

[Logo e Ofruesit të shërbimeve]



**KARTA E KONSUMATORIT**  
**për shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të ndotura**

[Muaji, viti]

*I nderuar Konsumator,*

*Ne me kënaqësi ju prezantojmë Kartën e konsumatorit. Kjo Kartë është hartuar për të ju treguar qartë angazhimet tona të shërbimit me konsumatorë dhe për të ju informuar juve për të drejtat tuaja si një konsumator i KRU "[shëno emrin e Ofruesit të shërbimeve]". Ky dokument fokusohet në të drejtat dhe obligimet e konsumatorëve tonë dhe KRU "[shëno emrin e Ofruesit të shërbimeve]".*

*Ne e kemi zhvilluar Shërbimin me Konsumatorë drejt orientimit të bazuar në përmbushjen e kërkesave të konsumatorëve tonë, d.m.th. ne i kushtojmë vëmendje përmirësimit të nivelit të shërbimeve për të cilat ju paguani.*

*Iniciativat e përshkruara në këtë Kartë ilustrojnë përkushtimin tonë për të ju shërbyer juve sa më mirë, përmes angazhimit tonë drejt një shërbimi 24 orësh në të gjithë regjionin, shqyrtimin e shpejtë dhe të drejtë të ankesave dhe kërkesave tuaja, si dhe ofrimin e shërbimeve cilësore të ujit.*

*Ne ju rekomandojmë që ju të gjeni kohë për të lexuar këtë Kartë tani dhe për të mbajtur atë si dokument të dobishëm referues në të ardhmen.*

*Me respekt,*

*Menaxhmenti Ekzekutiv*

## TABELA E PËRMBAJTJES

HYRJE.....	1
Për KRU “[shëno emrin e Ofruesit të shërbimeve]” .....	1
Elementet përbërëse të kartës së konsumatorit .....	1
QASJA NË SHËRBIME .....	2
Të drejtat e konsumatorit .....	2
MIRËMBAJTJA DHE VAZHDIMËSIA E SHËRBIMEVE .....	4
Të drejtat e konsumatorit .....	4
Ndërrimi i adresës së konsumatorit apo pronarit të pikës faturuese brenda zonës së shërbimit .....	5
Të drejtat e KRU “[shëno emrin e Ofruesit të shërbimeve]” .....	6
FATURIMI I SHËRBIMEVE TË OFRUARA .....	7
Të drejtat e faturimit për shërbimet e pranuar .....	7
Të drejtat e konsumatorit në lidhje me tarifat .....	7
PAGESA E FATURAVE.....	8
Obligimet e konsumatorit ndaj pagesës së faturave .....	8
Të drejtat e marrjes së masave ndaj konsumatorit në rast të mos-pagesës së faturave.....	8
UJËMATËSI .....	9
Leximi i ujëmatësit .....	9
Obligimi i testimit të ujëmatësit .....	9
Mirëmbajtja dhe zëvendësimi i ujëmatësit .....	9
INFORMIMI DHE ANKESAT .....	10
Të drejtat e konsumatorit në informim .....	10
Përfshirja e konsumatorit .....	10
Privatësia e të dhënave të konsumatorit.....	10
Zyra e relacionit me konsumatorë/qendra e thirrjeve (24/7; numrat e telefonit).....	11
SHTOJCA 1: STANDARDET MINIMALE TË SHËRBIMEVE TË APROVUARA NGA “ARRU” PËR KRU “[SHËNO EMRIN E OFRUESIT TË SHËRBIMEVE]” .....	12
SHTOJCA 2: DETAJET KONTAKTUESE .....	15

## HYRJE

### Për KRU “[shëno emrin e Ofruesit të shërbimeve]”

[Këtu duhet të shtohet teksti që përshkruan vizionin, misionin, vlerat dhe shërbimet e ofruara nga Ofruesi i shërbimit; max ½ e faqes].

### Elementet përbërëse të kartës së konsumatorit

Kjo Kartë përcakton të drejtat dhe detyrimet tuaja themelore sai takon shërbimeve të ujit ashtu siç janë përcaktuar në Rregulloren për Kartën e konsumatorit të aprovuar nga Autoriteti rregullator për shërbimet e ujit (ARRU). Përmes këtij dokumenti ofrojmë informacionet, në mënyrë të qartë, në lidhje me atë që ne premtojmë të bëjmë për përmirësimin e shërbimeve që ju i pranoni. Nëse dëshironi e-kopje apo kopje të shtypur të kësaj Karte, ju lutem kontaktoni Zyrën e relacionit me konsumatorë të Kompanisë tonë. Kjo Kartë është në dispozicion edhe në gjuhët e tjera zyrtare përveç asaj në Gjuhën shqipe.

Përveç kësaj Karte, të drejtat dhe obligimet e të dyja palëve, janë të specifikuara më hollësisht në kontratën për shërbime, e cila nënshkruhet në mes nesh për ofrimin e shërbimeve të ujit (ujësjellës dhe ujëra të ndotura).

Kjo Kartë mund të pësojë ndryshime vetëm pas diskutimit me Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve dhe pas aprovimit nga ARRU.

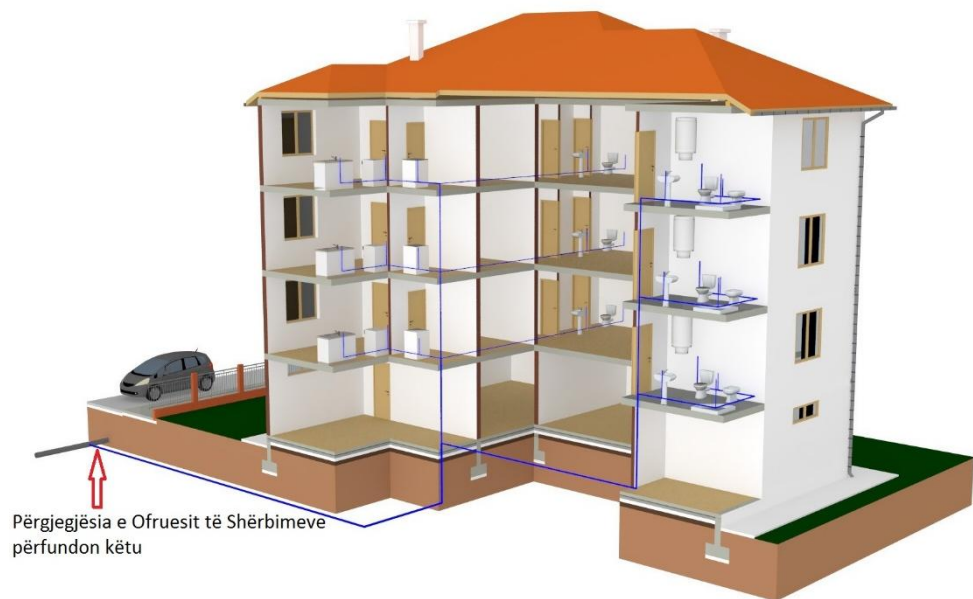
**Çfarëdo informacioni i siguruar në këtë dokument është në dispozicion poashtu në uebfaqet e institucioneve respektive. Adresa e këtyre uebfaqeve si dhe të gjitha detajet kontaktuese të nevojshme gjenden në Shtojcën 2 të këtij dokumenti.**

## QASJA NË SHËRBIME

### Të drejtat e konsumatorit

#### Të drejtat tuaj për qasje në shërbime e ujësjellësit

- Ne ju sigurojmë furnizim me ujë që:
  - është i pastërt, pa erë dhe pa shije
  - i plotëson normat e presionit minimal
  - është në përgjithësi në përputhje me standardet minimale të shërbimeve të përcaktuara nga ARRU
- Në përgjithësi, për konsumatorët të cilët kërkojnë të lidhen në shërbimet tona që janë në dispozicion, ne do të bëjmë shqyrtimin e kërkesës brenda 10 ditëve të punës dhe do të realizojmë fizikisht lidhjen brenda 20 ditëve të punës pas aprovimit të kërkesës dhe pranimit të pagesës nga konsumatori.
- Në rast se për arsye të ndryshme ne nuk arrijmë të ju furnizojmë me ujë 24 orë/ditë atëherë ne detyrohemi të reduktojmë këtë shërbim bazuar në një orar të rregullt të reduktimeve, për të cilin ju do të njoftoheni përmes uebfaqes tonë dhe mediave publike lokale.
- Në rast të situatave emergjente apo të problemit të thatësisë, ne mund të kufizojmë furnizimin me ujë në pronën tuaj. Për këtë gjë ju do të informohuni me kohë.
- Rregulli i përgjithshëm është që ne jemi përgjegjës për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit deri në kufirin e pronës suaj. Kufiri i pronës tek ndërtesat e banimit kolektiv është zakonisht ujëmatësi kolektiv ose në mungesë të tij është pika e lidhjes në hyrje të ndërtesës. E gjithë puna hidraulike dhe e shtrirjes së gypave nga pika e lidhjes në pronë deri te vendbanimi juaj është përgjegjësi e pronarit të pronës dhe ajo pjesë e gypit është përkufizuar me termin “gyp furnizues”. Në rastin e ndërtesave të banimit kolektiv gypi furnizues fillon nga ujëmatësi kolektiv, apo në rastet pa ujëmatës nga pika kryesore e lidhjes në kufi të pronës, dhe vazhdon të furnizojë të gjitha banesat individuale. Përgjegjësia për mirëmbajtjen e rrjetit brenda pronës është e pronarëve.
- Duke i'u nënshtruar obligimeve ndaj Rregullores për standardet minimale të shërbimeve, ne jemi përgjegjës që të ju sigurojmë furnizimin me ujë të pijshëm të cilësisë që është në përputhje me Udhëzimin administrativ për cilësinë e ujit për konsum nga njeriu.



### Të drejtat tuaja në qasjen e shërbimeve të ujërave të ndotura

- Ne do të ju ofrojmë shërbime të kanalizimit, në përputhje me standardet minimale të shërbimeve (shiko Shtojcën 1).
- Ne gjithashtu do të kujdesemi që të operojmë në rrjetin e kanalizimit për të shmangur aromat e pakëndshme dhe bllokimet.
- Nivelet tona të shërbimeve janë të garantuara deri tek pikat e lidhjes në kufirin e pronës tuaj.

### Të drejtat tuaja në rastet kur shërbimet janë nën nivelin minimal

Nëse mendoni se ne nuk po i përmbushim standardet tona, ju mund të kërkonim nga ne për të kryer testimin. Nëse vërtetohet se nuk janë përmbushur standardet nga ana jonë, atëherë ne do të rregullojmë problemin sa më shpejt të jetë e mundur ose brenda një kohe të rënë dakord me juve.

Nëse problemi i atribuohet infrastrukturës private, atëherë përgjegjësia e rregullimit të këtij problem mbetet me pronarin e pronës.

## MIRËMBAJTJA DHE VAZHDIMËSIA E SHËRBIMEVE

### Të drejtat e konsumatorit

#### Të drejtat tuaja në vazhdimësinë e shërbimeve të furnizimit me ujë

Ne do të bëjmë përpjekje që të ju sigurojmë vazhdimësi të furnizimit me ujë. Mirëpo, në rast të ndërprerjeve të furnizimit me ujë të shkaktuara nga problemet në sistemin tonë, ne zotohemi që:

- të rregullojmë problemet brenda 6 orëve prej kohës kur është lajmëruar rasti, nëse është e pamundshme, atëherë ju sigurojmë furnizim të ujit me cistern;
- të ju sigurojmë informacione në lidhje me ndërprerjet si dhe si të keni qasje në furnizimet emergjente të furnizimit me ujë.

Vazhdimësia e furnizimit me ujë mund të afektohet edhe në rastet kur ne duhet të punojmë në rehabilitimin apo zëvendësimin e gypave apo ndonjë pjese tjetër të sistemit të furnizimit me shërbimet përkatëse. Në raste të tilla ne do të ju:

- paralajmërojmë juve 48 orë përpara se të ju ndërpresim shërbimet tona të furnizimit me ujë të pijshëm në rastet e kryerjes së punëve në teren. Informacionet e dhëna përfshijnë kohën e fillimit të ndërprerjes dhe kohëzgjatjen e saj;
- sigurojmë që koha e kryerjes së punëve në teren nuk do të jetë rreth pikut të përdorimit të ujit gjatë ditës d.m.th. gjatë intervaleve kohore: 06:00 – 10:00 ose 17:00 – 21:00; vetëm nëse nevoja e këtyre rregullimeve është urgjente;
- sigurojmë që rruga do të lihet në gjendje të mëparshme

Ju lutem raportoni tek ne plasaritjet apo rrjedhjet në gypat e ujësjellësit dhe kanalizimit. Ne do të marrim masat e menjëhershme të inspektimit dhe rregullimit të problemeve.

#### Të drejtat tuaja në rastet e çarjeve dhe bllokimeve të rrjetit të kanalizimit

Ju lutem kontaktoni Zyrtarin për relacionin me konsumatorë nëse identifikoni rrjedhje apo bllokim të kanalizimit.

Në rast të ndodhjes së këtyre problemeve, ne ju sigurojmë:

- reagim të shpejtë
- minimizim të dëmeve, që do të mund të ju shkaktohej nga rrjedhjet në kanalizim, përmes izolimit sa më të shpejtë të pjesës së gypit
- pastrim sa më të shpejtë të pjesës për rreth hapësirës ku ka pasur problem, ashtu që të mos ndikohet në shëndetin publik të masës.

Në rastet e bllokimeve të kanalizimit:

- nëse bllokimi është përgjegjësi e jona, atëherë ne do të rregullojmë problemin vetë;
- ndërsa, nëse bllokimi është përgjegjësi e juaja, d.m.th. ka ndodhur brenda pronës tuaj, atëherë problemi duhet të zgjidhet nga ju apo ju mund të kërkoni shërbim me pagesë nga ne.

- në rastet kur nëpër të njëjtin gyp rrjedhin ujërat e ndotura dhe ato atmosferike, kur bllokimi vlerësohet të jetë shkaktuar pas reshjeve, ju lutemi që të kontaktoni autoritetet përgjegjëse komunale.



### **Të drejtat tuaja për të u regjistruar si konsumatorë i ceneshtëm**

Ju keni të drejtë të regjistroheni tek ne si konsumatorë i ceneshtëm, bazuar në Rregulloren për kartën e konsumatorit të lëshuar nga ARRU, dhe ne obligohemi të ju trajtojmë si të veçantë.

### **Të drejtat tuaj për dëmshpërblim**

Ju keni të drejtë të kërkoni dëmshpërblim:

- në rastet kur ne nuk i përmbahemi procedurave për ndërprerje të aprovuara nga ARRU
- në rastet kur vërtetohet se ndonjë nga stafi jonë me paramendim ka mbingarkuar llogarinë tuaj.

Ne angazhohemi për arritjen e një performance sa më të mirë. Nëse nuk arrijmë të përmbushim standardet e premtuara gjatë përcaktimit të tarifave, d.m.th. standardet për të cilat ju paguani, atëherë ne, përmes ARRU, në vitet në vijim, do të bëjmë rregullimet në zërat e shpenzimeve ashtu që të koncentrojmë mjetet tona fizike dhe monetare në përmbushjen e standardeve të premtuara.

Standardet minimale të shërbimeve të dakorduara me ARRU, për periudhën e tanishme janë të dhëna në Stojcën 1 të këtij dokumenti. Këto standarde të përdatësuar në periudhat e më vonshme mund të i gjeni në uebfaqen tonë dhe të ARRU.

### **Ndërrimi i adresës së konsumatorit apo pronarit të pikës faturuese Brenda zonës së shërbimit**

Në rastet e qiradhënies: Ju duhet të lajmërohuni tek ne 5 ditë pune para se të lëshoni shfytëzimin e pronës në mënyrë që ne të kemi kohë të mjaftueshme për të koordinuar leximin e ujmëmatësit në ditën tuaj të fundit të shfytëzimit të pronës, ose të sjellni vetë leximin e fundit tek ne në koordinim me pronarin e pronës. Pas kësaj ne do të ju lëshojmë llogarinë përfundimtare tuajën për pagesë.

Nëse ju nuk n'a siguron këtë lexim, atëherë ju mbeteni përgjegjës për harxhimin e ujit deri në leximin tjetër të rregullt të kryer nga ne.

Ngjashëm vlen edhe për rastet e shitblerjeve të pronës.

## **Të drejtat e KRU “[shëno emrin e Ofruesit të shërbimeve]”**

### **Të drejtat e qasjes në pronën e konsumatorit**

Ne kemi të drejtën për të hyrë në pronën tuaj për një numër qëllimesh të tilla si: (i) leximi i ujëmatësit, (ii) kryerja e inspektimeve; apo (iii) ndërhyrja në sistemin e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Ne do të ju njoftojmë paraprakisht, në varësi të situatës, për qëllimin tonë për të hyrë në pronën tuaj për të kryer ndonjë punim, përveç në rastet urgjente.

Ne nuk ju njoftojmë paraprakisht për të hyrë në pronën tuaj, gjatë orarit të rregullt, për të lexuar ujëmatësin apo për të inspektuar mënyrën e shfrytëzimit të shërbimeve.

Në çfarëdo rasti, përveç në rastet urgjente, ne nuk hyjmë në pronën tuaj brenda intervaleve kohore 16:00 - 08:00 të ditës vijuese. Në rastet urgjente, të hyrjes në pronën tuaj pas orarit të cekur, stafi apo kontraktorët tonë do të kërkojnë aprovim paraprak nga ju.

Ne kërkojmë nga ju të n’a informoni për ndonjë gjë në pronën tuaj që mund të jetë i rrezikshëm për të punësuarit tonë.

# FATURIMI I SHËRBIMEVE TË UJIT TË OFRUARA

## Të drejtat e faturimit për shërbimet e pranuar

Ne do të ju faturojmë juve për shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të ndotura, çdo muaj, duke u bazuar në politikat dhe metodologjinë e faturimit të udhëzuara nga ARRU.

Ne ju faturojmë juve për:

- konsumimin e ujit të pijshëm
- shfrytëzimin e shërbimeve të kanalizimit
- shërbimet tjera dytësore, të rregulluara me rregulloret përkatëse të ARRU

Tarifat për secilin shërbim veçmas përcaktohen përfundimisht nga ARRU pas një shqyrtimi të hollësishëm të performancës së tanishme dhe atë të planifikuar të kompanisë tonë.

Si pronar (dhe shfrytëzues) i një prone ju do të paguani për:

- Realizimin dhe regjistrimin e lidhjes së shërbimeve
- Konsumimin e ujit dhe shfrytëzimin e shërbimeve të ujërave të ndotura
- Shërbimet tjera të ofruara nga ne

Si qiramarrës i një prone ju do të paguani për:

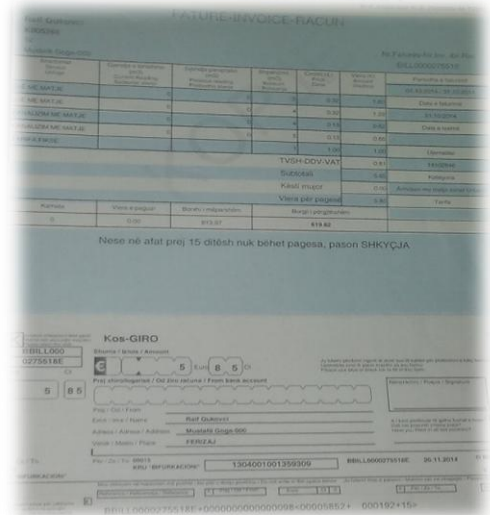
- Konsumimin e ujit dhe shfrytëzimin e shërbimeve të ujërave të ndotura, vetëm gjatë kohës së qëndrimit tuaj në atë pronë
- Shërbimet tjera (vetëm ato që i shfrytëzoni ju apo lidhen me kohën e qëndrimit tuaj).

## Të drejtat e konsumatorit në lidhje me tarifat

Kur ka ndonjë ndryshim në tarifave për shërbimet e lartpërmendura ne do të ju njoftojmë juve brenda 30 ditëve pas hyrjes së këtyre ndryshimeve në fuqi. Mënyrat e faturimit dhe tarifat për secilin shërbim tonin janë të disponueshme në uebfaqet e Kompanisë sonë dhe ARRU.

Për konsum të pamatur, apo konsum që matet me ujëmatës të përbashkët të ujit, ne ju faturojmë duke përdorur një metodë standarde të nxjerrur nga ARRU. Ju keni të drejtë të kërkonte të shqyrtohet ndonjë metodë e faturimit nëse besoni se në thelb dhe sistematikisht po mbideklarohet sasia e përlogarit e ujit. Ju duhet të siguroni arsye të mjaftueshme për të mbështetur kërkesën tuaj për rishikim. Çdo kërkesë për rishqyrtim duhet të bëhet me shkrim tek Zyrtari për relacionin me konsumatorë në kompaninë tonë.

Në rast se shfrytëzoni vetëm shërbimet e ujërave të ndotura ju mund të vendosni ujëmatësin, për matje të rrjedhjeve të ujërave të ndotura, në pikën dalëse të pronës tuaj. Në rastet pa ujëmatës faturimi do të llogaritet bazuar në mesataren e konsumit të kategorisë së konsumatorëve që ju i përkisni.



## PAGESA E FATURAVE

### Obligimet e konsumatorit ndaj pagesës së faturave

Ju duhet të paguani shumën e cekur për pagesë në faturën e dërguar nga ne brenda 20 ditëve pas pranimit të faturës. Metodave të pagesës përfshijnë pagesën:

- me para të gatshme, në sportelet tona
- përmes bankës (debit ose kredit direkt dhe kreditim “online”)
- përmes metodave tjera të specifikuar në faturë

Nëse keni problem të paguani shumën e borxhit tuaj, ne ju mirëpresim të n’u kontaktoni për të gjetur zgjidhje të lehtësimi të pagesës. Ne do të ju ofrojmë një plan fleksibil të programimit të borxhit tuaj.

Një plan i tillë i programimit të borxhit, do të përfshijë, së paku:

- shumën e caktuar të borxhit të falur, bazuar në legjislacionin në fuqi
- numrin dhe shumën e kësteve
- periudhën brenda së cilës ju obligoheni të paguani borxhin e programuar

Të gjitha këto detaje, të cilat paraprakisht dakordohen me juve, do të konfirmohen në një “kontratë për programimin e borxhit”.

### Të drejtat e marrjes së masave ndaj konsumatorit në rast të mos-pagesës së faturave

Ne nuk do të fillojmë marrjen e veprimeve ligjore, apo ndërprerjen e shërbimeve, në rast të mos-pagesës:

- pa ju shpjeguar mundësitë alternative të pagesave dhe programimit të borxhit
- gjatë kohës derisa një ankesë e juaja për borxhin ndaj Kompanisë sonë është në proces të shqyrtimit
- nëse ju jeni një qiramarrës dhe qiradhënësi apo ndonjëri nga qiramarrësit paraprak është përgjegjës për borxhin
- nëse borxhet i përkasin paraardhësit tuaj pronësorë

Ne nuk do të ju ndërprejmë shërbimin e furnizimit me ujë:

- nëse jeni Konumatorë i ceneshem apo keni nevojat të tjera të veçanta për ujë
- të Premteve pas orës 14:00, fundjavave, apo gjatë ndonjë feste publike

Ne do të bëjmë të gjitha përpjekjet e arsyeshme për të ju ndihmuar juve të paguani borxhin tuaj. Megjithatë, në qoftë se ju vazhdoni të mos paguani edhe pas këtyre përpjekjeve përfshirë këtu edhe dërgimin e dy njoftimeve me shkrim, ne mund të marrim veprimet e duhura ligjore ose të ju ndërprejmë shërbimet deri sa ju të paguani borxhin. Ju do të përballeni me shpenzime shtesë për secilën nga masat që ne i marrim.

## UJËMATËSI

### Leximi i ujëmatësit

Ujëmatësi duhet të instalohet dhe vuloset (pllombohet) vetëm nga stafi kompetent i kompanisë tonë përderisa ju do obligoheni të siguronit një vend të përshtatshëm për të në pronën tuaj, vend që mundet lehtë të qaset nga stafi ynë.

Ne do të lexojmë ujëmatësin tuaj rregullisht. Ndërsa, në rast se ne nuk mund të lexojmë ujëmatësin tuaj, për shkak të lidhura me juve, ne mund të kërkojmë që këtë të e bëni ju për neve, ndërsa ne do të e kontrollojmë leximin dhe do të bëjmë barazimin, nëse është e nevojshme, në baza 3 apo 6 mujore. Nëse, as kjo nuk mundësohet, ne obligohemi që të ju faturojmë bazuar në konsumim të vlerësuar. Ne vetëm ju njoftojmë se, tani për tani, konsumimi i vlerësuar është 1.5 deri në 3 herë (varësisht nga kategoria) më i lartë se konsumimi mesatar i kategorisë së konsumatorëve që ju i takoni.

### Obligimi i testimit të ujëmatësit

Ne bëjmë përpjekje që të marrim masat e duhura për të siguruar leximin sa më të saktë të ujëmatësit tuaj. Nëse ju mendoni se shifrat e leximit të ujëmatësit tuaj nuk janë të sakta, ju mund të kërkonit nga ne për të provuar atë. Ne do të ju ofrojmë juve rezultatet e testit brenda 5 ditë pune nga përfundimi i saj. Testimi i ujëmatësit kryhet nga një laborator i pavarur, i licensuar nga organet përkatëse shtetërore. Ne do të ju ofrojmë juve rezultatet e testit brenda 5 ditë pune nga përfundimi i saj. Nëse testi tregon se ujëmatësi regjistron sasi më të lartë të ujit atëherë ne do të zëvendësojmë ujëmatësin tuaj dhe do të mbulojmë shpenzimet e testimit të ujëmatësit. Ndërsa, nëse testi tregon se ujëmatësi është në rregull atëherë ju do të mbuloni shpenzimet e testit.

Faturimet paraprake të bazuara në ujëmatës të pasaktë do të korrighohen nga ne brenda 20 ditë pune.

### Mirëmbajtja dhe zëvendësimi i ujëmatësit

Ne bëjmë mirëmbajtjen e rregullt të ujëmatësit tuaj, kostoja e të cilave mbulohet përmes tarifave të rregullta mujore të shërbimeve të ujësjellësit.

Poashtu zëvendësimi i ujëmatësit, si rezultat i amortizimit të tij, bëhet nga ne, kostoja e të cilave mbulohet nga tarifat e rregullta mujore të shërbimeve të ujësjellësit.

Nëse konstatohet se ujëmatësi prishet qëllimisht nga ju, kostoja e zëvendësimit të ujëmatësit mbulohet nga ju. Instalimi i ujëmatësit bëhet nga ne brenda 5 ditë pune pasi që ju të keni bërë pagesën e instalimit të ujëmatësit. Kostoja përfshinë vlerën blerëse të ujëmatësit dhe koston e instalimit të tij.



## INFORMIMI DHE ANKESAT

### Të drejtat e konsumatorit në informim

Ne ju sigurojmë publikimin në internet të të gjitha dokumenteve në lidhje me shërbimet tona ndaj jush, si:

- Ligjet, rregulloret dhe politikat e ARRU
- Ligjet, rregulloret, politikat dhe procedurat tona
- Raportet e monitorimit të performancës dhe zbatueshmërisë së standardeve minimale të shërbimeve
- Kartën e konsumatorit dhe formatin e kontratës për shërbime
- Listen e plotë të tarifave



Ndërsa sipas kërkesës tuaj ne mund të ju sigurojmë edhe me informacionet si në vijim:

- Historia e llogarisë tuaj deri në 5 vitet e fundit
- Çdo dokument tjetër, duke respektuar Ligjin për qasje në dokumentet publike
- Materiale të ndryshme edukative në lidhje me përdorimin e ujit në mënyrë efikase, nëse janë në dispozicion

### Përfshirja e konsumatorit

ARRU në bashkëpunim me komunat përkatëse nën zonën tonë të shërbimit ka krijuar një Këshill konsultativ të konsumatorëve (KKK) që mundëson (i) dhënien e kontributit të komunitetit në përmirësimin e shërbimeve tona përmes sigurimit të informacioneve kthyesë; (ii) hulumtimin dhe propozimin e zgjidhjes së ankesave të konsumatorëve në rast se konsumatori nuk është i kënaqur me zgjidhjen e parë të siguruar nga ne si ofrues i shërbimeve; dhe (iii) ndërmarrjen e sondazheve me qëllim të hulumtimit të kënaqësisë së konsumatorëve tonë.

Ne vlerësojmë kontributin e të gjithë anëtarëve të KKK në përmirësimin e shërbimeve tona.

### Privatësia e të dhënave të konsumatorit

Ne jemi të vetëdijshëm për rëndësinë e madhe të mbrojtjes së privatësisë së të dhënave tuaja që gjenden në regjistrin (bazën e të dhënave) e konsumatorëve tonë.

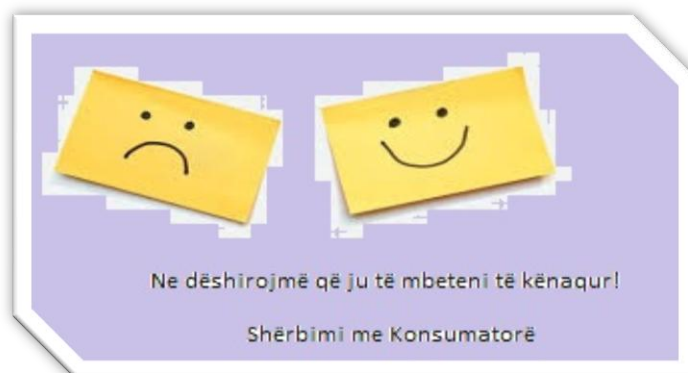
Ne i mbledhim të dhënat e juaja personale vetëm për qëllim të sigurimit të shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të ndotura tek ju.

Ne ju sigurojmë që këto të dhëna nuk do të i ndajmë me palët e treta.

## Zyra e relacionit me konsumatorë/qendra e thirrjeve (24/7; numrat e telefonit)

Nëse keni ndonjë ankesë në lidhje me shërbimet tona, ju lutem, kontaktoni Zyrtarin për relacione me konsumatorë/qendrën e thirrjeve. Ne do të ju përgjigjemi ankesës tuaj brenda kohës së caktuar dhe do të mundohemi që të ju zgjidhim problemet ashtu që ju të mbeteni të kënaqur.

Mirëpo, nëse ju nuk do të jeni të kënaqur me përgjigjen/zgjidhjen e problemit nga ne, ju keni të drejtë që të adresoni pakënaqësinë tuaj në KKK.



**SHTOJCA 1: STANDARDET MINIMALE TË SHËRBIMEVE TË APROVUARA NGA “ARRU” PËR KRU “[SHËNO EMRIN E OFRUESIT TË SHËRBIMEVE]”**

Në vijim janë paraqitur disa nga standardet minimale të shërbimeve të cilat janë me interes të njihen nga konsumatorët.

[Në kolonën e tretë, aty ku mungojnë të dhënat, duhet të sigurohen vlerat e standardeve minimale të shërbimeve, të dakorduara me ARRU, d.m.th. në rastet kur Standardet Minimale të përcaktuara në Regullën për standardet minimale të shërbimeve nuk mund të përbushen deri në afatin e caktuar].

Emërtimi i grupit të standardeve të shërbimeve	Standardet minimale të shërbimeve	Njësia	Vlerat
Furnizim me shërbimet e ujësjellësit	Vazhdimësia e furnizimit me ujë për konsumim njerëzor	Orë/Ditë	[Shëno h/d]
Ndërprerja e shërbimeve të ujësjellësit në rastet e punimeve	Koha e paralajmërimit për ndërprerjet e planifikuara, që afektojnë më shumë se 50 konsumatorë	Orë	48
	Kohëzgjatja e ndërprerjeve pas së cilës konsumatorit duhet të i sigurohet ujë me cisterna	Orë	6
Regjimi i kufizuar i shërbimeve të ujësjellësit	Koha e paralajmërimit për kufizimin e përdorimit të ujit	Ditë pune	5
Cilësia e ujit për konsum nga njeriu	Përqindja e lejueshme e përmbushjes së standardeve të cilësisë së ujit për konsum nga njeriu	%	[shëno %]
Presioni i ujit në rrjetin e ujësjellësit	Në kushtet e zakonshme të përdorimit të ujit	bar	Min. ≤ [shëno shifrën] Max. ≥ [shëno shifrën]
Ndarja në mes të gypave të ujësjellësit dhe ujërave të	Distanca horizontale në mes të gypave të ujësjellësit dhe	cm	100

<b>Emërtimi i grupit të standardeve të shërbimeve</b>	<b>Standardet minimale të shërbimeve</b>	<b>Njësia</b>	<b>Vlerat</b>
ndotura	kanalizimit		
	Distanca vertikale në mes të gypave të ujësjellësit dhe kanalizimit	cm	50
Matja e ujit të konsumuar	Norma e matjes së ujit të konsumuar	%	100
Leximi i ujëmatësit	Shpeshhtësia e obliguar e leximit të ujëmatësit, nga Ofruesi i shërbimeve	Brenda 3 mujorit	Min. 1 Max. 3
Verifikimi i saktësisë dhe kalibrimi i ujëmatësve	Shpeshhtësia e obliguar e testimit të saktësisë së ujëmatësit brenda jetëgjatësisë standarde të ujëmatësit	Brenda 5 vitesh	1 herë
Kërkesa për lidhje të re të shërbimeve	Intervali kohor brenda së cilës duhet të procesohet aplikacioni	Ditë pune	10
Realizimi i lidhjes së shërbimeve	Intervali kohor brenda së cilës duhet të realizohet lidhja e shërbimeve, pas kryerjes së pagesës nga konsumatori	Ditë pune	20
Ndërprerja e lidhjes së paautorizuar në shërbime	Intervali kohor brenda së cilës duhet të ndërprehet lidhja e paautorizuar, nga data e zbulimit	Ditë pune	5
Fatura e konsumatorit	Numri i faturave të dërguara nga Ofruesi i shërbimeve për shërbimet e ujësjellësit dhe	Brenda vitit	12

<b>Emërtimi i grupit të standardeve të shërbimeve</b>	<b>Standardet minimale të shërbimeve</b>	<b>Njësia</b>	<b>Vlerat</b>
	ujërave të ndotura		
Shqyrtimi i ankesave teknike (të natyrës emergjente)	Intervali brenda së cilës Ofruesi i shërbimeve duhet të i përgjigjet ankesave teknike, nga moment i pranimit të njoftimit	Orë	6
Shqyrtimi i ankesave komerciale	Intervali brenda së cilës Ofruesi i shërbimeve duhet të i përgjigjet ankesave komerciale, nga moment i pranimit të njoftimit	Ditë pune	20

## SHTOJCA 2: DETAJET KONTAKTUESE

Autoriteti rregullator për shërbimet e ujit

Qyteti/Vendbanimi: .....

Rruga: ....., No. ....

Tel.: .....

Fax.: .....

e-mail: .....

Uebfaqja: .....

*Këshilli konsultativ I konsumatorëve*

*Regjioni: .....*

*Tel.: .....*

*Fax.: .....*

*e-mail: .....*

*Uebfaqja: .....*

\*\*\*

Kompania Regjionale e Ujit “ .....”

Zyra Qëndrore në .....

Qyteti/Vendbanimi: .....

Rruga: ....., No. ....

Tel.: .....

Fax.: .....

e-mail: .....

Uebfaqja: .....

*Zyra e relacionit me konsumatorë/qendra e thirrjeve*

*Tel.: .....*

*Fax.: .....*

*e-mail: .....*

Kompania Regjionale e Ujit “ .....”

Zyra Operative në .....

Qyteti/Vendbanimi: .....

Rruga: ....., No. ....

Tel.: .....

Fax.: .....

e-mail: .....

*Zyra e relacionit me konsumatorë/qendra e thirrjeve*

*Tel.: .....*

*Fax.: .....*

*e-mail: .....*

\*\*\*

[Shto të dhënat për të gjitha Zyrat Operative në zonën e shërbimit]