të dhënat e veta në regjistrin e konsumatorëve dhe dërgojnë kopjen e këtyre udhëzimeve tek Autoriteti, i cili periodikisht do të i kontrollojë për të siguruar pajtueshmërinë.

Neni 20

Përmbajtja e regjistrit të konsumatorëve

1. Shënimet që do të dorëzohen në regjistrin e konsumatorëve do të përfshijnë së paku shënime vijuese:
 - 1.1. Numrin personal të konsumatorit;
 - 1.2. Adresën, e-mailin dhe numrin e telefonit personal të konsumatorit, i cili do të shfrytëzohet nga ofruesit e shërbimeve në rast të dërgimit të faturës dhe njoftimeve;
 - 1.3. Gjuhën e preferuar të komunikimit;
 - 1.4. Emrin dhe adresën e konsumatorit dhe adresën e objektit që i ofrohen shërbimet;
 - 1.5. Kategoria e konsumatorit që shfrytëzon shërbimet, me qëllim që të llogariten tarifave të shërbimeve të zbatueshme sipas tarifave të nxjerra në pajtim me Rregulloren për Tarifave të Shërbimeve;
 - 1.6. Numri identifikues, tipi dhe madhësia e ujëmatësit të konsumatorit;
 - 1.7. Hollësitë e kontratës për shërbime të nënshkruar me konsumatorin duke përfshirë datën e nënshkrimit dhe datën e hyrjes në fuqi;
 - 1.8. Hollësitë e çfarëdo kontrate të borxheve të vjetra dhe/ose ndonjë marrëveshje për pagesë të bërë me konsumatorin;
 - 1.9. Llogaria debitore dhe kreditore e konsumatorëve që shënon të gjitha të dhënat përkatëse të historisë së konsumatorit sipas faturave të lëshuara dhe gjendja e pagesës së tyre që nga krijimi i regjistrit të konsumatorit;
 - 1.10. Çdo shënim që evidenton konsumatorin si konsumator i cenueshëm sipas Nenit 3, paragrafi 1.21 të kësaj Rregullore;
 - 1.11. Ofruesit e shërbimeve mund të shtojnë ndonjë shënim plotësues që ka rëndësi për punën e tyre efektive dhe ofrimin e shërbimeve tek konsumatorët siç janë shënime teknike për lidhje në rrjetin e ujësjellësit, ujëmatësve dhe historinë teknike të këtyre lidhjeve, si dhe të gjitha riparimet dhe punën për mirëmbajtjen e bërë në ato lidhje;

2. Është rreptësisht e ndaluar të përfshihen shënime vijuese në regjistrin e konsumatorëve:
 - 2.1. Religjioni ose përkatësia fetare e konsumatorëve;
 - 2.2. Përkatësia etnike e konsumatorëve;
 - 2.3. Gjinia e konsumatorëve;
 - 2.4. Përkatësia politike e konsumatorëve;
 - 2.5. Anëtarësia e konsumatorëve në ndonjë shoqatë tjetër, grup shoqërore ose organizatë të çfarëdo lloji; dhe
 - 2.6. Çfarëdo shënim tjetër privat i konsumatorëve që është i pa nevojshëm për ofrimin e shërbimeve dhe çfarëdo shënim tjetër ruajtja e të cilit është e ndaluar sipas secilit ligj tjetër të aplikueshëm në Republikën e Kosovës.

3. Ofruesit e shërbimeve nga regjistri i konsumatorëve do të largojnë çfarëdo shënim të ndaluar dhe/ose shënime personale të konsumatorëve që konsiderohen si jo të përshtatshme për të u ruajtur ose përdorur nga:
 - 3.1. Çfarëdo urdhri të Autoritetit;

- 3.2. Çfarëdo urdhri i lëshuar nga çfarëdo autoritet kompetent në Republikën e Kosovës;
- 3.3. Çfarëdo urdhri i lëshuar nga çfarëdo institucioni të drejtësisë në Republikën e Kosovës me juridiksion kompetent; dhe/ose
- 3.4. Çfarëdo rekomandimi të lëshuar nga Institucioni i Avokatit të Popullit të Kosovës, të vërtetuar dhe zbatuar nga Autoriteti.

Neni 21

Formati i shënimeve në regjistrin e konsumatorëve

Secili ofrues i shërbimeve do të mbajë shënimet që kanë të bëjnë me regjistrin e konsumatorëve në letër dhe në mënyrë elektronike duke përdorur ndonjë program kompjuterik përkatës për menaxhimin e informatave.

Neni 22

Siguria dhe mbrojtja e të dhënave të konsumatorëve

1. Ofruesit e shërbimeve do të ruajnë të dhënat personale të konsumatorëve në regjistrin e konsumatorëve në pajtim me legjislacionin në fuqi.
2. Ofruesit e shërbimeve gjithashtu do të:
 - 2.1. Sigurojnë të dhënat e ruajtura në regjistrin e konsumatorëve duke përdorur mekanizmat adekuat për mbrojtje siç janë fjalëkalimet, sistemet e alarmit të ndërhyrjes dhe mjete tjera të përshtatshme, si dhe duke kufizuar rreptësishtë numrin e punëtorëve të autorizuar që të kenë qasje në regjistrin e konsumatorëve;
 - 2.2. I shmangen përdorimit të të dhënave të konsumatorëve për çfarëdo qëllimi tjetër përveç atyre që saktësisht dhe drejtpërdrejt lidhen me ofrimin e shërbimeve;
 - 2.3. I shmangen lejimit të qasjes në regjistrin e konsumatorëve çfarëdo pale të tretë përveç Autoritetit dhe autoriteteve tjera kompetente që kanë autorizime të qarta për qasje në regjistrin e konsumatorëve, sipas çfarëdo ligji të aplikueshëm në Republikën e Kosovës.

KREU VI: FATURA PËR SHËRBIMET E OFRUARA

Neni 23

Përmbajtja e faturës së konsumatorit

1. Ofruesit e shërbimeve duhet të përfshijnë informatat vijuese në secilën faturë për të gjithë konsumatorët:
 - 1.1. Numrin unik të faturës;
 - 1.2. Numrin identifikues të konsumatorit në regjistrin e konsumatorit;
 - 1.3. Kategorinë e konsumatorit (shtëpiak, ose komercial-industrial, ose institucional);

- 1.4. Adresën e pronës ku janë ofruar shërbimet;
 - 1.5. Shumat që kërkohen nga konsumatori të paguajë, të ndara për secilin shërbim, si dhe shumën totale të borxhit;
 - 1.6. Data deri kur konsumatori kërkohet të paguajë shumën e borxhit total të paraqitur në faturë;
 - 1.7. Shuma totale e borxhit vijues dhe atij total duhet të tregohet qartë;
 - 1.8. Metodën me të cilat konsumatori mund të paguajë faturën dhe informatat rreth lehtësirave për pagesë të parapara me rregullat përkatëse të Autoritetit, në rastet kur konsumatori është duke përjetuar vështirësi financiare;
 - 1.9. Numri i telefonit në dispozicion prej 24 orësh i ofruesit të shërbimeve, për pranimin e pyetjeve/ankesave rreth faturës dhe shërbimeve tjera të ofruara;
 - 1.10. Afati për reklamim të faturës.
2. Ofruesit e shërbimeve duhet ndaras të specifikojnë tarifën dhe shumën e faturuara për çdo shërbim në çdo faturë të lëshuar:
 - 2.1. Vlerën e tarifave shprehur në monedhën zyrtare, për secilin shërbim veçmas, të aprovuara nga Autoriteti për periudhën përkatëse të faturimit;
 - 2.2. Shifrën e fundit dhe atë paraprake të leximit të ujëmatësit shprehur në numër, si dhe diferencën e këtyre dy numrave shprehur në m³;
 - 2.3. Sasinë e vlerësuar të harxhimit të ujit shprehur në m³, në rastet e mungesës apo mos funksionimit të ujëmatësit;
 - 2.4. Shumën e faturimit për secilin shërbim të përlogaritur në bazë të metodologjisë së faturimit të përshkruar në Politikën Tarifore, dokument ky i lëshuar nga Autoriteti;
 - 2.5. Të gjitha shumat që i nënshtrohen tatimit mbi vlerën e shtuar (TVSH).
 3. Përmbajtja minimale e faturës dhe formati do të aprovohet nga Autoriteti.

Neni 24

Faturat e konsumatorit për kontot e shumëfishta

1. Kur një konsumator në një pronë ka të instaluar më shumë se një (1) ujëmatës dhe është shfrytëzues i vetëm i të gjithë atyre ujëmatësve, ofruesi i shërbimeve duhet të përmbledhë të gjithë konsumin e ujit në kodin e konsumatorit dhe faturimi bëhet në një faturë duke llogaritur vetëm një tarifë fikse. Përfshihen rastet kur janë shfrytëzues të ndryshëm apo kategori të ndryshme të konsumatorëve (shtëpiak, komercial dhe institucional).
2. Kur ofruesi i shërbimeve pranon pagesë nga një konsumator i vetëm për kontot e shumëfishta pagesa duhet të i atribuohet kontove përkatëse.

Neni 25

Historiku i faturimit

1. Secili ofrues i shërbimeve në bazë të kërkesës së një prej konsumatorëve të tij, do të ofrojë informatën e faturave paraprake të atij konsumatori.

2. Të dhënat minimale të siguruara në faturat e vjetra do të përfshijnë, të prezantuara në një format që kuptohet lehtë nga konsumatori që përfshijnë:
 - 2.1. Specifikacionin e qartë të muajve dhe viteve të të dhënave të pajisura në minimum prej dymbëdhjetë (12) muajve, përveç nëse konsumatori ka marrë shërbime për një periudhë më të shkurtër se kjo; dhe
 - 2.2. Shënim të qartë të shumës për secilën faturë të ofruar gjatë periudhës me të cilën kanë të bëjnë të dhënat.

Neni 26

Gabimet gjatë faturimit

Ofruesi i shërbimeve do të përmirësojë një faturë në të cilën konsumatori është nën-ngarkuar ose mbi-ngarkuar si pasojë e moszbatimit të tarifave të shërbimit ose gabimeve njerëzore, dhe do të kreditojë ose debitojë, varësisht nga rasti, llogarinë e konsumatorit për një shumë të barabartë me atë si në gabim, brenda njëzet (20) ditë pune nga data kur është zbuluar gabimi ose në rastin e kontestit me konsumatorin, jo më vonë se njëzet (20) ditë pune duke filluar nga data kur kontesti është zgjidhur.

KREU VII: FUSHATA E INFORMIMIT PUBLIK

Neni 27

Informimi publik

1. Secili ofrues i shërbimeve do të publikojë informacionin e shpërndarjes së kartës së konsumatorit të hartuar nga vetë ofruesi i shërbimeve dhe do të ftojë konsumatorët për nënshkrimin e kontratës.
2. Të gjitha materialet e përdorura në çfarëdo fushate të informimit publik të udhëhequr nga ofruesit e shërbimeve do të:
 - 2.1. Përmbajnë ose paraqesin informata të sakta, të reja, të plota dhe jo ç'orientuese;
 - 2.2. Nuk do të përzihen me çfarëdo reklame komerciale të bëra nga ofruesit e shërbimeve për çfarëdo qëllime tjera, përveç nëse është përcaktuar ose aprovuar paraprakisht ndryshe nga Autoriteti;
 - 2.3. Përdoret gjuha e afërt për publikun e përgjithshëm pa ndonjë kualifikim specifik teknik ose prapavijë dhe bëhet në gjuhën ose gjuhët që fliten më së shumti në secilin regjion gjeografik që mbulohet nga fushata e informimit publik brenda zonës së shërbimit;
 - 2.4. Mos bëhen referenca çfarëdo qofshin politike, racore, etnike, gjinore, seksuale, morale apo fetare;
 - 2.5. Shmanget prej bërjes së krahasimeve të cilësisë së shërbimeve dhe/ose standardeve të shërbimeve me ato të ofruesve tjerë të shërbimeve;
 - 2.6. Jetë në përputhje me propozim materialet e dorëzuara për aprovim paraprak nga

- Autoriteti; dhe
- 2.7. Jetë në përputhje me çfarëdo rregullore tjetër të përcaktuar për fushatat e informimit publik, shpalljeve dhe/ose reklamave nga çfarëdo ligji tjetër i aplikueshëm në Republikën e Kosovës, i mbikëqyrur nga mediat dhe/ose autoriteteve tjera kompetente.

KREU VIII: RAPORTET

Neni 28 Raportet

1. Ofruesi i shërbimeve do të përgatisë dhe dorëzojë raporte tek Autoriteti, sipas kërkesave të Autoritetit kohë pas kohe.
2. Raporti me të dhëna lidhur me progresin e nënshkrimit të kontratave për shërbime me konsumatorët dhe informacione të tjera, subjekte i kësaj rregulloreje, duhet dorëzuar në baza vjetore deri më datën 31 mars të vitit vijues. Format i raportit kohë pas kohe specifikohet dhe miratohet nga Autoriteti.
3. Të dhënat do të mbahen në zyrën e konsumatorëve të ofruesit të shërbimeve dhe do të jenë në dispozicion gjatë orarit dhe ditëve të punës për të u kontrolluar nga Autoriteti.
4. Të gjitha të dhënat dhe raportet e parapara nga kjo rregullore duhet të organizohen dhe mbahen nga ofruesit e shërbimeve për së paku pesë (5) vite nga data kur janë përgatitur së pari ose mbesin deri atëherë kur me ndonjë ligj tjetër të aplikueshëm përcaktohet se ato duhet të mbahen për ndonjë periudhë kohore më të gjatë.

KREU IX: DISPOZITAT SHFUQIZUESE DHE PËRFUNDIMTARE

Neni 29 Gjuha Zyrtare

Kjo Rregullore miratohet dhe publikohet në gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës.

Neni 30 Dispozitat Shfuqizuese

Me hyrjen në fuqi të kësaj Rregullore shfuqizohet Rregullorja Nr.03/2016 për Kartën e Konsumatorit të Shërbimeve të Ujit në Kosovë të datës 21 korrik 2016.

Neni 31
Hyrja në Fuqi

Kjo Rregullore hynë në fuqi pesëmbëdhjetë (15) ditë pas nënshkrimit nga Drejtori i Autoritetit Rregullator për Shërbime të Ujit, si dhe publikimit në gjuhët zyrtare në ueb faqen zyrtare të Autoritetit.

Date: 29.01.2021

Drejtori i ARRU



Raif PRETENI

SHTOJCA 1: PËRMBAJTJA MINIMALE E KARTËS SË KONSUMATORIT

- 1. HYRJE**
Për ofruesin e shërbimeve
Elementet përbërëse të kartës së konsumatorit
- 2. QASJA NË SHËRBIME TË UJIT**
Të drejtat e konsumatorit
- 3. MIRËMBAJTJA DHE VAZHDIMËSIA E SHËRBIMEVE**
Të drejtat e konsumatorit
Ndërrimi i adresës së konsumatorit apo pronarit të pikës faturuese brenda zonës së shërbimit
Të drejtat e ofruesit të shërbimeve
- 4. FATURIMI I SHËRBIMEVE TË OFRUARA**
Të drejtat e faturimit për shërbimet e pranuar
Të drejtat e konsumatorit në lidhje me tarifat
- 5. PAGESA E FATURAVE**
Obligimet e konsumatorit ndaj pagesës së faturave
Të drejtat e marrjes së masave ndaj konsumatorit në rast të mos-pagesës së faturave
- 6. UJËMATËSI**
Leximi i ujëmatësit
Obligimi i testimit të ujëmatësit
Mirëmbajtja dhe zëvendësimi i ujëmatësit
- 7. INFORMIMI DHE ANKESAT**
E drejta e konsumatorit në Informim
Përfshirja e konsumatorit
Privatësia e të dhënave të konsumatorit
Zyra e relacionit me konsumatorë/qendra e thirrjeve (24/7; numrat e telefonit)

SHTESA 1: Standardet minimale të shërbimeve të aprovuara nga Autoriteti për ofruesin e shërbimeve

SHTESA 2: Detajet kontaktuese

SHTOJCA 2: PËRMBAJTJA MINIMALE E KONTRATËS SË SHËRBIMEVE TË UJIT

Ballina:

Llogo e ofruesit të shërbimeve
Të dhënat e ofruesit të shërbimeve dhe konsumatorit
Titulli (Emërtimi i kontratës)

KREU I: DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Qëllimi
Përkufizimi

KREU II: TË DREJTAT DHE OBLIGIMET E PALVE PËR SHËRBIMET E OFRUARA

Kriteret dhe kushtet e përgjithshme
Të drejtat dhe obligimet e ofruesit të shërbimeve
Të drejtat dhe obligimet e konsumatorit

KREU III: FATURIMI DHE ANKESAT PËR SHËRBIME

Faturimi për shërbime të ofruara
Ndërprerja e përkohshme e furnizimit me ujë
Ankesat dhe shqetësimet e Konsumatorit

KREU IV: DISPOZITAT TJERA

Ndërprerja e kontratës
Zgjidhja e mosmarrëveshjeve në mes të palëve
Kohëzgjatja dhe numri i kopjeve të kontratës
Hyrja në fuqi