



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosova

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



**Departamenti për Ligj dhe Licenca**  
**Analist i Shërbimeve të Konsumatorëve dhe Zyrtar për Ligj dhe Licenca**

# **Raporti vjetor i punës**

## **Janar - Dhjetor 2016**

Punuar nga: Analisti i Shërbimeve të Konsumatorëve  
**Behxhet Bala**

Janar 2017  
Prishtinë

## **Përmbajtja:**

1. Hyrje.....	1
2. Aktivitetet.....	2
3. Inspektimi dhe ndihma e KRU-ve rreth shqyrtimit të ankesave.....	2
4. Hulumtimi i opinionit të konsumatorëve për shërbime të ujit në Kosovë.....	2
5. Pjesëmarrja në tryeza rreth mbrojtjes të konsumatorëve.....	3
6. Takimet me Kompanitë Rajonale të Ujësjellësit.....	3
7. Takimet e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve.....	3
8. Roli dhe aktivitetet e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve.....	4
9. Komisionet Këshillues të Konsumatorëve të paraqitura në tabelë sipas rajoneve.....	5
10. Bashkëpunimi me institucionet relevante.....	6
11. Shqyrtimi i ankesave të konsumatorëve.....	6
12. Informimi i Konsumatorëve për Rolin dhe Funksonet e KKK-ve.....	6
13. Aktivitetet e KKK-ve në shqyrtimin e ankesave të Konsumatorëve .....	7
13.1. Numri i ankesave të parashtruara.....	7
13.2. Numri i Ankesave të Parashtruara (Diagram.....	7
13.3. Numri i Ankesave të zgjidhura.....	8
13.4. Natyra e Ankesave të Parashtruara.....	8
13.5. Ankesat sipas rajoneve me përqindje ( % .....	9
13.6. Konsumatorët Shtëpiak.....	9
13.7. Konsumatorët Komercial/Industrial.....	10
13.8. Konsumatorët Institucional.....	10
14. Nevojat.....	11
15. Synimi dhe Veprimet në të ardhmen.....	11
16. Fotot e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve.....	12

## 1. HYRJE

*Raporti i punës për vitin 2016, ka për qëllim që t'i nënvizoj progresin e arritur në realizimin e prioriteteve strategjike të ARRU-së, me theks të veçan progresin e arritur përgjatë vitit 2016. Në këtë aspekt, ky raport si pikë reference e ka planin strategjik të ARRU-se dhe planin vjetor të punës.*

*Vitin që e lamë pas, mund të përshkruhet si periudhë ku është bërë një rrumbullaksim i punës dhe i angazhimit, që ka të bëjnë me aspektin e shërbimeve ndaj konsumatorëve të ujit, ku në bazë të legjislacionit në fuqi që e rregullon punën dhe veprimtarinë e Autoritetit Rregullator për Shërbime të ujit. Kemi bërë progres të dukshëm në realizimin e të drejtave të konsumatorit, në baza jo diskriminuese për tërë konsumatorët e Kosovës, duke pasur parasysh legjislacionin në fuqi .*

*Vitin që e lamë pas, stafi i Departamentit për Ligj dhe Licenca në bashkëpunim me institucionet relevante ka shënuar progres: në ngritjen e kapaciteteve vepruese, infrastrukturën e mirë ligjore, hartimin e akteve normative sipas standardeve dhe rritjen e kualitetit të shërbimeve ndaj konsumatorëve.*

*Po ashtu, është punuar shumë në dhënien e këshillave ligjore për çështjet lidhur me marrëdhëniet ndërmarrje-konsumator, është punuar shumë rreth fuqizimit të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve dhe ngritjes së profilit të tyre.*

*Gjatë viti 2016 ka vazhduar bashkëpunimi i ngushtë dhe konsultimet me kompanitë e Ujësjellësit, si dhe me palët tjera të interesit, në mënyrë që të sigurojë ofrimin e shërbimeve cilësore, të sigurta në baza jo-diskriminuese për tërë konsumatorët në Kosovë, duke pasur parasysh mbrojtjen e mjedisit dhe të shëndetit publik.*

### Shkurtesat

- ARRU;** Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit
- KKK;** Komisioni Këshillues i Konsumatorëve
- KRU;** Kompania Rajonale e Ujësjellësit
- IKAP;** Instituti i Kosovës për Administratë Publike
- MTI;** Ministria e Tregtisë dhe Industrisë
- MMPH;** Ministria e Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor

## 2. Aktivitetet

Shqyrtimi i çështjeve ligjore që kanë të bëjnë në marrëdhëniet ndërmarrje –konsumator. Mbështetje ligjore në përpilimin e rregulloreve dhe akteve tjera ndihmëse, Takime mujore me Kompanitë Rajonale të Ujësjiellit lidhur me çështjen e ankesave të konsumatorëve,  
 Pjesëmarrja në hartimin e akteve nënligjore të Autoritetit Rregullator të Shërbimeve të Ujit, mbajtja e shënimeve lidhur me çështjet ligjore që kanë të bëjnë me ankesat e konsumatorëve dhe rregullimin e tyre,  
 Pjesëmarrja në hartimin e akteve nënligjore të Kompanive Rajonale të Ujësjiellit takimet mujore me Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve lidhur me çështjen e ankesave të konsumatorëve,  
 Përgatitja e agjendës për takimet të KKK dhe dërgimi i ftesave për takime,  
 Përgatitja e formularëve dhe kompletimi i lëndëve për shqyrtim të ankesave.  
 Nxjerrja e vendimeve pas shqyrtimit të ankesave nga Komisionet këshilluese të Konsumatorëve,  
 Pjesëmarrja në 2 (dy) tryeza të organizuara nga MTI me temat Mbrojtja e konsumatorit 15.03.2016 dhe Pranimi dhe përcjellja e ankesave të konsumatorëve përmes ueb faqes së re 04.10.2016,  
 Takime në KRU dhe MMPH rreth kompletimit të dokumentacionit për licencim të KRU.

## 3. Inspektimi dhe ndihma e KRU-ve rreth proceduarave të shqyrtimit të ankesave.

Gjatë këtij viti 2016 në bashkëpunim me Inspektoren Zogë Spahiu, Kryesuesin e KKK për Rajonin e Ferizajt dhe zyrtaret e KRU “Bifurkacioni” kemi realizuar 1 (një) inspektim rreth kontestimit të faturimit nga ana e KRU “Bifurkacioni” në Ferizaj, ndërsa në Prishtinë i kemi realizuar 2 (dy) inspektime rreth faturimit në bashkëpunim me Kryesuesin e KKK për Rajonin e Prishtinës dhe zyrtaret e KRU “Prishtina” ku për 3 (tri) rastet është bërë raport i veçantë inspektime në Prishtinë,  
 Gjithashtu kemi mbajtur takime të shpeshta me zyrtaret përgjegjës të KRU-ve për shqyrtim të ankesave e sidomos në KRU “Prishtina” dhe KRU në Mitrovicë ku është diskutuar, rreth proceduarave të shqyrtimit të ankesave të konsumatorëve nga komisionet e KRU-ve si shkallë e parë e shqyrtimit të ankesave. Gjatë këtyre takimeve, kemi dhënë shumë udhëzime dhe këshilla zyrtarëve të KRU-ve, sepse në disa e raste, nuk respektohen proceduarat për shqyrtim të ankesave, gjë që ky takim ka ndikuar shumë pozitivisht, të komisionet për shqyrtim të ankesave.

## 4. Hulumtimi i opinionit të konsumatorëve pëe shërbime të ujit në Kosovë

Në dhjetor të vitit 2016 është realizuar një hulumtimi i opinionit të konsumatorëve për shërbime të ujit në Kosovë nga N.SH. Kosovo Menagement Institute. Anketimi është realizuar me konsumatorë shtëpiak (amvisni) në shtatë (7) rajone të Kosovës, ku KRU-t ofrojnë shërbime të ujësjiellit dhe kanalizimit. Kampioni prej 0/34% të konsumatorët shtëpiak për zonë është mbledhur në 28 (njëzet e tetë) komuna të rajoneve të Prishtinës, Gjilanit, Mitrovicës, Gjakovës, Prizrenit, Ferizajt dhe Pejës. Ky aktivitet ka qenë i monitoruar në të gjitha komunat nga Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve në bashkëpunim me Analistin e Shërbimeve të Konsumatorëve nga ARRU.

#### **4. Pjesëmarrja në tryeza rreth mbrojtjes të konsumatorëve**

Me datën 15.03.2016 është organizuar një tryezë nga MTI me temën “Mbrojtja Konsumatorit” roli i ARRU-së në këtë tryezë ishte i rëndësishëm sepse Analisti i Shërbimeve të konsumatorëve ka bërë prezantimin e një teme “ Si duhet zbatohen procedurat për shqyrtimin e lokesave të Konsumatorëve”, gjithashtu në organizimin e dytës 04.10.2016 është diskutuar gjatë rreth pranimi dhe përcjellja e ankesave të konsumatorëve përmes ueb faqes së re e cila është duke u përgatitur nga MTI.

#### **5. Takimet me Kompanitë Rajonale të Ujësjesit**

Janë mbajtur takime paraprake sipas nevojës me Kompanitë Rajonale të Ujësjesit ku janë udhëzuar rreth procedurave të shqyrtimit të ankesave. Në këto takime është bërë edhe shqyrtimi i hollësishëm i informacioneve nga departamentet përkatëse të KRU-së rreth shqyrtimit të ankesave të konsumatorëve. Kemi mbajtur takime të shpeshta me zyrtaret përgjegjës të KRU-ve rreth proceduarve të shqyrtimit të ankesave të konsumatorëve, nga komisionet e KRU-ve si shkallë e parë e shqyrtimit të ankesave, ku kemi dhënë shumë udhëzime dhe këshilla zyrtarëve të KRU-ve sepse në disa e raste nuk respektohen proceduarat për shqyrtim të ankesave, gjë që këto takime ka ndikuar shumë pozitivisht të komisionet për shqyrtim të ankesave.

#### **6. Takimet e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve**

Komisioni Këshillues i Konsumatorëve ka mbajtur 78 takime në të gjitha rajonet për çdo muaj, ku çdo herë kanë qenë të monitoruara dhe të ndihmuara nga Analisti i Shërbimeve të Konsumatorëve dhe Zyrtari për Ligj dhe Licenca, si në çështje ligjore po ashtu edhe në shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve. Në këto takime ka marr pjesë edhe nga një përfaqësues i Kompanive Rajonale të Ujësjesit. Këto takime të Komisioneve Këshillues të Konsumatorëve kanë qenë të hapura për publikun ku në shumicën e raste ka marr pjesë konsumatorët dhe Artan Demolli zyrtar i lartë për mbrojtjen e konsumatorit në Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë.

Në këto takime janë shqyrtuar çështje të rëndësishme për konsumatorin siç janë,

- 6.1. Shqyrtimi i ankesave të konsumatorëve,
- 6.2. Shqyrtimi i informacionit dhe analizimi i procedurave lidhur me shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve,
- 6.3. Informacion lidhur me lidhjen e Kontratave të Shërbimit ,
- 6.4. Informacion lidhur me leximin e ujëmatësve ,
- 6.5. Shqyrtimi i raportit të performancës ,
- 6.6. Shqyrtimi i situatës lidhur me furnizimin me ujë të konsumatorëve,
- 6.7. Shqyrtimi i tarifave për uji dhe kanalizim për vitet në vijim,
- 6.8. Shqyrtimi rreth hartimit të akteve nënligjore të ARRU-së.
- 6.9. Shqyrtimi i çështjeve tjera të cilat janë në interes të konsumatorëve .

## **7. Roli dhe aktivitetet e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve**

Në kuadër të ARRU-së, këto komisione janë të themeluara dhe funksionojnë në shtatë rajone të Kosovës, ku secila komunë brenda rajonit të përcaktuar e ka nga 1 (një) përfaqësues. Anëtarët e këtyre komisioneve janë të zgjedhur sipas propozimeve të kryetarëve të komunave ( pas intervistës dhe konsultimeve).

Komisioni Këshillues i Konsumatorëve gjatë viti 2016 kanë këshilluar dhe rekomanduar Rregullatorin për çështjet me rëndësi në lidhje me ofrimin e shërbimeve, gjithashtu kanë shqyrtuar dhe zgjedhur ankesat e konsumatorëve, të cilat nuk janë trajtuar në pajtim me dispozitat ligjore, nga ofruesi i shërbimeve si dhe marr vendime lidhur me ankesat e shqyrtuara të konsumatorëve. KKK edhe gjatë vitit që e lamë pas ka vazhduar bashkëpunim të ngushtë me ARRU-n, si dhe me palët tjera të interesit, në mënyrë që konsumatorit t'i sigurojë ofrimin e shërbimeve cilësore, të sigurta në baza jo-diskriminuese.

## 8. Komisionet Këshillues të Konsumatorëve të paraqitura në tabelë sipas Rajoneve

<b>Rajoni i Prishtinës</b>
1. Komuna e Prishtinës
2. Komuna Fushë Kosovës
3. Komuna e Obiliqit
4. Komuna e Podujevës
5. Komuna e Lipjanit
6. Komuna e Drenasit
7. Komuna e Shtimes
8. Komuna e Graçanicës
<b>Rajoni i Mitrovicës</b>
1. Komuna e Mitrovicës
2. Komuna e Vushtrrisë
3. Komuna e Skenderajt
<b>Rajon i Ferizajt</b>
1. Komuna e Ferizajt
2. Komuna e Kaçanikut
3. Komuna e Hanit të Elezit
4. Komuna e Shtërpcës
<b>Rajoni i Gjilanit</b>
1. Komuna e Gjilanit
2. Komuna e Vitisë
3. Komuna e Kamenicës
4. Komuna e Novobërdës
<b>Rajoni i Prizrenit</b>
1. Komuna E Prizrenit
2. Komuna E Suharekës
3. Komuna e Dragashit
4. Komuna e Mamushës
5. Komuna e Malishevës
<b>Rajoni i Pejës</b>
1. Komuna e Pejës
2. Komuna e Istogut
3. Komuna e Deçanit
4. Komuna e Klinës
5. Komuna e Junikut
<b>Rajoni i Gjakovës</b>
1. Komuna e Gjakovës
2. Komuna e Rahovecit

## 9. Bashkëpunimi me institucionet relevante

Në vitin 2016 ka vazhduar bashkëpunimi ngushtë me Departamentet pranë ARRU-së, Kompanitë Rajonale të Ujësjetës MTI, MMPH, si dhe me palët tjera të interesit për çështjet të cilat kanë të bëjnë me mbrojtjen e interesave të konsumatorëve.

Në këtë drejtim është zhvilluar një bashkëpunim i ngushtë me Departamentin për Mbrojtje të Konsumatorëve në Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë.

#### **10. Shqyrtimi i ankesave të konsumatorëve**

Analisti i Shërbimeve të Konsumatorëve, me vëmendje të veçantë ka përcjell punën e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve, rreth shqyrtimit të ankesave, ku për te gjitha rastet ka konsultuar ligjet dhe aktet nënligjore që janë në fuqi, në mënyrë që vendimet të janë sa më të drejta, në raport me konsumatorin dhe kompanitë e ujësjetës. Vlen të theksohet se ankesat e konsumatorëve të dorëzuara si në kutit e ankesave po ashtu në zyrën e pranimit në ARRU janë shqyrtuar sipas ligjeve në fuqi dhe janë respektuar afatet kohore për t'ju përgjigjur konsumatorëve.

#### **11. Informimi i konsumatorëve për rolin dhe funksionet e KKK-ve**

Me qëllim të informimit të konsumatorëve dhe sensibilizimin e opinionit publik për rolin e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve, Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit është angazhuar vazhdimisht që të promovojë punën dhe rolin e tyre përmes mjeteve të informimit. Gjithashtu Departamenti për Ligj dhe Licenca për çdo muaj përmes gazetës ditore “Koha Ditore” publikon orarin e takimeve mujore të Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve të cilat janë të hapura edhe për publikun. Lidhur me aktivitetet e ARRU- dhe KKK, konsumatorët e kanë mundësinë që të informohen edhe përmes ueb. faqes [ëëë.arru-rks.org](http://ëëë.arru-rks.org).

Vlen të theksohet se informimi i mirë lidhur me Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve dhe rolin e ARRU-së ka ndikuar dukshëm në rritjen e numrit të ankesave, ku gjatë këtij viti kanë qenë gjithsej xxx ankesa.

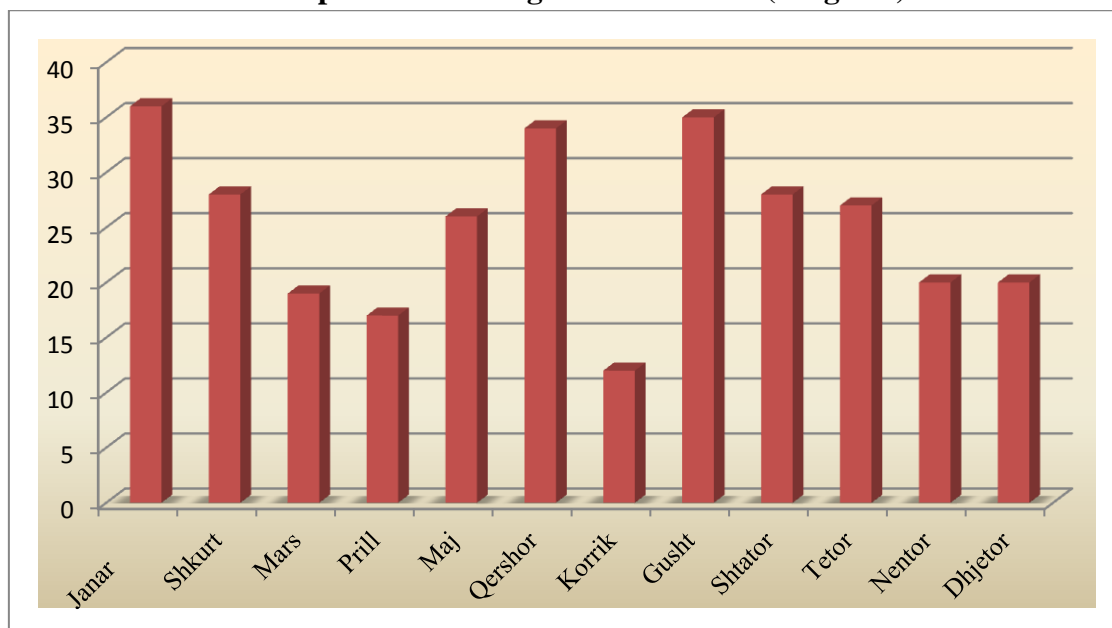
## 12. Aktivitetet e KKK-ve në shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve

Në vijim është dhënë në formë tabelore dhe diagram, numri dhe struktura e ankesave të parashtruara dhe të shqyrtuara nga Komisioni Këshilluese i Konsumatorëve për gjitha rajonet e Kosovës.

### 12.1. Numri i ankesave të parashtruara nga konsumatorët

RAJONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsej
Prishtinë	31	20	13	16	14	20	9	16	23	20	15	15	212
Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gjakovë	-	2	2	-	2	3	2	-	-	-	2	1	14
Prizren	-	-	-	-	-	-	1	2	-	1	2	-	6
Ferizaj	3	6	4	1	4	10	-	13	2	3	-	4	50
Gjilan	2	-	-	-	6	1	-	3	3	3	1	-	19
<b>Gjithsej</b>	<b>36</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>26</b>	<b>34</b>	<b>12</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>302</b>

### 12.2. Numri i ankesave të parashtruara nga konsumatorët (Diagram)



### 12.3. Numri i ankesave të zgjidhura

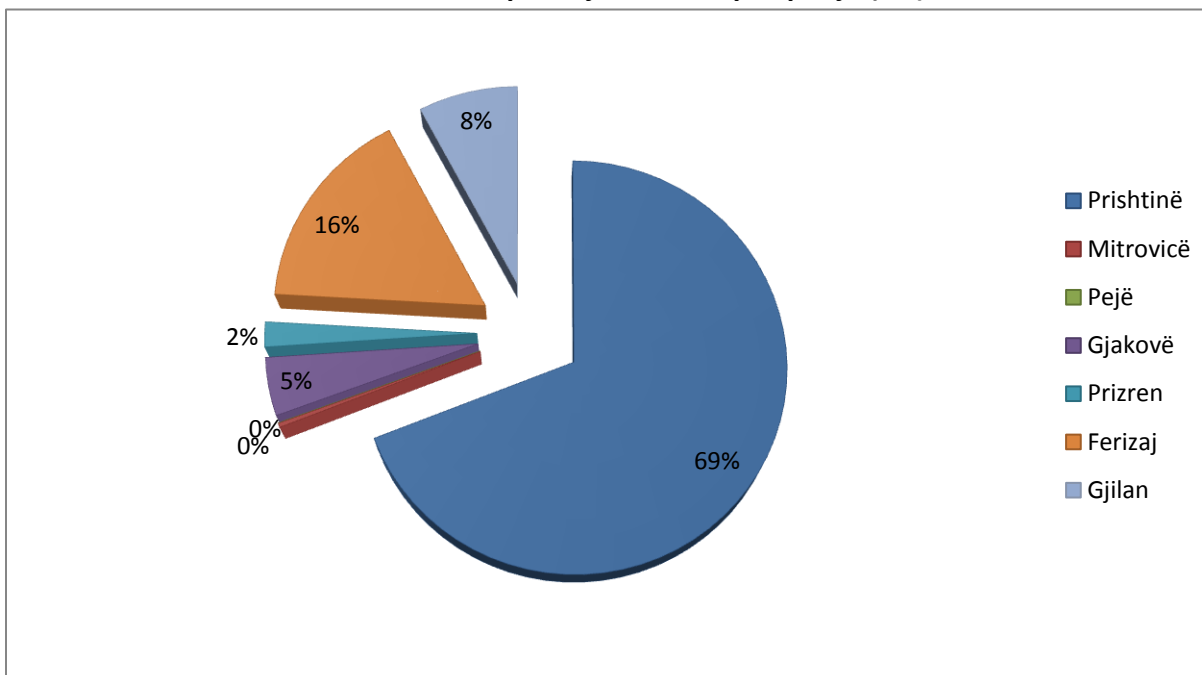
RAJONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsej
Prishtinë	28	20	9	16	14	20	9	13	17	20	11	12	189
Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gjakovë	-	2	2	-	2	2	2	-	-	-	1	1	12
Prizren	-	-	-	-	-	-	1	2	-	1	2	-	6
Ferizaj	2	5	3	1	4	6	-	11	1	2	-	4	39
Gjilan	1	-	-	-	6	-	-	2	2	2	-	-	13
<b>Gjithsej</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>260</b>

*Shënim: - 260 Të zgjidhura, 2 - Njoftim për palën, 15 - Të palejuara, 23 - Pa afat, 2 -Lënda në gjykatë*

### 12.4. Natyra e ankesave të parashtruara

RAJONI	Kontestim i Borxhit	Zbritja,shlyerja e Borxhit	Faturimi Paushall	Faturim i Lartë	Të tjera	Gjithsej
Prishtinë	141	15	23	24	9	212
Mitrovicë	1	-	-	-	-	1
Pejë	-	-	-	-	-	-
Gjakovë	13	-	-	-	1	14
Prizren	6	-	-	-	-	6
Ferizaj	45	1	2	2	-	50
Gjilan	19	-	-	-	-	19
<b>Gjithsej</b>	<b>225</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>302</b>

### 11.5. Ankesat sipas rajoneve me përqindje ( % )



### 12.6. Konsumatorët Shtëpiak (Amvisni)

RAJONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsej
Prishtinë	29	14	13	16	14	16	7	16	23	17	13	13	191
Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gjakovë	-	2	2	-	2	3	2	-	-	-	2	1	14
Prizren	-	-	-	-	-	-	1	2	-	1	2	-	6
Ferizaj	2	3	4	-	2	9	-	7	1	3	-	4	35
Gjilan	2	-	-	-	5	1	-	3	3	2	1	-	17
Gjithsej	33	19	19	16	23	29	10	29	27	23	18	18	264

### 12.7. Konsumatorët komercial/Industrial

Rajoni	<i>Janar</i>	<i>Shkurt</i>	<i>Mars</i>	<i>Prill</i>	<i>Maj</i>	<i>Qershor</i>	<i>Korrik</i>	<i>Gusht</i>	<i>Shtator</i>	<i>Tetor</i>	<i>Nëntor</i>	<i>Dhjetor</i>	Gjithsej
Prishtinë	1	6	-	-	-	2	2	-	-	3	2	2	18
Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gjakovë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prizren	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ferizaj	1	3	-	1	2	-	-	6	-	-	-	-	13
Gjilan	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Gjithsej</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>32</b>

### 12.8. Konsumatorët Institucional

Rajoni	<i>Janar</i>	<i>Shkurt</i>	<i>Mars</i>	<i>Prill</i>	<i>Maj</i>	<i>Qershor</i>	<i>Korrik</i>	<i>Gusht</i>	<i>Shtator</i>	<i>Tetor</i>	<i>Nëntor</i>	<i>Dhjetor</i>	Gjithsej
Prishtinë	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gjakovë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prizren	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ferizaj	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2
Gjilan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
<b>Gjithsej</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5</b>

### **13. Nevojat**

13.1. Fushat për asistencë të cilat do të kenë rol të rëndësishëm drejtë realizimit të objektivave institucionale dhe zotimeve të dhëna, janë:

13.2. Të arrihet një marrëveshje me kryetar të komunave për caktimin e një hapësire në objekte të komunës për mbajtjen e takimeve të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve,

13.3. Fuqizimi i Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve në mënyrë që komisionet të janë ma shumë të angazhuara dhe te pavarur në zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve,

13.4. Trajnimi i anëtarëve të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve lidhur me shqyrtimin e ankesave dhe lidhur procesin i vendimmarrjes në raport ndërmarrje-konsumator,

13.5. Rritja e stafit në Departamentin për Ligj dhe Licenca (rreth shqyrtimit të ankesave të konsumatorëve).

### **14. Synimi dhe Veprimet në të ardhmen.**

14.1. Realizimi i planit të punës.

14.2. Zbatimi i Strategjisë të ARRU-ut.

14.3. Fuqizimi i Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve.

14.4. Ofrimi i Shërbimeve profesionale, efektive dhe zbatim të njëllojshëm të ligjeve për çështjet lidhur me marrëdhëniet ndërmarrje–konsumator.

14.5. Ofrimin e shërbimeve cilësore dhe të sigurta në baza jo diskriminuese për tërë konsumatorët e Kosovë

*15. Fotot e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve gjatë shqyrtimit të ankesave*



**Rajoni i Gjakovës**



**Rajoni i Gjilanit**



**Rajoni i Prishtinës**



**Rajoni i Mitrovicë**



**Rajoni i Pejës**



**Rajoni i Prizrenit**



*Rajoni i Ferizajt*

