



EUROPEAN UNION

Water and Waste Regulatory Office  
Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbetur  
Regulatorni Ured za Vodu i Otpad

**UNMIK**



ZRRUM – R 04 / W&WW

ZYRA RREGULLATORE PËR UJË DHE MBETURINA (“ZRRUM”)

**RREGULL**

**PËR KARTËN E KONSUMATORËVE**

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

26 Janar 2005

## TABELA E PËRMBAJTJES

<b>PJESA I: KUSHTET E PËRGJITHSHME</b> .....	4
Neni 1: Autoriteti për këtë Rregull.....	4
Neni 2: Përfshirja .....	4
Neni 3: Qëllimi .....	4
Neni 4: Definicionet.....	5
Neni 5: Rregullat e Interpretimit .....	8
Neni 6: Aplikueshmëria .....	8
<b>PJESA II: TË DREJTAT DHE OBLIGIMET</b> .....	8
<b>Kapitulli 1: Të drejtat dhe Obligimet e Konsumatorëve</b> .....	8
Neni 7: Të drejtat e Konsumatorëve .....	8
Neni 8: Obligimet e Konsumatorit .....	9
<b>Kapitulli 2: Të drejtat dhe Obligimet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza</b> .....	10
Neni 9: Të drejtat e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza .....	10
Neni 10: Obligimet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza.....	12
<b>PJESA III: KARTA E KONSUMATORËVE</b> .....	13
<b>Kapitulli 3: Përbajtja dhe Përgatitja</b> .....	13
Neni 11: Përbajtja e Kartës së Konsumatorëve .....	13
Neni 12: Gjuha e Kartës së Konsumatorëve .....	13
Neni 13: Përgatitja e Kartës së Konsumatorëve.....	13
Neni 14: Shqyrtimi nga Rregullatori i Kartës së Konsumatorëve të Ofruesit të Shërbimeve .....	13
<b>Kapitulli 4: Nxjerrja e Kartës së Konsumatorit</b> .....	14
Neni 15: Dhënia e Kartës së Konsumatorëve.....	14
Neni 16 : Shpërndarja e Kartës së Konsumatorëve .....	14
Neni 17: Shpenzimet për Përgatitjen, Shtypjen dhe Lëshimin e Kartës së Konsumatorëve .....	15
<b>Kapitulli 5: Modifikimi i Kartës së Konsumatorëve dhe Ri-lëshimi</b> .....	15
Neni 18: Modifikimi i Kartës së Konsumatorëve .....	15
Neni 19: Lëshimi i Kartës së Konsumatorëve të Modifikuar .....	15
Neni 20: Ri-Lëshimi i Kartës së Konsumatorëve.....	15
<b>PJESA IV: KONTRATA E SHËRBIMVE PËR UJË DHË UJËRA TË ZEZA</b> .....	15
Neni 21: Përbajtja e Kontratës së Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza .....	15
Neni 22: Shqyrtimi i Kontratave të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza nga Rregullatori .....	16
Neni 23: Modifikimi i Kontratave të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza .....	16
<b>PJESA V: REGJISTRI I KONSUMATORËVE</b> .....	16
<b>Kapitulli 6: Regjistri i Konsumatorëve</b> .....	16
Neni 24: Regjistrimi i Konsumatorëve .....	17
Neni 25: Përbajtja e Regjistrit të Konsumatorëve .....	17
Neni 26: Personat e Cenueshëm dhe verbër.....	18
Neni 27: Format i Shënimeve në Regjistrin e Konsumatorëve .....	19
<b>Kapitulli 7: Siguria e Shënimeve të Rujatura në Regjistrin e Konsumatorëve</b> .....	19
Neni 28: Siguria dhe Mbrojtja e të Dhënave të Konsumatorëve .....	19
Neni 29: Raportimi tek Rregullatori për Kontratat e Shërbimeve të Konsumatorëve.....	19
<b>PJESA VI: FATURA PËR SHËRBIMET</b> .....	20
<b>Kapitulli 8: Faturat e Konsumatorit dhe Përkujtimet për Pagesë</b> .....	20
Neni 30: Lëshimi i Faturës së Konsumatorit.....	20
Neni 31: Përbajtja e Faturës së Konsumatorit.....	20
Neni 32: Vërejtjet Përkujtuese për Pagesë dhe Shkycja për Mos-pagesë .....	21
<b>Kapitulli 9: Paguesa e Faturës së Konsumatorit</b> .....	22
Neni 33: Paguesa e Faturës së Konsumatorit .....	22
Neni 34: Lokacionet për të Marrë dhe për të Paguar Faturat e Konsumatorëve .....	22
<b>Kapitulli 10: Faturat e Konsumatorit për Kontot e Shumëfishta</b> .....	23
Neni 35: Faturat e Konsumatorit për Kontot e Shumëfishta .....	23
<b>Kapitulli 11: Historia e Faturave të Vjetra</b> .....	23

Neni 36: Pajisja e Konsumatorit me Historinë e Faturave të Vjetra .....	23
<b>Kapitulli 12: Korrigjimet e Faturimit dhe Korrigjimet .....</b>	<b>23</b>
Neni 37: Gabimet gjatë Faturimit për shkak të Pakujdesisë.....	23
Neni 38: Mbingarkimi me Paramendim nga Ofruesi i Shërbimit .....	24
Neni 39: Nën-ngarkesa me Mashtrim nga Ofruesi i Shërbimit .....	24
<b>PJESA VII: FUSHATA E INFORMIMIT PUBLIK .....</b>	<b>24</b>
Neni 40: Fushata e Informimit Publik e Udhëhequr nga Rregullatori .....	24
Neni 41: Fushata e Informimit Publik e Udhëhequr nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza .....	24
<b>PJESA VIII: ZBATIMI DHE DËNIMET .....</b>	<b>25</b>
<b>Kapitulli 13: Zbatimi nga Rregullatori .....</b>	<b>25</b>
Neni 42: Zbatimi .....	25
<b>Kapitulli 14: Shënimet dhe Raportet.....</b>	<b>25</b>
Neni 43: Shënimet dhe Raportet .....	25
<b>Kapitulli 15: Kundërvajtjet dhe Dënimet .....</b>	<b>26</b>
Neni 44: Kundërvajtje dhe Dënimet .....	26
<b>Kapitulli 16: Ankesat .....</b>	<b>26</b>
Neni 45: Ankesat.....	26
<b>PJESA IX: TË NDRYSHME .....</b>	<b>27</b>
Neni 46: Gjuhët.....	27
Neni 47: Hyrja në Fuqi.....	27
<b>SHTOJCAT .....</b>	<b>28</b>
SHTOJCA 1.....	29
<b>PËRMBAJTJA MINIMALE E KARTËS SË KONSUMATORËVE .....</b>	<b>29</b>
SHTOJCA 2:.....	32
<b>PËRMBAJTJA MINIMALE E KONTRATËS SË SHËRBIMEVE .....</b>	<b>32</b>

## **PJESA I: KUSHTET E PËRGJITHSHME**

### Neni 1: Autoriteti për këtë Rregull

Rregullatori nxjerrë këtë Rregull duke u mbështetur në autorizimin e Rregullores së UNMIK-ut Nr. 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve për Ujë dhe Mbeturina në Kosovë.

### Neni 2: Përfshirja

- 2.1. Nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza kërkohet të nxjerrin Kartën e Konsumatorëve për të gjithë Konsumatorët ekzistues dhe të ardhshëm me përmbajtje minimale dhe planin e përgjithshëm të përcaktuar me këtë Rregull dhe ndryshuarimeve, plotësimeve dhe/ose e zëvendësimeve që i bëhen asaj nga Rregullatori kohë pas kohe.
- 2.2. Karta e Konsumatorëve, që do të përagtitet në bazë të kësaj Rregulle, do të radhitë të drejtat dhe obligimet e Konsumatorit si dhe të drejtat dhe obligimet e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza që kanë të bëjnë me:
  - (a) Aplikacionin për Shërbime;
  - (b) Lidhjen dhe zbatimin e Kontratës së Shërbimit;
  - (c) Kërkesën nga Konsumatorët të bëjnë depozitat për paisje dhe të garantojnë pagesat e duhura tek Ofruesit e Shërbimeve për Ujë dhe Ujëra të Zeza.
  - (d) Lëshimin e Faturave dhe rregullave për pagesën e faturave dhe të drejtën e Ofruesve të Shërbimeve për Ujë dhe Ujëra të Zeza të bëjnë Shkyçjen në rast të mos-pagesës së Faturave; dhe
  - (e) Menaxhimin e pyetjeve dhe ankesave të Konsumatorëve.
- 2.3. Nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza kërkohet të lidhin Kontratën e Shërbimit për Ujë dhe Ujëra të Zeza me Konsumatorët duke përdorur formatin e specifikuar në këtë Rregull dhe të i Faturonjë Konsumatorët ashtu siç është përcaktuar me këtë Rregull.

### Neni 3: Qëllimi

Qëllimi i kësaj Rregulle është të themelojë marrëdhëniet kontraktuese në mes të Konsumatorëve dhe Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza nëpërmes të përcaktimit dhe zbatimit të rregullave në lidhje me:

- (a) Përmbajtjen minimale të Kartës së Konsumatorëve dhe sistemit me të cilin Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza e hartojnë dhe e nxjerrin atë për Konsumatorët e vet.
- (b) Përmbajtjen minimale dhe kushtet e Kontratës së Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza me Konsumatorët; dhe

- (c) Përmbajtjen minimale të Faturës për Konsumatorët për Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza që iu ofrohen.

#### Neni 4: Definicionet

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

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

**Plani i Konsolidimit** nënkupton planin për ristrukturimin e sektorit të krijuar nga Agjencia Kosovare e Mirëbesimit (“AKM”) për konsolidimin dhe ristrukturimin e Ofruesve të Shërbimeve për Ujë dhe Ujëra të Zeza, dhe Ofruesve të Shërbimeve Të Hedhurinave të Ngurta të datës 10 shtator 2002 si i ndryshuar, plotësuar apo zëvendësuar kohë pas kohe nga AKM-ja;

**Konsumator** nënkupton çdo person që ka lidhë Kontratën për Shërbime për Ujë dhe Ujëra të Zeza apo kontratën për Furnizim me Ujë me Shumicë që në mënyrë të ligjshme ka marrë Shërbime për Ujë të furnizuara nga Ofruesi i Shërbimeve;

- i. **Konsumator Shtëpiak** nënkupton Konsumatorin e klasifikuar nga Ofruesi i Shërbimeve si person i cili shfrytëzon Shërbimet në banesën ose amvisërinë e tij apo saj;
- ii. **Konsumator Komercial/Industrial** nënkupton cilindo person, subjekt ligjor ose organizatë afariste të klasifikuar nga Ofruesi i Shërbimeve si Konsumatori i cili shfrytëzon Shërbimet për apo në lidhje me ushtrimin e veprimtarisë së vet industriale apo komerciale të cilit do lloj;
- iii. **Konsumator Institucional** nënkupton cilindo subjekt ligjor të 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 Rregulloren e UNMIK-ut Mbi Regjistrimin e Organizatave Afariste në Kosovë.

**Karta e Konsumatorëve** nënkupton dokumentin e shkruar të përgaditur nga Ofruesi i Shërbimeve për Ujë dhe Ujëra të Zeza që i bëhet me dije secilit Konsumator i cili rradhitë të drejtat dhe obligimet e Ofruesit të Shërbimeve për Ujë dhe Ujëra të Zeza dhe Konsumatorëve ndaj njëri tjetrit;

**Këshilli Konsultativ i Konsumatorëve** nënkupton komisionin e themeluar nga Rregullaroti për secilin Zonë të Shërbimeve për të hulumtuar dhe zgjidhur Ankesat e Konsumatorëve dhe të drejtojë anketat lidhur me Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza;

**Gypi i Kyqjes së Konsumatorit** nënkupton gypin nga gypi kryesor shpërndarës i Ofruesit të Shërbimeve deri te objekti i Konsumatorit i cili përbëhet prej dy pjesëve:

- i. **Gypi Komunikues** nënkupton gypin që bën lidhjen nga gypi kryesor shpërndarës tek linja e pronës së Lokalit të Konsumatorit dhe është përgjegjësi e Ofruesit të Shërbimeve;
- ii. **Gypi i Furnizimit** nënkupton gypin prej linjës së pronës së Lokalit të Konsumatorit tek objektet e Konsumatorit dhe është përgjegjësi e Konsumatorit;

**Shkyçje** nënkupton ndërprerjen e ndërlidhjes në mes të objektit të Konsumatorit dhe rrjetit shpërndarës për Shërbime të Ujit e cila ndërlidhje i mundëson Konsumatorit të merr ato Shërbime nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe "Shkyç" do të ketë kuptimin e njejtë;

**Objekti** nënkupton lokacionin për të cilin kërkohet apo ofrohet Shërbimi i Ujit dhe/ose Shërbimi i Ujërave të Zeza;

**Faturë** nënkupton njoftimin me shkrim për të paguar për Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza, e cila saktëson shumën e borxhit që është e pagueshme, dhe periudhën për të cilën janë ofruar shërbimet, të lëshuar nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza tek Konsumatori në gjuhën Shqipe dhe Serbe;

**AKM** nënkupton Agjencinë Kosovare të Mirëbesimit;

**Kyçje e Ligjshme** nënkupton:

- i. ndërlidhjen në mes të objekteve të Konsumatorit që është në Regjistrin e Konsumatorëve dhe rrjetit shpërndarës për Shërbime të Ujit të kryer nga ai Ofrues i Shërbimeve për Ujë dhe Ujëra të Zeza; ose
- ii. ndërlidhjen në mes të objektit të Personit dhe rrjetit shpërndarës të krijuar nga Ofruesit përkatës i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza ose paraardhësve të tij sipas ligjit të aplikueshëm, dhe "I Kyçur Ligjshëm" do të ketë kuptimin e njejtë.

**Letër Jo Kundërshtuese** nënkupton letrën e lëshuar nga Rregullatori ku deklarohet moskundërshtimi për çfarëdo veprimi të cilës ajo i përgjigjet, megjithatë ajo nuk përcjellë miratim apo aprovim;

**Borxhi i Vjetër** nënkupton borxhin e Konsumatorit të evidentuar nga faturat e papaguara të lëshuara nga Ofruesi i Shërbimeve tek ai Konsumator më ose para 31 dhjetorit 2002. i cili nuk është paguar në tërësi si i definuar de i rregulluar në Rregullën e caktuar mbi Borxhet e Vjetra të lëshuar, ndryshuar dhe/ose të plotësuar nga Rregullatori kohë pas kohe;

**Rregullimi i Pagesës** nënkupton rregullimin për të paguar Borxhet e Vjetra të lidhur në mes të Konsumatorit dhe Ofruesit të Shërbimeve për Ujë dhe Ujëra të Zeza, të definuar dhe rregulluar sipas Rregullës së caktuar mbi Borxhet e Vjetra të lëshuar, ndryshuar dhe/ose të plotësuar nga Rregullatori kohë pas kohe;

**Person** nënkupton një individ, subjekt legal apo publik përfshirë korporatë, ortakëri, trust, organizatën jokorporuese, një qeveri apo cilëndo agjensi apo nënsektor të saj;

**Ndërmarrje Publike** nënkupton atë Ndërmarrje e cila është themeluar si ndërmarrje në pronësi shoqërore nga Krahina e Kosovës, një komunë, ose organizata tjera politiko-publike përbrenda Krahinës së Kosovës siç është e definuar në Rregulloren e UNMIK-ut 2002/12 të 13 qershorit 2002 "Mbi Themelimin e Agjencisë Kosovare të Mirëbesimit";

**Rregullatori** nënkupton autoritetin përgjegjës për rregullimin ekonomik të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave;

**Komisioni Shqyrtues** nënkupton komisionin i cili mund të rishikojë vendimet e Rregullatorit konform Rregullores së UNMIK-ut 2004/49 Mbi Aktivitetin e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave në Kosovë;

**Shërbim** nënkupton cilindo shërbim për Ujë dhe Ujëra të Zeza;

**Zona e Shërbimit** nënkupton, në lidhje me Licensën për Shërbim, Regjionin apo Komunën brenda të cilit Ofruesi Përkatës i Shërbimit mund të ofrojë shërbimet e tij;

**Licenca e Shërbimit** nënkupton licencën e lëshuar nga Rregullatori konform kësaj Rregulle e cila autorizon Ndërmarrjen Publike të sigurojë dhe ose të ofrojë Shërbime të Ujit dhe Ujërave të Zeza për publik;

**Standardi i Shërbimeve** nënkupton vlerën numerike të parametrimit të operimeve apo mirëmbajtjes të paraqitur në nivelin që siguron kualitetin, sigurinë dhe besueshmërinë e: (a) furnizimit me sistem gypor të ujit për Konsumatorët dhe operimin dhe mirëmbajtjen e Rrjetit të Ujit, ose (b) grumbullimin e ujërave të zeza nga Konsumatorët dhe operimin dhe mirëmbajtjen e Sistemit të Grumbullimit të Ujërave të Zeza;

**Kyçje e Paligjshme** nënkupton lidhjen në mes pronës së Konsumatorit dhe rrjetit shpërndarës të Shërbimeve të Ujit të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza që nuk është krijuar nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza ose paraardhësit e tij sipas ligjit të aplikueshëm, dhe “i Kyçur Paligjshëm” do të ketë kuptimin e njejtë;

**Person i Cenueshëm** nënkupton

- i. cilindo Person natyral të certifikuar nga mjeku i licensuar që mund të i rrezikohet jeta apo shëndeti pa Shërbime për Ujë;
- ii. Cilido Konsumatori i klasifikuar nga Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale si i varfër dhe skamnor, dhe që i këshillohet Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza si një që ka të drejtë që fatura e tij të paguhet nga autoritetet kompetente të mirëqenies sociale.

**Sistemi i Grumbullimit të Ujërave të Zeza** nënkupton të gjitha asetet e shfrytëzuara për dhe/ose në lidhje me ofrimin dhe/ose marrjen e Shërbimeve të Ujërave të Zeza qoftë atyre që i përkasin domenit publik ose të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza;

**Shërbimet e Ujërave të Zeza** nënkupton mbëldhjen, zbrazjen dhe përpunimin e ujërave të zeza dhe kanalizimit;

**Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza** nënkupton Personin që ofron apo që mendon të ofrojë Shërbime të Ujit dhe Ujërave të Zeza;

**Rrjeti i Ujit** nënkupton të gjitha asetet e shfrytëzuara për dhe/ose në lidhje me ofrimin dhe/ose marrjen e Shërbimeve të Ujit qoftë atyre që i përkasin domenit publik ose Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza;

**Shërbimet e Ujit** nënkupton nxjerrjen, përpunimin, dhe shpërndarjen e ujit për konsum njerëzor dhe operimin e rrjetit dhe objekteve për atë qëllim; dhe

**Kontrata e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza** nënkupton kontratën standarde e cila duhet të lidhet në mes të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Konsumatorit që rregullon ofrimin e Shërbimeve të Ujit dhe Shërbimeve të Ujërave të Zeza dhe të drejtat dhe obligimet e palëve ndaj asaj kontrate të krijuar në lidhje me ofrimin e shërbimeve në fjalë, ose, në mungesë të asaj kontrate me shkrim, dispozitat dhe kushtet standarde të furnizimit me Shërbime të Ujit të cilat bëhen nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit ndaj Konsumatorëve të vet;

## Neni 5: Rregullat e Interpretimit

Në këtë Rregull:

- (a) Cilatdo fjalë dhe shprehje të përdorura në këtë Rregull, të cilat nuk janë veçanërisht të definuara këtu dhe të cilat mund të jenë të paqarta, do të përmbajnë kuptimet siç janë të përcaktuara në aktet ligjore të përmendura në Hyrjen e kësaj Rregulle dhe/ose në cilindo tjetër ligj të aplikueshëm në Kosovë; dhe
  - (b) Referencat në Rregull do të interpretohen sipas kuptimit të cilitdo Rregull të lëshuar, të modifikuar, ndryshuar, plotësuar, dhe/ose të zëvendësuar nga Rregullatori kohë pas kohe në pajtim me pushtetin që i është dhënë Rregullatorit; dhe
  - (c) Njëjësi përfshinë shumësin dhe anasjelltas; dhe
  - (d) Fjalët që përdoren në cilëndo gjini do të përfshijnë cilëndo gjini tjetër; dhe
- Referencat për Pjesët, Kapitujt, dhe Nenet, përveç nëse qëllimisht nuk caktohet ndryshe, janë referenca për Pjesë, Kapituj dhe Nene të kësaj Rregulle.

## Neni 6: Aplikueshmëria

Nga të gjithë Ofruesit e tanishëm ekzistues të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza kërkohet ta respektojnë këtë Rregull në një mënyrë që është jo-diskriminuese.

# **PJESA II: TË DREJTAT DHE OBLIGIMET**

## **Kapitulli 1: Të drejtat dhe Obligimet e Konsumatorëve**

### Neni 7: Të drejtat e Konsumatorëve

Konsumatori ka të drejtë që:

- (a) Të jetë i kyçur në Sistemin e Rrjetit të Ujit dhe Grumbullimit të Ujërave të Zeza kurdo që është e mundshme teknikisht dhe ekonomikisht;
- (b) Të ketë qasje në mënyrë jo-diskriminuese në Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza që i nënshtrohet vetëm lidhjes së Kontratës për Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe pagesën e Faturave përkatëse të lëshuara për ato shërbime të ofruara;
- (c) Ti ofrohen Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza në nivelet minimale të kualitetit, sigurisë dhe rregullës të përcaktuara nga Rregullatori dhe të jetë i informuar për ato Standarde të Shërbimeve në çdo kohë;
- (d) Këtë një faturim të drejtë, të ligjshëm dhe transparent për Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza të ofruara sipas Rregullës së aprovuar nga Rregullatori;
- (e) Të jetë i informuar për të drejtat e tij dhe obligimet e parapara në Kartën e Konsumatorëve dhe sipas Kontratës së Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza;



- (f) Të ketë qasje në të gjitha shënimet e tij personale të regjistruara në dosjet e Ofruesve të Shërbimit e Ujit dhe Ujërave të Zeza ose të dhënat në kompjuter ose në të dyjat dhe të korrigjojë cilindo shënim të pasaktë të gjetur në dokumentet dhe të dhënat e tilla;
- (g) Të ketë mbrojtje të konfidencialitetit të shënimeve personale të regjistruara dhe të përpunuara nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza në mënyrën e parashkruar në këtë Rregull;
- (h) Të informohet nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza se ka kërkuar pëlqimin nga Rregullatori për lëshimin e shënimeve të tyre personale si dhe informatat e pronësisë, si dhe për natyrën, përshkrimin dhe llojin e të dhënave dhe informatave për të cilën është bërë ai lëshim dhe kërkesë për të i nxjerrë në dritë;
- (i) Të ankohet për cilindo fakt ose rast që mund të shkaktojë kundërvajtje nga Ofruesit e Shërbimit e Ujit dhe Ujërave të Zeza të obligimeve të tyre të imponuara sipas Kartës së Konsumatorit, Kontratës së Shërbimit e Ujit dhe Ujërave të Zeza, ose në ndonjë Rregullore të aplikueshme dhe/ose Urdhër të lëshuar nga Rregullatori dhe që secila nga ato ankesa të jetë e procesuar dhe trajtuar në mënyrë të drejtë dhe me kohë nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza.

#### Neni 8: Obligimet e Konsumatorit

Konsumatori ka obligim që të:

- (a) Lidhë Kontratë të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza me Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza në kohën dhe mënyrën e përcaktuar në këtë Rregull;
- (b) Vazhdojë me pagesën e plotë dhe me kohë të të gjitha Faturave të lëshuara nga Ofruesit e Shërbimit e Ujit dhe Ujërave të Zeza për Shërbimet e ofruara për Ujë dhe Ujëra të Zeza;
- (c) Vazhdojë me pagesë ose përndryshe të rregullojë Borxhet e Vjetra që duhet të paguhet për ofrimin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza në mënyrën që është parashkruar në Rregullën e ZRRUM-së mbi Rregullimin dhe Shlyerjen e Borxheve të Vjetra;
- (d) Informojë Ofruesin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza kur Konsumatori është Konsumator i Cenushëm ose kur Konsumatori është i verbër;
- (e) Bashkëpunojë me Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza në të gjitha çështjet e arsyeshme të nevojshme për të lehtësuar ofrimin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza;
- (f) Lehtësojë dhe lejojë qasje gjatë orarit të zakonshëm të punës në Ditët e Punës ose në çdo kohë dhe/ose ditëve tjera në rast të ndonjë emergjence të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza në Objektivin e vet me qëllim të instalimit, rehabilitimit, largimit, riparimit, mirëmbajtjes dhe inspektimit të të gjitha aseteve të vendosura atje e që janë pjesë e Rrjetit të Ujit;

- (g) Lehtësojë dhe lejojë qasjen Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza në Objektivin e tyre me qëllim të leximit të ujëmatësave që tregojnë harxhimin e ujit;
- (h) Respektojë papkekshmërinë e atyre ujëmatësave, të mos manipulojë me ta dhe/ose të vendosë ose të kryejë në ujëmatësa çfarëdo punë që nuk është e autorizuar nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza;
- (i) Në çdo kohë të mbrojë dhe respektojë integritetin dhe pozitën e mirë të aseteve të vendosura në Objektet e tyre të cilat janë pjesë e Rrjetit të Ujit dhe të çfarëdo aseti tjetër që ka lidhje me dhe/ose e shfrytëzohet për dhënie ose marrjen e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe të përdorë me kujdes ato sipas specifikacioneve teknike dhe udhëzimeve të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave Zeza, qofshin ato asete pronë e Konsumatorit ose në domenin e pronës publike që operohen nga Ofruesit e Shërbimeve për Ujë dhe Ujëra te Zeza;
- (j) Sipas nën –nenit (g) të lartëshënuar, që sa më shpejtë të riparojë rrjedhjet në gypsjellësa dhe instalime që janë përgjegjësi e Konsumatorit;
- (k) Njoftojë sa më shpejtë Ofruesin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza për cilatdo fakte ose rrethana që kanë mundësi të shkaktojnë ndonjë çrregullim të furnizimit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave te Zeza dhe/ose cilindo dëmtim të aseteve që janë pjesë e Rrjetit të Ujit dhe/ose të përdorura për dhe në lidhje me dhënie ose marrjen e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave te Zeza që ndodhin në pronat e tyre.

## **Kapitulli 2: Të drejtat dhe Obligimet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave te Zeza**

### Neni 9: Të drejtat e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave te Zeza

Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të ketë të drejtë të:

- (a) Fatojë Konsumatorët për Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza të ofruara sipas Tarifave të ligjshme të Shërbimeve për ofrimin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza ashtu siq aprovohen nga Rregullatori kohë pas kohe;
- (b) Të pranojë me kohë pagesën e Faturave të lëshuara tek Konsumatorët për pagesën e Tarifave të ligjshme të Shërbimit të lëshuara, ndryshuara, plotësuara dhe/ose të zëvendësuara dhe që llogariten dhe aplikohen sipas Rregullës së ZRRUM-së mbi Tarifat e Shërbimit;
- (c) Mbledhë, mirëmbajë, përtërijë me informata të fundit, përpunojë dhe përdorë të dhënat personale të Konsumatorëve me qëllim të vetëm dhe ekskluziv për ofrimin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe faturimin për këto shërbime në përputhje të rreptë me vendimet e Rregullatorit në këtë aspekt ashtu siq është caktuar me këtë Rregull dhe/ose që përcaktohet nga Rregullatori kohë pas kohe;

- (d) Shfrytëzohet, operohet, mirëmbajet, riparohet dhe zëvendësohet pasuritë që i përketin pronës publike, të shfrytëzuara në lidhje me Rrjetin e Ujit dhe të shfrytëzuara për dhe në lidhje me ofrimin ose pranimin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza sipas kushteve paraqitura në Licencën e Shërbimit që jepet nga Rregullatori për ofrimin e shërbimeve të tilla;
- (e) Operohet vetëm në Zonat e Shërbimit të definuara në Licencën e Shërbimit të dhënë nga Rregullatori që autorizon ofrimin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza;
- (f) Procedohet me Shkycje të menjëhershme për cilëndo Kyçje të Paligjshme në Rrjetin e Ujit ose në ndonjë prej aseteve ose sistemeve që shfrytëzohen për dhe në lidhje me dhënien ose marrjen e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza sipas vendimeve të Rregullatorit të paraqitura në Rregullin e ZRRUM mbi Shkycjet;
- (g) Procedohet me Shkycje të menjëhershme për cilëndo Konsumator në rast të çfarëdo çrregullimi serioz ose mosfunksionimi në Rrjetin e Ujit ose në ndonjë prej aseteve ose sistemeve që shfrytëzohen për dhe në lidhje me ofrimin ose marrjen e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza në rast të kërcënimit të menjëhershëm ose të mundshëm ose rrezikimit të integritetit të atij Rrjeti të Ujit ose aseteve dhe sistemeve tjera ose jetës njerëzore ose ambientit, sipas Rregullës së ZRRUM mbi Shkycjet;
- (h) Procedohet me Shkycjen e Konsumatorëve të cilët kanë dështuar të bëjnë pagesën më kohë ose të lidhin Marrëveshjet e Pagesës për Faturat e lëshuara për Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza të llogaritura sipas Tarifave të ligjshme të Shërbimeve të aprovuara nga Rregullatori kohë pas kohe;
- (i) Procedohet me Shkycje Kolektive në zonat ku matja dhe Faturimi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza tregon që shumica e Konsumatorëve kanë dështuar të paguajnë Faturat e tyre në kohë sipas vendimeve të Rregullatorit të paraqitura në Rregullin e ZRRUM mbi Shkycjet;
- (j) Këtë qasje në objektet dhe lokalet e Konsumatorëve më qëllim të matjes së harxhimit të ujit dhe për ndonjë punë që kërkohet për riparim ose mirëmbajtje, inspektim ose mbrojtje të aseteve të Rrjetit të Ujit ose të ndonjë prej aseteve tjera ose sistemeve që shfrytëzohen për dhënien ose marrjen e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza në mënyrën siq parashkruhet nga Rregullatori kohë pas kohe të paraqitura në Kartën e Konsumatorëve;
- (k) Të ketë qasje në cilëndo pronë tjetër publike ose private për qëllime të njejta të paraqitura në paragrafin paraprak sipas procedurave dhe duke i respektuar procedurat dhe kufizimet e paraqitura në legjislacionin i cili është në fuqi në Kosovë mbi pronën dhe pasurinën e patundshme.

## Neni 10: Obligimet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza

Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të jetë i obliguar që të:

- (a) Respektojë të gjitha dispozitat dhe kushtet e Licencës së Shërbimit që do të lëshohet dhe zbatohet nga Rregullatori për të autorizuar ofrimin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza;
- (b) Lejojë Konsumatorët të kyçen në Rrjetin e Ujit dhe/ose në asetet dhe sistemet që shfrytëzohen për dhe/ose në lidhje me ofrimin dhe marrjen e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza sipas kushteve të Licencës së Shërbimit dhe/ose dispozitave të Kartës së Konsumatorëve kur të jetë e mundshme teknikisht dhe ekonomikisht ashtu siq përcaktohet nga Rregullatori kohë pas kohe;
- (c) Ofrojë të gjithë Konsumatorëve që kërkojnë atë, Shërbime të Ujit dhe Ujërave të Zeza kur teknikisht dhe ekonomikisht është e mundshme, sipas kushteve të Licencës së Shërbimit dhe/ose dispozitave të Kartës së Konsumatorëve;
- (d) Respektojë dhe përmbushë obligimin ndaj interesit publik për ofrimin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza në zonat rurale brenda Zonave të tij të Shërbimit sipas kushteve të Licencës së Shërbimit dhe/ose dispozitave të Kartës së Konsumatorëve;
- (e) Që Konsumatorëve tu Faturojë vetëm Tarifat e ligjshme për Shërbime të llogaritura dhe të faturuara në përputhje strikte me vendimet e Rregullatorit të lëshura dhe zbatuara kohë pas kohe, dhe të mos ngarkojë Konsumatorët me çfarëdo vlera tjera të paautorizuara;
- (f) Mos angazhohet në ndonjë aktivitet ose biznes që mund të jetë jokompatibil me obligimet e shërbimeve publike që rrjedhin nga kushtet e Licencës së Shërbimit, dispozitat e Kartës së Konsumatorëve dhe/ose në cilatdo Rregulla tjera të ligjshme;
- (g) Respektojë Standardet Minimale të Shërbimit për kualitetin, sigurinë dhe rregullsinë e shërbimit të parapara me Licencën e Shërbimit, dhe Kartën e Konsumatorëve dhe/ose në cilatdo Rregulla tjera të ligjshme;
- (h) Shfrytëzojë në mënyrë ekonomike dhe të sigurojë mirëmbajtje të duhur të aseteve në domenin e pronës publike dhe/ose të cilësdo pasuri private që i përket Rrjetit të Ujit dhe/ose aseteve tjera dhe/ose sistemeve që shfrytëzohen për dhe/ose në lidhje me ofrimin dhe marrjen e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza sipas kushteve të Licencës së Shërbimit dhe/ose cilësdo Rregulle tjetër;
- (i) Respektojë dhe përmbushi obligimet për ta informuar dhe për ti raportuar Rregullatorit siç parashkruhet në Licencën e Shërbimit, Kartën e Konsumatorëve, dhe/ose në cilindo Rregull tjetër të aplikueshëm;
- (j) Ofrojë informacion Konsumatorëve dhe/ose publikut të përgjithshëm sipas kushteve të parashkrura në Licencën e Shërbimit, Kartën e Konsumatorëve, dhe/ose në ndonjë

Rregull tjetër të aplikueshëm;

- (k) Regjistrojë Konsumatorët që janë Konsumatorë të Cenueshëm ose vizualisht të hendikepuar dhe ju ofron shërbime të caktuara për të përkrahur dhe komunikuar me këta Konsumatorë;
- (l) Pranojë, të iu përgjigjet, dhe trajtojë në mënyrë të drejtë dhe në kohë çdo ankesë dhe të mbajë evidencë për ato ankesa sipas kushteve të parashtruara në Kartën e Konsumatorëve dhe/ose të ndonjë Rregulli tjetër të aplikueshëm; dhe
- (m) Jetë përgjegjës për të siguruar ujë të pijshëm sipas standardeve të kualitetit për konsum njerëzor siç përcaktohet nga Instituti Shëndetit Publik të Kosovës kohë pas kohe, ose në mungesë të atyre standardeve, sipas Udhëzuesit të Organizatës Botërore për Shëndetësi.

### **PJESA III: KARTA E KONSUMATORËVE**

#### **Kapitulli 3: Përmbajtja dhe Përgatitja**

##### Neni 11: Përmbajtja e Kartës së Konsumatorëve

Karta e Konsumatorëve duhet të përshkruaj të drejtat dhe obligimet e Konsumatorëve dhe Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza siç janë përcaktuar me këtë Rregull dhe nivelin minimal të ofrimit të shërbimeve të cilat Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të përpiqet që tu ofrojë Konsumatorëve të vet.

##### Neni 12: Gjuha e Kartës së Konsumatorëve

- 12.1. Karta e Konsumatorëve do të lëshohet në një ose më shumë gjuhë zyrtare që përdoren në Kosovë dhe do të jetë në dispozicion për Konsumatorët nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza sipas preferencës për gjuhën që e demonstroi Konsumatori.
- 12.2. Nëse Konsumatori nuk ka paraqitur ndonjë preferencë për ndonjërin nga gjuhët që përdoren në Kosovë, Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do t'ia lëshojnë konsumatorit Kartën e Konsumatorëve në gjuhën që flitet më së shumti në zonën gjeografike të lokacionit të Vendqëndrimit të Konsumatorit dhe/ose Objektivit.

##### Neni 13: Përgatitja e Kartës së Konsumatorëve

Brenda gjashtë (6) muajve nga Hyrja në fuqi e kësaj Rregulle, secili Ofrues i Shërbimeve do të përgatisë Kartën e Konsumatorëve e cila përfshinë së pakudispozitat e dhëna në këtë Rregull, megjithëse Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza mund të shtojë detaje tjera sipas politikave të veta komerciale dhe të marrëdhënieve me Konsumatorë.

##### Neni 14: Shqyrtimi nga Rregullatori i Kartës së Konsumatorëve të Ofruesit të Shërbimeve

Secili Ofrues i Shërbimeve do të dorëzojë Rregullatorit propozimin e vet të Kartës së Konsumatorëve, i cili do ta shqyrtojë dhe, brenda njëzet (20) ditëve të Punës pasi që e ka

pranuar, ose do t'ia kthejë për revidim versionin ose do t'ia lëshojë një Letër Pa Vërejtje.

#### **Kapitulli 4: Nxjerrja e Kartës së Konsumatorit**

##### Neni 15: Dhënia e Kartës së Konsumatorëve

- 15.1. Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do ti jap në formë të shypur secilit Konsumator dhe secilit punëtor të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza qoftë komplet Kartën e Konsumatorit ose një përmbledhje që paraprakisht aprovohet nga Rregullatori në mënyrë të ngajshme sikurse në Nenin 14.
- 15.2. Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza në çdo kohë do të mbajë kopje të mjaftueshme të Kartës së Konsumatorëve në sasi të mjaftueshme për ti shpërndarë falas nga një kopje secilit Konsumatorë sipas kërkesës dhe të ketë kopje plotësuese në zyrë për Konsumatorët e ri dhe anëtarët e ri të personelit të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza.
- 15.3. Informatat plotësuese për të gjitha detajet e plota teknike dhe/ose komerciale të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të jenë në dispozicion falas në bazë të kërkesës së Konsumatorit që i bën Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza.

##### Neni 16 : Shpërndarja e Kartës së Konsumatorëve

- 16.1. Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të shpërndajnë kopjet e Kartës së Konsumatorëve në të njejtën kohë kur të nënshkruhen Kontratat e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza nga Konsumatorët të cilët kanë kërkuar një kopje të atij dokumenti dhe/ose një kopje të buletinit informativ që përmban një përmbledhje të shkurtër të përmbajtjes kryesore të Kartës së Konsumatorëve ashtu siç përcaktohet nga Rregullatori kohë pas kohe.
- 16.2. Përveç kësaj, Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza duhet të shpërndajnë Kartën e Konsumatorëve tek Konsumatorët e vet dhe/ose tek publiku i përgjithshëm me mjetet shoqëruese kur ekonomikisht dhe teknikisht është e mundshme me iniciativën vetanake dhe/ose kurdo qoftë që përcaktohet nga Rregullatori kohë pas kohe:
  - (a) Përmes të publikimit të tij në faqen e internetit të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe/ose në faqen e internetit të Rregullatorit;
  - (b) Shpallja e Kartës së Konsumatorëve dhe/ose ndryshimeve të saj dhe/ose plotësimeve në mediat e shkruara;
  - (c) Shpërndarja e kopjeve të Kartës së Konsumatorëve nëpërmes bibliotekave publike, zyreve publike infomative, zyreve për marrëdhënie me publik të entiteteve publike dhe private ku zonat e qarkullimit publik janë në dispozicion;
  - (d) Të mbahen së paku 3 kopje të shtypura të Kartës së Konsumatorëve në secilin version në Anglisht, Shqip dhe Serbisht në zyret e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza.

#### Neni 17: Shpenzimet për Përgatitjen, Shtypjen dhe Lëshimin e Kartës së Konsumatorëve

Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të jenë përgjegjës të vetëm për të gjitha shpenzimet që kanë të bëjnë me përgatitjen, shtypjen dhe nxjerrje e Kartës së Konsumatorëve dhe do të përfshijnë të gjitha këto shpenzime në llogaritjen e Tarifave të Shërbimit.

### **Kapitulli 5: Modifikimi i Kartës së Konsumatorëve dhe Ri-lëshimi**

#### Neni 18: Modifikimi i Kartës së Konsumatorëve

Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza paraprakisht do ti dorëzojnë për shqyrtim Rregullatorit çdo propozim për ndryshim esencial në Kartën e Konsumatorëve i cili shqyrtim bëhet sipas Nenit 14.

#### Neni 19: Lëshimi i Kartës së Konsumatorëve të Modifikuar

Brenda një (1) muaji nga pranimi i Letrës Pa Vërejtje nga Rregullatori, Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të lëshojnë dhe tu shpërndajnë Konsumatorëve dhe publikut të përgjithshëm modifikimet e Kartës së Konsumatorëve sipas Nenit 15.

#### Neni 20: Ri-Lëshimi i Kartës së Konsumatorëve

Në rast se nuk ka modifikime, Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të ju japin përsëri të gjithë Konsumatorëve falas çdo 2 vjet Kartën e tyre të Konsumatorëve ose një dokument me përmbledhjen më të fundit të aprovuar paraprakisht nga Rregullatori, sipas Neni 15.

## **PJESA IV: KONTRATA E SHËRBIMVE PËR UJË DHË UJËRA TË ZEZA**

#### Neni 21: Përmbajtja e Kontratës së Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza

- 21.1. Nga të gjithë Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza kërkohet të lidhin me shkrim Kontratën e Shërbimit për Ujë dhe Ujëra të Zeza me të gjithë Konsumatorët e cila do të përmbajë kushtet themelore kontraktuese dhe kushtet e aplikueshme për ofrimin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza.
- 21.2. Kontratat e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza kryesisht duhet të lidhen në formën e dhënë në Shtojcën 2 të kësaj Rregulle, megjithëse Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza mund të përfshijnë edhe informata tjera plotësuese dhe/ose marrëveshje që nuk janë kontradiktore me formën standarde për Kontratat për Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza.
- 21.3. Kontrata e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do ti referohet Kartës së Konsumatorëve dhe kur është e përshtatshme të përmbledhi dispozitat kyçe të saj.

## Neni 22: Shqyrtimi i Kontratave të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza nga Rregullatori

- 22.1 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të përgatisin dhe të dorëzojnë tek Rregullatori një propozim të Kontratës së Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza të përgatitur kryesisht sipas kushteve të parashikuara nën Shtojcën 2 të kësaj Rregulle brenda një muaji nga data e hyrjes në fuqi të kësaj Rregulle.
- 22.2. Brenda 20 Ditëve të Punës nga data e pranimit të propozimit të Kontratës së Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza, Rregullatori do të dërgojë tek Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza qoftë:
- (a) një Letër Pa Vërejtje; ose
  - (b) një vendim përkitazi me kushtet e veçanta të propozimit të Kontratës së Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza që do të kenë nevojë për t'u ndryshuar në mënyrë që ajo kontratë e propozuar të përputhet me dispozitat e kësaj Rregulle dhe/ose karakteristikat kyçe të Kontratës së Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza në bazë të formës standarde të bashkangjitur si Shtojcë B në këtë Rregull.
- 22.3. Në rastin e paraparë nën paragrafin (b) të Nën-nenit 21.2 të lartëshënuar Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të fusin plotësimet në propozimin e Kontratës së Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza të përcaktuar nga Rregullatori dhe do të ri-dergojnë propozimin tek Rregullatori brenda dhjetë (10) Ditëve të Punës.
- 22.4. Pas pranimit të Letrës Pa Vërejtje nga Rregullatori, Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të finalizojë Kontratën e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe do të fillojë sistemin e lidhjes së asaj Kontrate me të gjithë Konsumatorët e vet brenda katër (4) muajve nga data e hyrjes në fuqi të kësaj Rregulle.

## Neni 23: Modifikimi i Kontratave të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza

- 23.1. Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza në çdo kohë mund të dorëzojnë tek Rregullatori propozimin për cilindo ndryshim esencial në Kontratën e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe Rregullatori do të i shqyrtojë ato ndryshime në ato kontrata sipas Nenit 22.
- 23.2. Cilido modifikim i Kontratave të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të lidhet nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit me të gjithë Konsumatorët e tyre sipas rregullave të përcaktuara në Nenin 22.

## **PJESA V: REGJISTRI I KONSUMATORËVE**

### **Kapitulli 6: Regjistri i Konsumatorëve**



#### Neni 24: Regjistrimi i Konsumatorëve

- 24.1 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të organizojnë dhe mirëmbajnë një Regjistër të Konsumatorëve që kanë lidhë Kontratë të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza e cila do të jetë në dispozicion për të gjithë Konsumatorët që të verifikojnë përfshirjen e tyre në ato shënime dhe saktësinë dhe kompletimin e të dhënave të tyre personale të regjistruara në te.
- 24.2 Regjistri i Konsumatorëve mund të përdoret për përgatitjen dhe lëshimin e Faturave të Konsumatorit dhe komunikatave tjera për Konsumatorët.
- 24.3 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të përgadisnin 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 Rregullatori i cili periodikisht do ti kontrollojë për të siguruar pajtueshmërinë.

#### Neni 25: Përmbajtja e Regjistrit të Konsumatorëve

- 25.1 Shënimet që do të dorëzohen në Regjistrin e Konsumatorëve do të përfshijnë së paku shënimet vijuese:
- (a) Numrin personal identifikues të Konsumatorit i cili nuk do të shfrytëzohet përsëri pasi që Konsumatori pushon së qenurit Konsumator;
  - (b) Një Numër Unik të Kontos për secilin Gypin e Kyqjes së Konsumatorit;
  - (c) Emrin dhe adresën e Konsumatorit ose adresën e Objektivit që i ofrohen Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza;
  - (d) Adresa ku duhet ti dërgohen Faturat Konsumatorit nëse dallon prej cilësdo nga adresat në nën-Nenin (c) të lartëshënuar;
  - (e) Kategoria e Konsumatorit që përdorë ujin e përcaktuar me qëllim që të llogariten Tarifat e Shërbimeve të zbatueshme sipas Rregullores mbi Tarifat e Shërbimit;
  - (f) Diametri i kyçjes në Rrjetin e Ujit;
  - (g) Numri identifikues dhe madhësia e ujëmatësit të Konsumatorit;
  - (h) Hollësitë e Kontratës së Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza të nënshkruar me Konsumatorin duke përfshirë datën e nënshkrimit dhe datën e hyrjes së fuqi;
  - (i) Hollësitë e cilësdo Kontrate të Borxheve të Vjetra dhe/ose ndonjë Marrëveshje për Pagesë të bërë me Konsumatorin;
  - (j) Llogaria e tanishme e Konsumatorëve që shënon të gjitha të dhënat përkatëse të

historisë së Konsumatorit sipas Faturave të lëshuara dhe gjendja e pagesës së tyre gjatë periudhës njëzetekatër (24) muajshe;

- (k) Çdo shënim që evidenton Konsumatorin si Konsumator i Cenueshëm sipas Nenit 25 të mëposhtë shënuar;
- (l) Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza mund të shtojnë ndonjë shënim plotësues që ka rëndësi për punën e tyre efektive dhe ofrimin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza tek Konsumatorët siç janë shënimet teknike për kyçjen në Rrjetin e Ujit, ujëmatësave, dhe historinë teknike të këtyre kyçjeve si dhe të gjitha riparimeve dhe punën për mirëmbajtje të bërë në ato kyçje dhe numrin e anëtarëve në bashkësinë familjare të Konsumatorit;

25.2 Është shprehimisht dhe rreptësisht e ndaluar të përfshihen shënimet vijuese në Regjistrin e Konsumatorëve:

- (a) Religjioni ose përkatësia fetare e Konsumatorëve,
- (b) Përkatësia etnike e Konsumatorëve;
- (c) Gjinia e Konsumatorëve;
- (d) Përkatësia politike e Konsumatorëve;
- (e) Anëtarësia e Konsumatorëve në ndonjë shoqatë tjetër, grup shoqërore ose organizatë të çfarëdo lloji; dhe
- (f) Cilido shënim tjetër privat i Konsumatorëve që nuk kërkohet për ofrimin Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe cilido shënim tjetër ruajtja e të cilit është e ndaluar sipas secilit tjetër të aplikueshëm në në Kosovë.

25.3 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza nga Regjistri i Konsumatorëve do të largojnë me përpikëri cilido shënim të ndaluar dhe/ose shënime personale të Konsumatorëve që konsiderohen si jo të përshtatshme për t'u ruajtur ose të përdoren nga:

- (a) Cilido urdhër i Rregullatorit;
- (b) Cilido urdhër i lëshuar nga cilido autoritet publik kompetent i Kosovës;
- (c) Cilido urdhër i lëshuar nga cilido gjyq i Kosovës me jurisdikcion kompetent; dhe/ose
- (d) Cilido rekomandim të lëshuar nga Institucioni i Ombudspersonit të Kosovës të vërtetuar dhe zbatuar nga Rregullatori.

#### Neni 26: Personat e Cenueshëm dhe verbër

- 26.1. Ofruesi i Shërbimeve në Regjistrin e Konsumatorëve do të regjistrojë nëse Konsumatori është Person i Cenueshëm ose ka ndonjë Person të Cenueshëm që jeton në objektet ku banon Konsumatori.
- 26.2. Ofruesi i Shërbimeve në Regjistrin e Konsumatorëve do të regjistrojë nëse Konsumatori është i verbër dhe, në bazë të kërkesës, të i sigurohet komunikimi i caktuar.

#### Neni 27: Formati i Shënimeve në Regjistrin e Konsumatorëve

Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të mbajë shënimet në letër që kanë të bëjnë me Regjistrin e Konsumatorëve dhe gjithashtu do të mbajë, kur ekonomikisht dhe teknikisht është e mundshme, shënimet në mënyrë elektronike duke përdorur ndonjë program (software) kompjuterik që ka përdorim të gjërë në tërë Kosovën dhe përdorimin e të cilit e ka aporvuar Rregullatori.

### **Kapitulli 7: Siguria e Shënimeve të Rujatura në Regjistrin e Konsumatorëve**

#### Neni 28: Siguria dhe Mbrojtja e të Dhënave të Konsumatorëve

- 28.1 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të ruajnë të dhënat personale në Regjistrin e Konsumatorëve dhe të dhënat të mos i publikojnë pa aprovimin paraprak nga Rregullatori në bazë të ndonjë udhërese të lëshuar nga Rregullatori kohë pas kohe në lidhje me këtë.
- 28.2 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza gjithashtu do të:
  - (a) Sigurojnë të dhënat e ruajtura në Regjistrin e Konsumatorëve duke përdorur mekanizmat adekuat për mbrojtje dhe sisteme siç janë fjalëkalimet (“password”-at), sistemet e alarmit të ndërhyrjes dhe mjete tjera të përshtatshme si dhe duke kufizuar rreptësisht numrin e punëtorëve të autorizuar që të kenë qasje në Regjistrin e Konsumatorëve;
  - (b) I shmangen përdorimit të të dhënave të Konsumatorëve për çfarëdo qëllimi tjetër përveq atyre që saktësisht dhe drejtpërdrejt lidhen me ofrimin e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza;
  - (c) I shmangen lejimit të qasjes në Regjistrin e Konsumatorëve cilëndo palë të tretë përveq Rregullatorit, autoriteteve tjera publike që kanë autorizime të qarta për qasje në Regjistrin e Konsumatorëve sipas cilitdo ligj të aplikueshëm në Kosovë, dhe entiteteve tjera të marrin Regjistrin e Konsumatorëve në bazë të urdhërave të aplikueshëm të lëshuar nga cilido gjyq kompetent i Kosovës.

#### Neni 29: Raportimi tek Rregullatori për Kontratat e Shërbimeve të Konsumatorëve

Rregullatori do të vëzhgojë lidhjen e Kontratave të Shërbimit të Ujit dhe Ujërave të Zeza sipas raportit të rregulltë të cilin Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të jenë të obligueshëm të përgatitin dhe t'ia dërgojnë Rregullatorit sipas Nenit 43.

## **PJESA VI: FATURA PËR SHËRBIMET**

### **Kapitulli 8: Faturat e Konsumatorit dhe Përkujtimet për Pagesë**

#### Neni 30: Lëshimi i Faturës së Konsumatorit

- 30.1. Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të faturojnë Konsumatorët e vet së paku një herë në çdo dy muaj, por preferohet një herë në çdo muaj.
- 30.2. Faturat do të lëshohen në formë të shtypur dhe dërgohem me postë ose personalisht në adresën e regjistruar të Konsumatorit.
- 30.3. Faturat do të jenë në një ose më shumë gjuhë që përdoren zyrtarisht në Kosovë sipas preferencave që tregon secili Konsumator.
- 30.4. Nëse Konsumatori nuk tregon ndonjë preferencë, ose përderisa ajo preferencë ti kumtohet Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza, Faturat do të lëshohen në gjuhën që flitet më së shumti në secilën zonë relevante gjeografike brenda secilës Zonë të dhënë të Shërbimeve.
- 30.5. Pavarësisht nga nën-nenet 30.3 dhe 30.4, një Faturë mund të paraqet të tri gjuhët zyrtare të Kosovës por duhen të jenë të lexueshme.
- 30.6. Komunikim i adekuat duhet të përdoret për Konsumatorët të cilët janë vizuelisht të paaftë.

#### Neni 31: Përmbajtja e Faturës së Konsumatorit

- 31.1. Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të përfshijnë informatat vijuese në secilën Faturë për të gjithë Konsumatorët:
  - (a) Një Numër unik të Faturës;
  - (b) Detajet e kontaktit të Konsumatorit, kategoria (Amvisëri ose Komerciale-Industriale, ose Institucional) dhe numri personal identifikues i Konsumatorit;
  - (c) Adresa e pronës ku janë ofruar ose dërguar Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza;
  - (d) Vlerat që kërkohen nga Konsumatori të paguajë të ndara për secilin artikull të paraqitur në nën-Nenin 2. në vijim dhe të mbledhura për të bërë shumën totale që Konsumatori duhet të paguajë;
  - (e) Data deri kur Konsumatori kërkohet të paguajë shumën kryesore totale të paraqitur në Faturë;
  - (f) Shuma kryesore totale duhet të tregohet qartë;
  - (g) Metodatat me të cilat Konsumatori mund të paguajë Faturën dhe informatat rreth ndihmës e cila mund të jetë në dispozicion nëse Konsumatori është duke përjetuar vështirësi financiare;

- (h) Numri i telefonit për pyetjet rreth Faturës dhe një numër për shërbime emergjente që punon 24 orë; dhe
- (i) Ndonjë kredi e papaguar ose bilanc i debisë nga Faturat e mëparshme dhe pagesat e bëra nga Konsumatori që nga koha kur është dërguar Fatura e fundit;

31.2. Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza duhet ndaras të specifikojnë ngarkesat vijuese për çdo Faturë të lëshuar:

- (a) Një ngarkesë fikse për shërbime me mundësi për të siguruar ofrimin e furnizimit me ujë dhe për ofrimin e shërbimeve të ujërave të zeza;
- (b) Ngarkesa për ujin e shfrytëzuar, duke përfshirë datën dhe rezultatin e tanishëm dhe të mëhershëm të leximit të ujëmatësit;
- (c) Një ngarkesë paushalle e shfrytëzimit të ujit, kur prona është e kyçur në shërbimet e ujit por nuk ka ujëmatës të instaluar;
- (d) Një ngarkesë volumetrike për ujëra të zeza;
- (e) Cilado ngarkesë tjetër në lidhje me ofrimin e shërbimeve të ujit ose ujërave të zeza, siç është një ngarkesë për shërbimet e ofruara, qoftë me kërkesën e Konsumatorit ose për shkak të dështimit të Konsumatorit që të përmbushë një obligim siç janë gjobat për pagesa të vonuara, Shkycjet, rikycjet, ose ngarkesat tjera të aprovuara;
- (f) Të gjitha ngarkesat që hyjnë në Tatimin mbi Vlerën e Shtuar (TVSH) do të paraqiten si një artikull gjithëpërfshirës dhe TVSH-ja totale që e ka borxh Konsumatori do të paraqitet si një artikull i veçantë.

#### Neni 32: Vërejtjet Përkujtuese për Pagesë dhe Shkyçja për Mos-pagesë

32.1. Nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza kërkohet të lëshojnë dhe dërgojnë tek Konsumatorët vërejtjet përkujtuese në vijim në rast të mospagesës së cilësdo Faturë në datën e caktuar të pagesës:

- (a) Vërejtja Përkujtuese e parë duhet ta shtyjë Konsumatorin të paguajë Faturën brenda pesë (5) Ditëve të Punës ose të pësojë Shkyçjen;
- (b) Vërejtja Përkujtuese e dytë duhet ta shtyjë Konsumatorin të paguajë Faturën brenda pesë (5) Ditëve të Punës ose pësojë Shkyçje dhe duhet të shkruhet më ngjyrë të kuqe që në mënyrë të qartë thekson se në rast të mos-pagesës së shumës që i ka kaluar afati Shkyçja do të zbatohet pa ndonjë vërejtje të mëtutjeshme;

32.2. Vërejtjet Përkujtuese për pagesat e Faturave që iu ka kaluar afati të cilat duhet të lëshohen sipas këtij Neni do të bëhen me shkrim dhe të dërgohen tek Konsumatorët në të njëjtën gjuhë në të cilën është Fatura që i ka kaluar afati;

32.3. Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza janë të obliguar të procedojnë me Shkyçje të Konsumatorëve që dështojnë të paguajnë cilëndo Faturë prej periudhës së fundit të caktuar për këtë qëllim sipas përkujtuesin Vërejtjes Përkujtuese me ngjyrë të kuqe të lëshuar dhe të dërguar në bazë të këtij Neni sipas Rregullës së e Rregullatorit mbi Shkyçjen të Shërbimeve të Ujit.

## **Kapitulli 9: Pagesa e Faturës së Konsumatorit**

### Neni 33: Pagesa e Faturës së Konsumatorit

- 33.1 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të informojnë me shkrim Konsumatorët për metodat e pagesës së Faturës të cilat duhet të kenë për qëllim lehtësimin e pagesës së Faturës sa më shumë që është e mundur dhe të cilat mund të përfshijnë, pagesën përmes aparateve automatike bankare dhe transferit bankar kur është e mundshme teknikisht dhe ekonomikisht.
- 33.2 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të krijojnë stacionet e pagesave duke përfshirë edhe në zyret e tyre dhe në bankat lokale ose postat ose të dyjat të cilat duhet të jenë sa më afër që është e mundur vendbanimit dhe/ose vendit të biznesit të Konsumatorit dhe duhet të kenë ditët dhe orët e punës që mund të kenë qasje për shumicën e Konsumatorëve.

### Neni 34: Lokacionet për të Marrë dhe për të Paguar Faturat e Konsumatorëve

- 34.1 Pas aprovimit të Rregullatorit, Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza mund të kërkojnë nga Konsumatori që të vijë në lokacionet e paracaktuara, të volitshme për të marrë dhe paguar Faturat e tyre.
- 34.2 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza duhet të dërgojnë një letër tek Rregullatori me:
- (a) detajet rreth lokacioneve dhe ditëve dhe orëve të tyre të punës;
  - (b) harta e Zonave të Shërbimit me lokacionet e nënvizuara;
  - (c) metoda e publikimit të procedurës, lokacionit, ditëve dhe orëve të tyre të punës të Konsumatorët për të marrur dhe paguar Faturën e tyre dhe të marrin dëftesën e pagesës;
  - (d) procedura për Konsumatorët të bëjnë rregullime për të dërguar Faturën tek lokacioni i tyre dhe pagesën për atë shërbim;
- 34.3 Si përgjigje e kërkesës së dorëzuar sipas nën-nenit 34.2 të lartëshënuar Rregullatori do të shqyrtojë brenda njëzet (20) ditëve të Punës, informojë me shkrim Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza për aprovimin e tij ose arsyen për refuzim, dhe do të krijojë një periudhë kohore prej jo më pak se katër (4) muaj dhe jo më shumë se gjashtë (6) muaj për të vlerësuar rezultatet.
- 34.4 Gjatë periudhës së vlerësimit, Rregullatori do të bëjë inspektime periodike dhe Komisioni Këshillues i Konsumatorëve për Zonën e Shërbimit do të udhëheq hulumtimet për të vlerësuar efektshmërinë dhe përshtatshmërinë e skemës së pagesës së faturës në këtë pjesë për Konsumatorët duke përfshirë lokacionet e pagesës, orët e operimit dhe mundësinë e qasjes.
- 34.5 Rregullatori do të përdorë rezultatet nga hulumtimet dhe inspektimet për të përcaktuar se a të lejohet ose të mos lejohet Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza të vazhdojnë këtë metodë të dërgimit të Faturës dhe pagesës dhe do të kumtojë rezultatet me shkrim tek Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza jo më vonë se nëntë (9)

muaj pas aprovimit fillestar në nën-nenin 34.3 lartëshënuar.

## **Kapitulli 10: Faturat e Konsumatorit për Kontot e Shumëfishta**

### Neni 35: Faturat e Konsumatorit për Kontot e Shumëfishta

- 35.1 Kur Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza faturon një Konsumator të vetëm për llogari të shumëfishta, Fatura duhet të përfshijë një fletë përmbledhëse që radhitë secilin numër të kontos, emrin e kontos, shumën e caktuar për pagesë për secilën konto dhe shumën totale të pagueshme nga Konsumatori te përmbledhur për të gjitha ato konto.
- 35.2 Kur një Ofrues i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza pranon pagesë nga një Konsumator i vetëm për konto të shumfishta pagesa duhet të caktohet nga e njëjta urdhëresë dhe paracaktimi i secilës konto sipas listingut përmbledhës përveç nëse Konsumatori ka indikuar ndryshe.

## **Kapitulli 11: Historia e Faturave të Vjetra**

### Neni 36: Pajisja e Konsumatorit me Historinë e Faturave të Vjetra

- 36.1 Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza, në bazë të kërkesës së një prej Konsumatorëve të tij, do të ofrojë informatën e Faturave të Vjetra të atij Konsumatori në të njëjtën gjuhë të përdorur për lëshimin e atyre Faturave të Vjetra.
- 36.2 Të dhënat minimale të dhëna në Faturat e Vjetra do të përfshijnë të prezentuara në një format që kuptohet lehtë për një Konsumator të nivelit mesatar pa ndonjë prapavijë teknike, si në vijon:
- (a) 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 sekjo; dhe
  - (b) Shënim të qartë të shumës për secilën Faturë të ofruar gjatë periudhës me të cilën kanë të bëjnë të dhënat.
- 36.3 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza mund të kërkojë një pagesë në një shumë të mjaftueshme për të mbuluar shpenzimet e arsyeshme administrative që janë shkaktuar për të gjitha kërkesat pasuese për historinë e Faturave të Vjetra të bëra nga Konsumatori i njëjtë për të njëjtin lokacion të shërbimit brenda një periudhe dymbëdhjetë (12) muajshe.

## **Kapitulli 12: Korrigjimet e Faturimit dhe Korrigjimet**

### Neni 37: Gabimet gjatë Faturimit për shkak të Pakujdesisë

Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza 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 shënojë një kredit ose debit, varësisht nga rasti, në

Ilogarinë e Konsumatorit për një shumë të barabartë me atë si në gabim, brenda njëzet (20) Ditëve të Punës nga data kur është zbuluar gabimi ose në rastin e kontestit me Konsumatorin, jo më vonë se njëzet (20) Ditë të Punës duke filluar nga data kur kontesti është zgjidhur.

#### Neni 38: Mbingarkimi me Paramendim nga Ofruesi i Shërbimit

Në rastin kur Rregullatori zbulon se Ofruesi i Shërbimeve me paramendim ka mbingarkuar Konsumatorin, Ofruesi i Shërbimeve do të jetë i obliguar të atribuojë në Ilogarinë e Konsumatorit të dëmtuar një shumë që është e barabartë me dyfishin e shumës totale të mbingarkuar. Përveç kësaj, Ofruesi i Shërbimeve do të paguajë kamatën e barasvlershme me pesëmbëdhjetë përqind (15%) të shumës së mbingarkuar nëse shuma që duhet të dërgohet nuk është atribuar në Ilogarinë e Konsumatorit brenda njëzet (20) Ditëve të Punës prej datës në të cilën Rregullatori e ka gjetur atë gabim tek Ofruesi i Shërbimit.

#### Neni 39: Nën-ngarkesa me Mashtrim nga Ofruesi i Shërbimit

Në rast se Ofruesi i Shërbimeve ka nën-ngarkuar Konsumatorin si pasojë e mashtrimit dhe/ose shpërdorimit me paramendim nga ana e Konsumatorit duke vepruar vetëm ose në bashkëpunim me personelin e Ofruesit të Shërbimit, brenda njëzet (20) Ditëve të Punës që nga data kur Konsumatori është zbuluar si përgjegjës për atë veprim, Konsumatori do të paguajë Ofruesit të Shërbimeve shumën e plotë për të cilën është nën-ngarkuar ose do të Shkyçet.

### **PJESA VII: FUSHATA E INFORMIMIT PUBLIK**

#### Neni 40: Fushata e Informimit Publik e Udhëhequr nga Rregullatori

- 40.1 Rregullatori do të organizojë dhe udhëheqë Fushatën për Informim Publik vetëm një herë gjatë periudhës prej tridhjetë (30) deri më njëqindetëdhjetë (180) ditëve pasi kjo Rregull të hyjë në fuqi me qëllim që të informohet publiku lidhur me Kartën e Konsumatorëve, Kontratën për Shërbime, Faturimin dhe pagesën për shërbime, dhe çështjet tjera.
- 40.2 Rregullatori do të informojë të gjithë Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza ashtu që ata të mund të marrin pjesë në Fushatën e Informimit Publik dhe do të kërkojnë dhe/ose marrin parasysh cilatdo kontribute dhe propozime të ofruara nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza.

#### Neni 41: Fushata e Informimit Publik e Udhëhequr nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza

- 41.1 Secili Ofrues i Shërbimit për Ujë dhe Ujëra të Zeza do të publikojë shpërndarjen e Kartës së tij të Konsumatorëve dhe do të shpall nismën e periudhës për nënshkrimin e Kontratave për Shërbime të Ujit në Zonën e Shërbimit të tij.
- 41.2 Të gjitha materialet e përdorura në cilëndo fushatë të informimit publik të udhëhequr nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të:
  - (a) Përmbajnë ose paraqesin informata të sakta, të reja, të plota dhe jo ç'orientuese;



- (b) Nuk do të përzihen me cilatdo reklama komerciale të bëra nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza për çfarëdo qëllime tjera përveç nëse është përcaktuar ose aprovuar paraprakisht ndryshe nga Rregullatori;
  - (c) Përdoret gjuha e afërt për publikun e përgjithshëm pa ndonjë kualifikim specifik teknik ose prapavijë;
  - (d) Bëhet në gjuhën ose gjuhët që fliten më së shumti në secilin regjion gjeografik që mbulohet nga fushata e informimit publik brenda Zonave të Shërbimit;
  - (e) Mos bëhen referenca çfarëdo qofshin politike, racore, etnike, gjinore, seksuale, morale dhe/ose fetare;
  - (f) Shmanget prej bërjes së krahasimeve ndërmjet kualitetit të Shërbimeve dhe/ose Standardeve të Shërbimeve të cilatdo Ofrues Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe/ose cilësdo kompanive tjera publike ose ndërmarrjeve;
  - (g) Jetë në përputhje me propozim materialet e dorëzuara për aprovim paraprak nga Rregullatori; dhe
  - (h) Jetë në përputhje me cilindo rregull tjetër të përcaktuar për fushatat e informimit publik, shpalljeve dhe/ose reklamave nga cilido ligj tjetër i aplikueshëm në Kosovë i zbatuar nga mbikëqyrja e mediave dhe/ose autoriteteve tjera kompetente.
- 41.3 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza duhet të koordinohen me Fushatën e Informimit Publik të udhëhequr nga Rregullatori sipas Neni 40.

## **PJESA VIII: ZBATIMI DHE DËNIMET**

### **Kapitulli 13: Zbatimi nga Rregullatori**

#### Neni 42: Zbatimi

- 42.1 Rregullatori do të vëzhgojë respektimin e kësaj Rregulle në bazë të raporteve të dërguara nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza.
- 42.2 Rregullatori gjithashtu do të vëzhgojë respektimin e kësaj Rregulle me anë të inspektimeve dhe analizave dhe nga raportet e dërguara nga etnitetet tjera dhe autoritetet publike.

### **Kapitulli 14: Shënimet dhe Raportet**

#### Neni 43: Shënimet dhe Raportet

- 43.1 Secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të pregatisë dhe regjistrojë raportet tek Rregullatori në formën e parashkruar dhe brenda intervaleve të specifikuar nga Rregullatori kohë pas kohe.

- 43.2 Gjatë dymbëdhjetë (12) muajve të parë që nga Data e Hyrjes në Fuqi e kësaj Rregulle secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të dorëzojë Raportin e Progresit tek Rregullatori sipas formatit të përfshirë në Shtojcën e këtij Regulli jo më vonë se pesëmbëdhjetë (15) ditë të muajit vijues;
- 43.3 Pas Datës së Hyrjes në Fuqi të kësaj Rregulle dhe në mënyrë periodike pas kësaj, secili Ofrues i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të prodhojë:
- (a) Një raport tremujor deri më datën 20 të muajve prill, korrik, tetor dhe janar për muajt e mëparshëm në formatin e specifikuar nga Rregullatori kohë pas kohe i cili përmbledh të dhënat për Kontratat për Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza, lëshimin dhe inkasimin e Faturave, Kartën e Konsumatorëve dhe përputhshmërisë; dhe
  - (b) Një raport vjetor për Konsumatorët e vet për të treguar përmbushjen e detyrave kundrejt objektivave të përcaktuara nga Rregullatori në konsultim me Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza.
- 43.4 Lokacioni dhe Ruajtja e të Dhënave: Të gjitha të dhënat do të mbahen në zyrën kryesore të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe do të jenë në dispozicion gjatë orarit të rregullt të punës për t'u kontrolluar nga Rregullatori.
- 43.5 Periudha e Mbajtjes së të Dhënave dhe Raporteve: Të gjitha të dhënat dhe raportet e parapara në këtë Nen duhet të organizohen dhe mbahen nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit për së paku dy (2) vite kalendarike nga data kur janë përgatitur së pari ose mbesin deri atëherë kur ndonjë ligj tjetër i aplikueshëm përcakton se ato duhet të mbahen për ndonjë periudhë kohore më të gjatë në të cilin rast periudha e fundit e mbajtjes do të zbatohet.

## **Kapitulli 15: Kundërvajtjet dhe Dënimet**

### Neni 44: Kundërvajtje dhe Dënimet

Gjobat do të vihen sipas procedurave të krijuara me Rregulla e lëshuara, të ndryshuara dhe/ose të plotësuara nga Rregullatori kohë pas kohe.

## **Kapitulli 16: Ankesat**

### Neni 45: Ankesat

- 45.1 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza mund të ankohen tek Komisioni për Shqyrtim i krijuar sipas Rregullores së UNMIK-ut Nr. 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve për Ujë dhe Mbeturina në Kosovë në cilindo vendim konkret të Rregullatorit mbi zbatimin e kësaj Rregulle.
- 45.2 Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza gjithashtu mund të ankohen në gjyqet e Kosovës nga shkak i cilitdo vendim të Komisionit për Shqyrtim që është marrë në ndonjë vendim konkret sa i përket zbatimit të kësaj Rregulle sipas Rregullores së

UNMIK-ut Nr. 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve për Ujë dhe Mbeturina në Kosovë të përmendur në Nenin 32.1 e lartëpërmendur.

### **PJESA IX: TË NDRYSHME**

#### Neni 46: Gjuhët

- 45.1. Kjo Rregull nxjerret dhe publikohet në tri versione të shkruara në gjuhët zyrtare që përdoren në Kosovë:
- (a) Anglisht;
  - (b) Shqip; dhe
  - (c) Serbisht
- 45.2. Në rast të ndonjë mos përputhjeje në mes të verzioneve në cilat kjo Rregull është lëshuar, versioni në gjuhën Angleze do të mbizotërojë.

#### Neni 47: Hyrja në Fuqi

Kjo Rregull do të hyjë në fuqi nëntëdhjetë (90) ditë pas datës së nënshkrimit dhe lëshimit.

---

**Paulino Brilhante Santos**  
Drejtor

---

**Afrim Lajci**  
Zëvendës Drejtor

**Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina**

**SHTOJCAT**

## SHTOJCA 1

### **PËRMBAJTJA MINIMALE E KARTËS SË KONSUMATORËVE**

---

- 1. Çka është Karta e Konsumatorëve**
  - 1.1. Definicioni
  - 1.2. Preambula themelore [OSHU&UZ ofrojnë shërbime, Konsumatori paguan]
  - 1.3. Kush është i mbuluar
  - 1.4. Kohëzgjatja e mbulimit
  
- 2. Aplikimi për Shërbime të Ujit dhe Ujërave të Zeza**
  - 2.1. Sistemi i Aplikimit duke përfshirë afatet kohore
  - 2.2. Formulari i Aplikacionit
  - 2.3. Taksat për Aplikacion dhe Shpenzimet e Kyçjes
  - 2.4. Depozitet
    - 2.4.1. Depozitet e Detyrueshme
    - 2.4.2. Shumat e Depoziteve
    - 2.4.3. Pagesat e Kamatës për Depozitet
    - 2.4.4. Kthimi i Depozitit
  - 2.5. Lëvizja në një Lokacion të Ri Përbrenda Zonës së Shërbimit
  
- 3. Çasja nga Ofruesi i Shërbimeve**
  - 3.1. Aspektet e përgjithshme të çasjes
    - 3.1.1. Qëllimi
    - 3.1.2. Identifikimi
    - 3.1.3. Njoftimi Paraprak
  - 3.2. Leximi ujëmatësit
  - 3.3. Inspektimet
  - 3.4. Riparimet
    - 3.4.1. Riparimi i Detyrueshëm i Rrjedhjes në Lokalet e Konsumatorit
  - 3.5. Emergjencat
  
- 4. Kontakimi i Ofruesit të Shërbimit**
  - 4.1. Qendra për Përgjigje të Konsumatorëve [24/7; numrat e telefonit]
  - 4.2. Kërkesat e Konsumatorëve [pyetjet për Faturat dhe shërbimet]
  - 4.3. Emergjenca [nuk ka ujë, rrjedhjet dhe pëlcitjet e gypave, vërshimi i kanalizimit]
  
- 5. Shërbimet e Furnizimit me Ujë dhe Nivelet Minimale të Shërbimit**
  - 5.1. Pronat e Kyçura
  - 5.2. Norma e Rrjedhjes
  - 5.3. Presioni
  - 5.4. Kualiteti i Ujit
  - 5.5. Besueshmëria
  - 5.6. Ndërprerjet

- 5.6.1. Të Planifikuara
- 5.6.2. Të Pa-planifikuara
- 5.7. Pëlçitjet ose Rrjedhjet
- 5.8. Thatësia dhe Mungesa e Furnizimit me Ujë
- 5.9. Regjistrimi për nevoja shëndetësore dhe speciale [Personat e Cënueshëm]

## **6. Shërbimet e Ujërave të Zeza**

- 6.1. Pronat e Kyçura
- 6.2. Vërshimet dhe Derdhja e Ujërave të Zeza
- 6.3. Bllokimet e Ujërave të Zeza
- 6.4. Ujërave e Zeza Industriale
  - 6.4.1. Definicionet
  - 6.4.2. Kufizimet
  - 6.4.3. Para-trajtimi

## **7. Pagesa për Shërbimet**

- 7.1. Bazat për Faturim
- 7.2. Fatura
  - 7.2.1. Gjuha e Faturës
  - 7.2.2. Faturës e Para-numeruar
  - 7.2.3. Numri i Kontos së Konsumatorit
  - 7.2.4. Detajet e Kontaktit të Konsumatorit
  - 7.2.5. Data e Faturimit dhe Data e Dërgimit
  - 7.2.6. Data e Caktuar për Pagesën e Faturës
  - 7.2.7. Informata që ka të bëjë me Shërbimet
  - 7.2.8. Vlerat e pagueshme
  - 7.2.9. Lokacioni për Pagesën e Faturës
  - 7.2.10. Kontaktimi i Ofruesit të Shërbimeve
  - 7.2.11. Informata tjera
- 7.3. Pagesa
- 7.4. Pagesa me Këste [Rregullimi për Pagesë]
- 7.5. Dënimet për Mos-Pagesë
- 7.6. Rregullimi dhe Korrigjimi i Faturës
  - 7.6.1. Gabimet në Faturim për shkak të Pakujdesisë në Shërbimet e Ofruara
  - 7.6.2. Mbi-ngarkesa me Paramendim për Shërbimet e Ofruara
  - 7.6.3. Nën-ngarkesa me Mashtrim për Shërbimet e Ofruara

## **8. Tarifat e Shërbimeve dhe Taksat**

- 8.1. Vendosja e Tarifave të Shërbimit
- 8.2. Rishqyrtimi dhe Aprovimi nga ZRRUM
- 8.3. Shpallja e Tarifave të Shërbimit
- 8.4. Njoftimi për Ndryshim të Tarifave të Shërbimit

## **9. Ujëmatësat e Konsumatorëve**

- 9.1. Matja e Ujit të Furnizuar
- 9.2. Instalimi

- 9.3. Pronësia e Ujëmatësit [ndërmarrja]
- 9.4. Sigurimi i të drejtës për të hyrë
- 9.5. Leximi i ujëmatësve
  - 9.5.1. nga Ofruesi i Shërbimit
  - 9.5.2. nga Klienti
  - 9.5.3. E Vlerësuar
- 9.6. Testimi dhe Kalibrimi i Ujëmatësit

## **10. Shkycja e Shërbimeve të Ujit**

- 10.1. Arsyet për Shkycje
- 10.2. Procedurat për Shkycje
- 10.3. Ri-kyçja
- 10.4. Shkycjet Kolektive
- 10.5. Taksat

## **11. Ankesat e Konsumatorëve, Zgjidhjet dhe Menaxhimi i Konfliktëve**

- 11.1. Regjistri i ankesave
- 11.2. Përpjekjet më të mëdha për ti Zgjidhur
- 11.3. Njoftimi me Shkrim – Dëmtimet e Pronës
- 11.4. Komisioni Konsultativ i Konsumatorëve [KKK]
- 11.5. Shqyrtimi dhe Zgjidhja nga KKK

## **12. Raportimet tek Konsumatorët**

- 12.1. Raporti i Historisë së Faturës së Vjetër
- 12.2. Përbajtja e Raportit të Historisë së Faturës së Vjetër
- 12.3. Pagesat për Dhënien e Raportit të Historisë së Faturës së Vjetër të Klientit
- 12.4. Raporti për Operimet
- 12.5. Raporti i Shpenzimeve Operative
- 12.6. Raporti i Rezultateve të Punës (“ Operating Performance” )
- 12.7. Raporti Vjetor mbi Respektimin e Kartës së Konsumatorëve nga Ofruesit e Shërbimeve

## **13. Ndryshimet në Kartën e Konsumatorëve**

- 13.1. Rishikimi Vjetor nga Ofruesi i Shërbimit
- 13.2. Konsumatori të Informohet për Cilindo Ndryshim

SHTOJCA 2:

**PËRMABJTJA MINIMALE E KONTRATËS SË SHËRBIMEVE**

<p><b>Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe Konsumatori kanë lidhë kontaktën vijuese për furnizim me ujë dhe për shërbime të kanalizimit nën konditat e përshkruara më poshtë dhe të precizuara në Kartën e Konsumatorëve të Ofruesit të Shërbimeve, një kopje e të cilës ose një përmbledhje e shkurtër e të cilës I është dhënë Konsumatorit.</b></p>			
<b>I. PALËT KONTRAKTUESE</b>			
<b>1.1. OFRUESI I SHËRBIMEVE TË UJIT DHE UJËRAVE TË ZEZA</b>			
<b>Emri</b>			
<b>Adresa</b>		<b>Nr.e Telefonit</b>	
<b>Spektori i Shërbimit të Konsumatorëve</b>		<b>Nr.e Telefonit</b>	
<b>1.2. KONSUMATORI</b>			
<b>Emri</b>		<b>Nr. i ID</b>	
<b>Adresa</b>		<b>Nr.e Telefonit</b>	
<b>II. OBJEKTI</b>			
<b>Adresa</b>			
<b>Pjesa e Qytetit</b>		<b>Kodi i Objektivit</b>	
<b>Adresa e Faturimit</b>			
<b>III. TË DHËNAT PËR KYQJEN</b>			
<p><b>Objekti</b> do të kyqet/ është kyqur në sistemin e furnizimit me ujë dhe/ose në sistemin e ujërave të zeza, në shpenzime të Konsumatorit në përputhje me planet e instalimeve të brendshme të ujësjellësit dhe kanalizimit të aprovuara nga autoriteti local kompetent.</p>			
<b>IV. STANDARDET E OPERIMIT</b>			
<p>Konsumatori ka të drejtë në shërbime të cilat duhet ti përmbushin standardet e kualitetit, besueshmërisërisë dhe të sigurisë ashtu siq është përcaktuar me Standardet Minimale të Aprovuara nga Rregullatori e që janë të hapura për inspektim në zyrat e Ofruesit të Shërbimeve në çdo kohë dhe një kopje të cilave do ti vihet në dispozicion Konsumatorit me kërkesën e tij pa pagesë.</p>			
<b>V. TARIFAT E SHËRBIMIT</b>			
<p>Ofruesi i Shërbimeve do ta ngarkojë Konsumatorin për shërbimet e ofruara dhe me çfarëdo ngarkese tjetër dhe gjopa vetëm në përputhje me me Urdhëresën Tarifore të aprovuar nga Rregullatori kohë pas kohe. Urdhëresa Tarifore është e ngjitur në zyrat e Ofruesit të Shërbimeve gjatë orëve normale të punës. Konsumatori mund ta kërkojë një kopje të Urdhëresës Tarifore pa pagesë, njëherë në vit.</p>			
<b>Kategoria e Konsumatorëve</b>		<b>Frekuenca e Faturimit</b>	
<b>Taksa e Kyqjes (EUR)</b>		<b>Shpenzimet Kyqjes (EUR)</b>	



## VI. OBLIGIMET E KONSUMATORIT

<b>6.1. Ujëmatësi</b>	Cakton vendin për ujëmatës në object (oborr); e ruan; paguan për zëvendësimin nëse dëmtohet me fajin e konsumatorit.
<b>6.2. Kalimi</b>	Mundëson kalim për personelin e Ofruesit të Shërbimeve për leximin, inspektimin, testimin, riparimin dhe për çkyqjen.
<b>6.3. Faturat</b>	Paguan në datën e caktuar të paraqitur në faturë; nëse ka probleme me pagesë e kontakton Ofruesin e Shërbimeve për ta diskutuar çështjen
<b>6.4. Mbrojtja e sistemit të ujësjellësit</b>	Mbron sistemin e ujësjellësit nga kontaminimi nga kryqëzimi i gypave të ujit dhe kanalizimi dhe nga thithja e papastërtive si pasojë e presionit negativ.

## VII. TË DREJTAT E KONSUMATORIT

Të drejtat e Konsumatorëve janë paraqitur detalisht në **Kartën e Konsumatorëve** e përgatitur nga Ofruesi i Shërbimeve dhe e aprovuar nga Rregullatori kohë pas kohe, e që është në dispozicion për inspektim në zyrat e Ofruesit të Shërbimeve gjatë ditëve normale të punës dhe i jipet Konsumatorit me kërkesën e tij pa pagesë një here në vit. Për më shpesh, konsumatori duhet të paguajë.

## VIII. TË TJERA

<b>8.1. Ndryshimet e Kontratës</b>	Konsumatori duhet ta informojë Ofruesin e Shërbimeve me ndryshimet që ndikojnë në kategorinë e konsumatorit.
<b>8.2. Bartja</b>	Konsumatori nuk mund t'ia bartë këtë kontratë dikujt tjetër. Me ndryshimin e pronësisë ose banuesit, pronari i ri ose banuesi i ri duhet të aplikojë për shërbime të ujësjellësit dhe kanalizimit.
<b>8.3. Ndërprerja</b>	Kjo kontratë përfundon kur Konsumatori vullnetarisht ose pa vullnet shkyqet nga rrjeti i ujësjellësit. Megjithatë, Konsumatori është përgjegjës për secilën faturë të papaguar.
<b>8.4 Ligji në Fuqi</b>	<a href="#">Rregullorja e UNMIK-ut No. 2004/49 Mbi Aktivitetet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave</a>

\_\_\_\_\_

*(Emri i Ofruesit të Shërbimeve)*

\_\_\_\_\_

*(Nënshkrimi I Personit të Autorizuar)*

\_\_\_\_\_

*(Data)*

VULA

\_\_\_\_\_

*(Emri i Konsumatorit)*

\_\_\_\_\_

*(Nënshkrimi i Konsumatorit)*

\_\_\_\_\_

*(Data)*