

Qasja në informacione nga ana e juaj

Ofruesi i juaj i shërbimeve ka të drejtë të mbledhë dhe të mbajë informata personale për ju, të cilat mund ti shfrytëzojë ofrimin e shërbimeve ndaj juve, për përgatitjen e faturave, dhe për komunikimin me ju. Këto informata janë të besueshme dhe ofruesi i shërbimeve nuk guxon ti zbulojë ato tek cilado palë e tretë ose që ato ti shfrytëzojë për ndonjë qëllim të paautorizuar. Ofruesi i shërbimeve nuk mund të kërkojë nga ju që të jepni informata lidhur me etninë tuaj, gjininë, religionin ose anëtarësimin në partitë politike, grupet shoqërore ose organizata tjera. Ju keni të drejtë të kontrolloni informacionet për ju dhe mund të kërkonit që të korrigjohen të dhënat e pasakta

Informacione Tjera

Për më shumë informata lidhur me çështjet që kanë të bëjnë në Kartën e Konsumatorëve, duke përfshirë edhe pyetjet se si ju mund të aplikoni për shërbime, standardet e shërbimeve të cilat juve duhet t'u ofrohen, përmbajtja dhe kushtet e kontratës së obliguar për shërbime, si mund të parashtroni ankesat dhe procedurat për shqyçje, ju lutem që të drejtoheni në rregullat e nxjerra nga ZRrUM-i të cilat janë të publikuara në ueb faqen tonë.

Si do të përfitoni nga Rregullativa?

- Përmes **Kartës së Konsumatorëve** e cila është një përmbledhje e përgjithshme e të drejtave dhe obligimeve të ndërmarrjeve të sektorit publik dhe të konsumatorëve të tyre që kanë në lidhje me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit si dhe shërbimet e grumbullimit të mbeturinave,
- Përmes **Kontratës për Shërbime** që ofruesi për shërbime duhet të lidhë me ju dhe e cila në mënyrë të qartë përcakton të drejtat dhe obligimet tuaja lidhur me shërbimet që ju ofrohen;
- Përmes **Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve** të cilat do të themelohen për të marrë parasysh ankesat tuaja dhe për t'i zgjidhur ato me ofruesin tuaj për shërbime;
- Përmes **Standardeve të Shërbimit** të cilat ofruesi i juaj i shërbimeve është i detyruar t'i respektojë; dhe
- Përmes **Tarifave** të cilat i lejohen ofruesit tuaj të shërbimeve që juve t'u ngarkojë, duke siguruar që ju të paguani çmim të arsyeshëm dhe të drejtë për shërbimet të cilat ju ofrohen.

Nëse dëshironi të keni më shumë informacione për ZRrUM-in, ju lusim që të vizitoni ueb faqen tonë:

<http://www.wwro-ks.org>

Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina,

Rr. Bajram Kelmendi Nr. 75, Prishtinë

Tel: (038) 20 40 121; 20 40 145



WATER AND WASTE REGULATORY OFFICE

ZYRA RREGULLATORE PËR UJË DHE MBETURINA

REGULATORNI URED ZA VODU I OTPAD

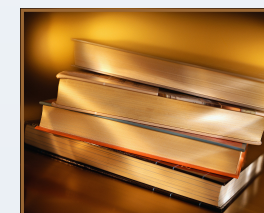
ZYRA RREGULLATORE PËR UJË DHE MBETURINA ("ZRrUM")

Çka është ZRrUM?

ZRrUM është organ i pavarur i themeluar me Rregulloren e UNMIK-ut Nr. 2004/49 që është përgjegjës për zbatimin e rregullativës në sektorin e shërbimeve të ujësjellësit, kanalizimit dhe mbeturinave shërbime këto që ju ofrohen juve nga ndërmarrjet publike.

Cili është qëllimi i rregullativës?

Qëllimi i rregullimit të ndërmarrjeve të sektorit publik të cilat ju ofrojnë shërbimet e ujësjellësit, kanalizimit dhe të grumbullimit të mbeturinave është që të sigurohet se shërbimet e tyre janë të një standardi të pranueshëm, se ato ju ofrohen juve me një çmim të arsyeshëm dhe se të drejtat dhe obligimet e juaja lidhur me ofrimin e këtyre shërbimeve janë të qarta dhe të zbatueshme.



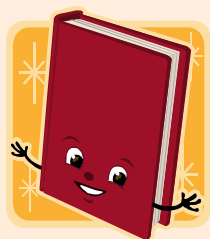
Karta e Konsumatorëve

Çka është Karta e Konsumatorëve?

Secila ndërmarrje e sektorit publik e cila ju ofron shërbime të ujësjellësit, kanalizimit dhe të mbeturinave, duhet të përgatisë Kartën e Konsumatorëve. Karta e Konsumatorëve është deklaratë e përgjithshme e të drejtave dhe obligimeve të ndërsjella të ndërmarrjeve të sektorit publik që ju ofrojnë shërbime të ujësjellësit, kanalizimit dhe mbeturinave dhe të konsumatorëve të tyre, e cila përfshinë:

- **Ofrimin e shërbimeve**
- **Nevojën për kontratën për shërbime**
- **Lëshimin dhe pagesën e faturave**
- **Ankesat e konsumatorëve**
- **Informacione personale**

Ofruesi i juaj i shërbimeve duhet të ju sigurojë një kopje të Kartës së Konsumatorëve në gjuhën tuaj zyrtare që nga data 1 nëntor 2005 dhe pas kësaj date mund ta gjeni edhe në ueb faqen tonë.



Ofrimi i shërbimeve

Ju keni të drejtë në shërbime të ujësjellësit, kanalizimit, dhe të mbeturinave të cilat janë në përputhje me standardet minimale të kualitetit, sigurisë dhe rregullsisë, nëse ofruesi i juaj i shërbimeve do të ketë mundësi teknike dhe financiare që t'u ofrojë këso shërbime. Mirëpo, juve do të ju ndërpriten (do të shkyçeni) shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit nëse në afatin e pagesës nuk i paguani faturat për shërbimet e ofruara nga ofruesi i juaj i shërbimeve.

Kontrata e Shërbimeve

Ju dhe ofruesi i juaj i shërbimeve jeni të obliguar që të lidhni kontratën e cila i përcakton kushtet për ofrimin e shërbimeve. Përmbajtja dhe kushtet e kontratës së shërbimeve duhet të jenë në pajtim me dispozitat e Kartës së Konsumatorëve.

Ankesat e konsumatorëve



Ju keni të drejtë të parashtroni ankesën tek ofruesi i juaj i shërbimeve nëse mendoni se ofruesi i juaj i shërbimeve nuk i ka respektuar kushtet e kontratës së shërbimit, kartës së konsumatorëve ose me rregullat e nxjerra nga ZRRUM-i. Ofruesi i juaj i shërbimeve duhet të përgjigjet në mënyrë të drejtë dhe me kohë në ankesën tuaj.

Faturimi dhe pagesa e faturave

Ofruesi i shërbimeve duhet të ju dërgojë rregullisht faturën për shërbimet të cilat ju ofrohen. Faturat duhet të jenë në gjuhën tuaj zyrtare dhe mbi të gjitha të ju informojnë se si mund të paguani faturën, shumën për çdo pagesë të pranuar që nga data e faturës së fundit dhe nëse ju keni ndonjë borxh të papaguar, të ceket se sa është shuma e borxhit. Çdo faturë që nuk është e saktë, duhet të korrigjohet, dhe si rezultat i kësaj ju do të pranoni në llogarinë tuaj kredi apo debi të caktuar. Ju duhet të paguani faturën në afatin e caktuar që është i shënuar në faturën tuaj. Nëse dështoni të bëni këtë, atëherë nga ofruesi i juaj i shërbimeve do të merrni një vërejtje (përkujtues) që të paguani faturën e cila do të caktojë gjobën për mos pagesë. Kjo gjobitje mund të jetë në formë të pagesës së gjobës ose në rast të mos pagesës së faturës për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit ndërprerjen (shkyçjen) e këtyre shërbimeve.

