



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

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

Raporti vjetor i punës 2017

Janar 2018
Prishtinë

Analisti i Shërbimeve të Konsumatorëve
Behxhet Bala

Përmbajtja:

1. Hyrje.....	3
2. Aktivitetet.....	4
3. Inspektimi dhe ndihma e KRU-ve rreth shqyrtimit të ankesave.....	5
4. Përfaqësimi i ARRU në seanca gjyqësore në Gjykatën Themelore të Prishtinës.....	5
5. Pjesëmarrja në tryeza rreth mbrojtjes të konsumatorëve.....	5
6. Takimet me Kompanitë Rajonale të Ujësullës.....	5
7. Takimet e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve.....	6
8. Roli dhe aktivitetet e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve.....	6
9. Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve të paraqitura në tabelë sipas rajoneve.....	7
10. Bashkëpunimi me institucionet relevante.....	8
11. Shqyrtimi i ankesave të konsumatorëve.....	8
12. Informimi i konsumatorëve për rolin dhe funksionet e KKK-ve.....	8
13. Aktivitetet e KKK-ve në shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve.....	9
13.1. Numri i ankesave të parashtruara nga konsumatorët.....	9
13.2. Numri i ankesave të parashtruara nga konsumatorët (Diagram).....	9
13.3. Numri i ankesave të parashtruara nga konsumatorët me përqindje (%)......	10
13.4. Numri i ankesave të zgjidhura.....	10
13.5. Natyra e ankesave të parashtruara.....	11
13.6. Konsumatorët Shtëpiak (Amvisni).....	11
13.7. Konsumatorët komercial/Industrial.....	12
13.8. Konsumatorët Institucional.....	12
14. Nevojat.....	13
15. Synimi dhe Veprimet në të ardhmen.....	14

1. HYRJE

Analisti i Shërbimeve të Konsumatorëve me qëllim të prezantimit të të arriturave gjatë vitit 2017 ka përgatitur Raportin Vjetor të Punës i cili është një mundësi e mirë për të informuar lidhur me arritjet e saj, në veçanti ARRU-n, palët e interesit dhe konsumatorët e ujit në përgjithësi.

Në këtë raport janë të paraqitura të gjitha punët e kryera dhe të arriturat në realizimin e prioriteteve strategjike të ARRU-së, me theks të veçantë progresin e arritur përgjatë vitit 2017 në punën e Analistit të Shërbimeve të Konsumatorëve. Ky raport, si pikë reference e ka planin strategjik të ARRU-se dhe planin vjetor të punës. Poashtu, Raporti Vjetor është një mjet i komunikimit të të arriturave të Departamentit për Ligj dhe Licenca, përkushtimit, angazhimit dhe vendosmërisë së treguar në përmbushjen e detyrave dhe obligimeve me qëllim të rritjes së standardeve të shërbimit për konsumatorët e ujit në Kosovë.

Vitin që e lamë pas, mund të përshkruhet si periudhë ku është bërë një rumbullaksim 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 Uji kemi bërë progres të dukshëm në ngritjen e standardeve të shërbimit dhe realizimin e të drejtave të konsumatorit, në baza jo diskriminuese për tërë konsumatorët e Kosovës.

Në kuadër të Departamentit për Ligj dhe Licenca në bashkëpunim me institucionet relevante për mbrojtjen e konsumatorëve kemi shënuar progres: në ngritjen e kapaciteteve vepruese, infrastrukturën e mirë ligjore, hartimin e akteve normative të KRU-ve sipas standardeve dhe rritjen e kualitetit të shërbimeve ndaj konsumatorëve.

Poashtu, është punuar shumë në dhënien e këshillave ligjore për çështjet lidhur me marrëdhëniet ndërmarrje-konsumator, gjithashtu është punuar shumë rreth fuqizimit të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve dhe ngritjes së profilit të tyre, duke i mbështetur në vazhdimësi me ndihmë profesionale lidhur me punën dhe detyrat.

Edhe gjatë viti 2017 ka vazhduar bashkëpunimi i ngushtë dhe konsultimet me të gjitha kompanitë rajonale të ujësjellësit, si dhe me palët tjera të interesit, në mënyrë që të sigurojë ofrimin e shërbimeve cilësore, të sigurta për tërë konsumatorët në Kosovë, duke pasur parasysh çdoherë mbrojtjen e mjedisit dhe të shëndetit publik.

Shkurtesat:

ARRU;	Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit
KKK;	Komisioni Këshillues i Konsumatorëve
KRU;	Kompania Rajonale e Ujësjetllësit
MTI;	Ministria e Tregtisë dhe Industrisë
UM;	Ujëmatës

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 ujësjetllësit lidhur me ankesat e konsumatorëve.
- Pjesëmarrja në hartimin e akteve nënljgore të kompanive rajonale të ujësjetllësit,
- Mbajtja e shënimeve lidhur me çështjet ligjore që kanë të bëjnë me ankesat e konsumatorëve.
- Përfaqësimi i ARRU-së në seanca gjyqësore në Gjykatën Themelore të Prishtinës.
- Pjesëmarrja në hartimin e akteve nënljgore të Kompanive Rajonale të Ujësjetllësit.
- Takimet mujore me Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve lidhur me zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve.
- Përgatitja e orarit të takimeve mujore të KKK-ve 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 një takim me të gjitha agjensionet e pavarura të organizuara nga MTI me temë. Mbrojtja e të drejtave të konsumatorit dhe përcjellja e ankesave të konsumatorëve përmes ueb faqes së re.
- Realizimi i inspektimeve të KRU në bashkëpunim me Njësinë për Inspektim, lidhur me zbatimin e ligjshmërisë që kanë të bëjnë me trajtimin e ankesave të konsumatorëve dhe marrëdhëniet ndërmarrje –konsumator.

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

Gjatë vitit 2017 në bashkëpunim me njësinë për inspektim, Kryesuesin e KKK për Rajonin e Ferizajt dhe zyrtaret e KRU “Bifurkacioni” kemi realizuar 2 (dy) inspektime në të gjitha KRU rreth procedurave dhe trajtimit të ankesave të konsumatorëve si dhe inspektimi rreth zbatimit të vendimeve të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve nga ana e KRU-ve.

Gjithashtu kemi mbajtur takime të shpeshta me zyrtaret përgjegjës të KRU-ve për shqyrtim të ankesave 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. Përfaqësimi i ARRU në seanca gjyqësore në Gjykatën Themelore të Prishtinës

Gjatë vitin 2017, ARRU është paditur në Gjykatën Themelore të Prishtinës nga ana e konsumatorëve, të cilët kanë kundërshtuar vendimet e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve, lidhur me ankesat e tyre. Konsumatorët e pakënaqur me vendimet e KKK-ve nga të gjitha rajonet e Kosovës kanë paditur ARRU-në ku numri i padive ishte gjithsej 23, Nga 23 paditë e paditësve nga Gjykata janë trajtuar apo janë mbajtur 6 seanca (shqyrtime kryesore) të këtyre rasteve në Gjykatën Themelore të Prishtinës- Departamentin për Çështje Administrative ku në të gjitha rastet e shqyrtuara, Gjykata Themelore ka nxjerrë aktgjykim refuzues për paditësin, d.m.th në aktgjykimet janë në favor të Autoritetit Rregullator për Shërbime të Ujit.

5. Pjesëmarrja në tryeza rreth mbrojtjes të konsumatorëve

Në muajin qershor të vitit 2017 është organizuar një tryezë nga MTI me temën “Mbrojtja Konsumatorit” ku pjesëmarrës ishin të gjitha agjensioneve e pavarura dhe u shkëmbyen shumë përvoja ndërmjet agjensioneve lidhur me mbrojtjen e konsumatorëve si dhe për krijimin e një sistemi të bashkëpunimit në mes të agjensioneve të pavarura me MTI. Gjithashtu në këtë takim është bërë prezantimi i një ueb faqeje të re lidhur me adresimin e ankesave të konsumatorëve.

6. Takimet me Kompanitë Rajonale të Ujësjetës

Janë mbajtur takime paraprake sipas nevojës me kompanitë rajonale të ujësjetës 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 zyrtarët përgjegjës të KRU-ve rreth proceduarave 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.

7. Takimet e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve

Komisioni Këshillues i Konsumatorëve ka mbajtur 92 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 Ujësjetës. Këto takime të Komisioneve Këshillues të Konsumatorëve kanë qenë të hapura për publikun ku në shumicën e raste ka marr pjesë konsumatorët.

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

- Shqyrtimi i ankesave të konsumatorëve;
- Shqyrtimi i informacionit dhe analizimi i procedurave lidhur me shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve;
- Informacion lidhur me lidhjen e Kontratave të Shërbimit;
- Informacion lidhur me leximin e ujëmatësve;
- Shqyrtimi i raportit të performancës;
- Shqyrtimi i situatës lidhur me furnizimin me ujë të konsumatorëve;
- Shqyrtimi i tarifave për ujë dhe kanalizim për vitet në vijim;
- Shqyrtimi rreth hartimit të akteve nënligjore të ARRU-së;
- Shqyrtimi i çështjeve tjera të cilat janë në interes të konsumatorëve;

8. 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 2017 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 sigurt në baza jo-diskriminuese.

9. Komisionet Këshillues të Konsumatorëve të paraqitura në tabelë sipas rajoneve

Rajoni i Prishtinës
1. Komuna e Prishtinës
2. Komuna e 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 Gracanicës
Rajoni i Mitrovicës
1. Komuna e Mitrovicës
2. Komuna e Vushtrisë
3. Komuna e Skenderajt
Rajoni i Ferizajt
1. Komuna e Ferizajt
2. Komuna e Kaçanikut
3. Komuna e Hanit të Elezit
4. Komuna e Shtërpçës
Rajoni i Gjilanit
1. Komuna e Gjilanit
2. Komuna e Vitisë
3. Komuna e Kamenicës
4. Komuna e Novobërdës
Rajoni i Prizrenit
1. Komuna e Prizrenit
2. Komuna e Suharekës
3. Komuna e Dragashit
4. Komuna e Mamushës
5. Komuna e Malishevës
Rajoni i Pejës
1. Komuna e Pejës
2. Komuna e Istogut
3. Komuna e Deçanit
4. Komuna e Klinës
5. Komuna e Junikut
Rajoni i Gjakovës
1. Komuna e Gjakovës
2. Komuna e Rahovecit

10. Bashkëpunimi me institucionet relevante

Në vitin 2017 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.

11. 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 kutitë e ankesave poashtu në zyrën e pranimit në ARRU janë shqyrtuar sipas ligjeve në fuqi dhe janë respektuar afatet kohore për t'ju përgjigjur konsumatorëve.

12. Informimi i konsumatorëve për rolin dhe funksionet e KKK-ve

Me qëllim të informimit të konsumatorëve dhe sensibilizimit të 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. Poashtu gjatë vitit që lamë pas disa ditë është shfaqur në televizionin publik të Kosovës RTK reklama rreth sensibilizimit të konsumatorëve lidhur me funksionimin e KKK-ve. Lidhur me aktivitetet e ARRU- dhe KKK, konsumatorët e kanë mundësinë që të informohen edhe përmes ueb. faqes www.arru-rks.org

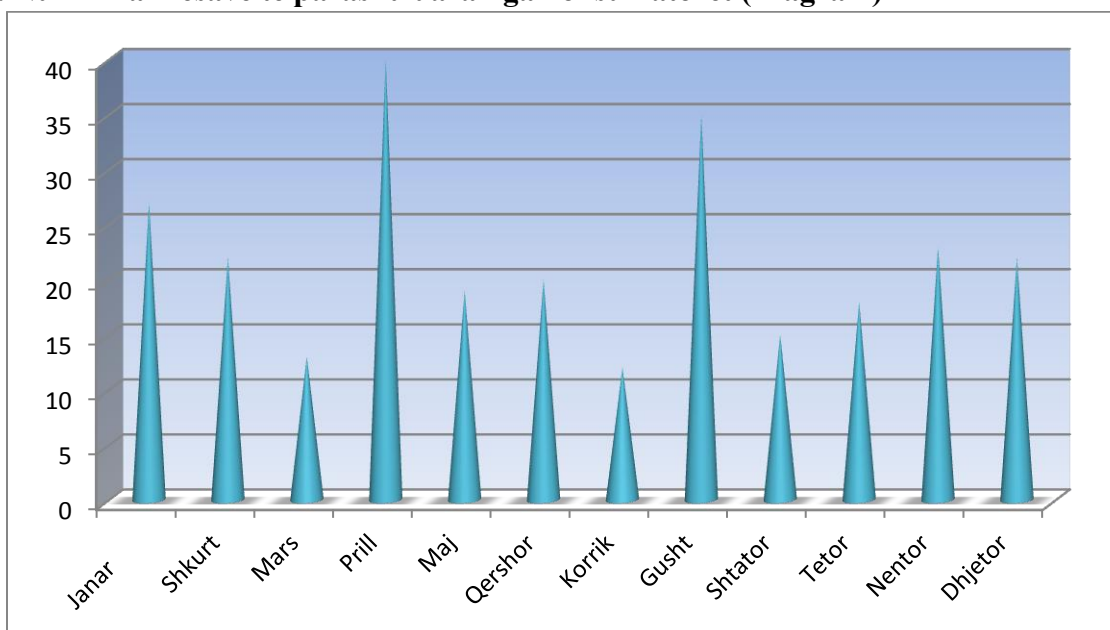
13. Aktivitetet e KKK-ve në shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve

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

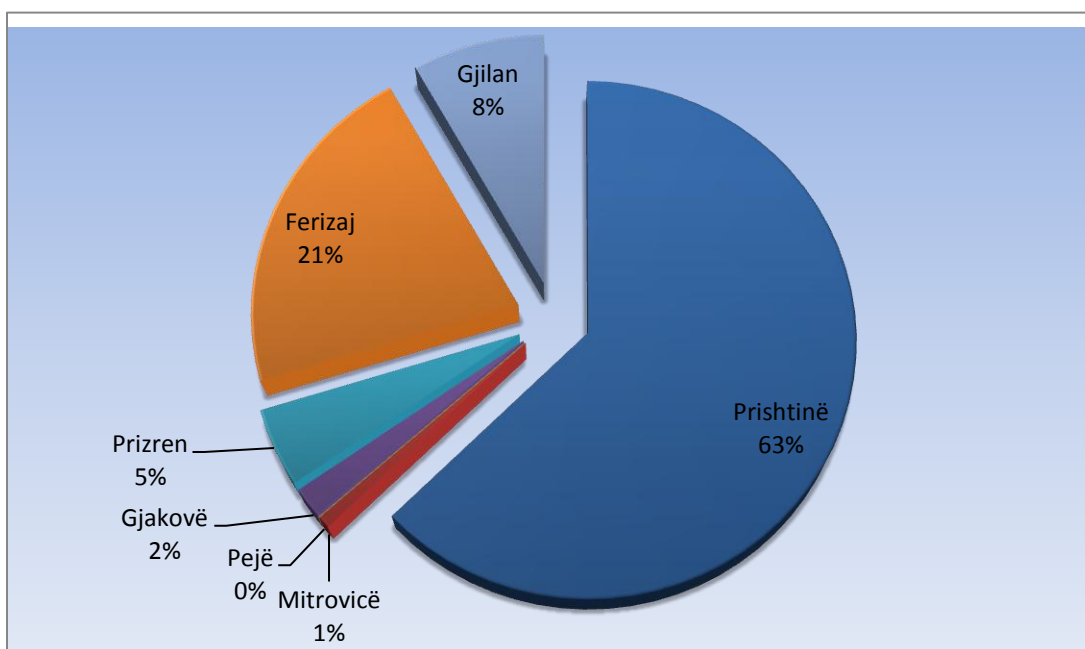
13.1. Numri i ankesave të parashtruara nga konsumatorët

RAJONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsej
Prishtinë	14	16	10	25	18	13	10	9	7	14	16	15	167
Mitrovicë	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gjakovë	2	-	-	1	-	1	1	6	-	1	-	-	12
Prizren	-	-	-	1	1	-	-	4	4	-	2	1	13
Ferizaj	6	4	3	10	-	5	1	13	3	3	3	6	57
Gjilan	3	2	-	3	-	1	-	3	1	-	2	-	15
Gjithsej	27	22	13	40	19	20	12	35	15	18	23	22	266

13.2. Numri i ankesave të parashtruara nga konsumatorët (Diagram)



13.3. Numri i ankesave të parashtruara nga konsumatorët me përqindje (%)



13.4. Numri i ankesave të zgjidhura

RAJONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsej
Prishtinë	12	15	9	23	16	13	9	5	6	10	14	15	147
Mitrovicë	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Gjakovë	2	-	-	1	-	1	-	3	-	1	-	-	8
Prizren	-	-	-	1	-	-	-	4	3	-	2	1	11
Ferizaj	5	4	2	9	-	3	1	8	3	3	3	6	47
Gjilan	3	1	-	3	-	1	-	3	1	-	2	-	14
Gjithsej	23	20	11	37	16	18	10	23	13	14	21	22	228

Shënim: 228 - të zgjidhura, 16 - njoftim për palën, 8 - të palejuara, 12 - pa afat, 2 - lënda në gjykatë

13.5. Natyra e ankesave të parashtruara

RAJONI	Kontestim i Borxhit	Zbritja,shlyerj a e Borxhit	Faturimi Paushall	Mos lexim i rregullt i UM	Të tjera	Gjithsej
Prishtinë	108	7	29	8	15	167
Mitrovicë	-	-	1	-	1	2
Pejë	-	-	-	-	-	0
Gjakovë	12	-	-	-	-	12
Prizren	8	2	3	-	-	13
Ferizaj	47	-	9	1	-	57
Gjilan	13	-	1	1	-	15
Gjithsej	188	9	43	10	16	266

13.6. Konsumatorët Shtëpiak (Amvisni)

RAJONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsej
Prishtinë	11	15	10	22	17	11	9	9	5	14	15	14	152
Mitrovicë	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Gjakovë	2	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	5
Prizren	-	-	-	1	1	-	-	1	4	-	2	1	10
Ferizaj	5	4	1	7	-	5	1	9	2	3	3	4	44
Gjilan	3	2	-	3	-	1	-	8	1	1	2	-	21
Gjithsej	23	21	11	34	18	18	11	27	12	18	22	19	234

13.7. Konsumatorët komercial/Industrial

Rajoni	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsej
Prishtinë	3	1	-	3	1	2	-	-	1	-	-	-	11
Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Gjakovë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Prizren	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Ferizaj	1	-	2	3	-	-	-	4	1	-	-	-	11
Gjilan	-	-	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	4
Gjithsej	4	1	4	6	1	2	-	6	3	0	0	3	27

13.8. Konsumatorët Institucional

Rajoni	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsej
Prishtinë	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	3
Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Gjakovë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Prizren	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2
Ferizaj	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Gjilan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Gjithsej	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	1	0	5

14. Nevojat

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

- 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,
- Plotësim ndryshimi i Ligjit Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit dhe akteve nënligjore të ARRU, lidhur me veprimtarinë e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve,
- Trajnimi i anëtarëve të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve lidhur me aktivitetet dhe detyrat e tyre,
- Rritja e stafit në Departamentin për Ligj dhe Licenca (rreth trajtimit të ankesave të konsumatorëve).

15. Synimi dhe Veprimet në të ardhmen.

- Realizimi i planit të punës.
- Zbatimi i Strategjisë të ARRU.
- Fuqizimi i Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve.
- Ofrimi i Shërbimeve profesionale, efektive dhe zbatim të njëjlojshëm të ligjeve për çështjet lidhur me marrëdhëniet ndërmarrje–konsumator.
- Ofrimin e shërbimeve cilësore dhe të sigurta në baza jo diskriminuese për tërë konsumatorët e ujit në Kosovë.