



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 Çështje Ligjore dhe Licencim**

# **RAPORTI VJETOR I PUNËS**

## **2018**

**Kryesuesi i Departamentit  
Behxhet Bala**

**Prishtinë, Janar 2019**

## **Përmbajtja:**

1. Hyrje.....	4
2. Aktivitetet.....	5
3. Inspektimi dhe ndihma e KRU-ve rreth shqyrtimit të ankesave.....	7
4. Përfaqësimi i ARRU në seanca gjyqësore në Gjykatën Themelore të Prishtinës.....	7
5. Pjesëmarrja në tryeza rreth mbrojtjes të konsumatorëve.....	7
6. Takimet me Kompanitë Rajonale të Ujësjetës.....	8
7. Takimet e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve.....	8
8. Roli dhe aktivitetet e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve.....	8
9. Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve të paraqitura në tabelë sipas rajoneve.....	9
10. Bashkëpunimi me institucionet relevante.....	10
11. Shqyrtimi i ankesave të konsumatorëve.....	10
12. Informimi i konsumatorëve për rolin dhe funksionet e KKK-ve.....	10
13. Aktivitetet e KKK-ve në shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve.....	11
13.1. Numri i ankesave të parashtruara nga konsumatorët.....	11
13.2. Numri i ankesave të parashtruara nga konsumatorët (Diagram).....	11
13.3. Numri i ankesave të parashtruara nga konsumatorët me përqindje (%)......	12
13.4. Numri i ankesave të zgjidhura.....	12
13.5. Natyra e ankesave të parashtruara.....	13
13.6. Konsumatorët Shtëpiak (Amvisni).....	13
13.7. Konsumatorët komercial/Industrial.....	14
13.8. Konsumatorët Institucional.....	14
14. Licencimi i ofruesve të Shërbimeve të ujit në Kosovë.....	15
15. Nevojat.....	16
16. Synimi dhe Veprimet në të ardhmen.....	16

## **Shkurtesat:**

<b>ARRU</b>	Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit
<b>DRP</b>	Departamenti për Raportim të Performancës
<b>DT</b>	Departamenti i Tarifave
<b>DAF</b>	Departamenti për Administratë dhe Financa
<b>DÇL&amp;L</b>	Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licencim,
<b>KK</b>	Kuvendi i Kosovës
<b>KKK</b>	Komisioni Këshillues i Konsumatorëve
<b>KRU</b>	Kompania Rajonale e Ujësjellësit
<b>KNMU</b>	Këshilli Ndërmintrosor i Ujërave
<b>MZHE</b>	Ministria e Zhvillimit Ekonomik
<b>NJI</b>	Njësia për Inspektim

## 1. Hyrje

*Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licencim me qëllim të prezantimit të aktiviteteve dhe punës gjatë vitit 2018 ka përgatitur raportin vjetor të punës përmes të cilit raporton dhe informon, në veçanti Autoritetin Rregullator për Shërbime të Ujit, palët e interesit dhe konsumatorët e ujit, në përgjithësi lidhur me punën dhe arritjet e Departamentit.*

*Në këtë raport janë të paraqitura të gjitha punët e kryera dhe të arriturat duke marrë për bazë gjithmonë realizimin e prioriteteve strategjike të ARRU-së.*

*Ky raport, si pikë reference e ka planin strategjik të ARRU-se dhe planin vjetor të punës të Departamentit për Çështje Ligjore dhe Licencim. Poashtu, Raporti Vjetor është një mjet i komunikimit i të arriturave, përkushtimit, angazhimit dhe vendosmërisë 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 kemi bërë progres të dukshëm në ngritjen e standardeve të shërbimit dhe realizimin e të drejtave të konsumatorit, në baza jo diskriminuuese për të gjithë konsumatorët e ujit në Kosovës.*

*Në kuadër të Departamentit për Çështje Ligjore dhe Licencim në bashkëpunim edhe me Departamentet të tjera të ARRU dhe institucionet relevante për mbrojtjen e konsumatorëve, kemi shënuar progres: në ngritjen e kapaciteteve vepruese, infrastrukturën e mirë ligjore, plotësimndryshimin e akteve normative, 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-konsumatorë. Është punuar shumë edhe 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 e tyre. Edhe gjatë viti 2018 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 të gjithë konsumatorët e ujit në Kosovë, duke pasur parasysh çdo herë mbrojtjen e mjedisit dhe të shëndetit publik.*

## 2. Aktivitetet e Departamentit për Çështje Ligjore dhe Licencim gjatë vitit 2018

Aktivitetet e realizuara	Bartësi i aktiviteve	Në bashkëpunim me	Koha e kryerjes së aktiviteve Janar- Dhjetor 2018													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Takimet mujore me Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve lidhur me zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve	Departamenti për Çështje L & L	KKK dhe KRU-ut														
Mbështetje ligjore në hartimin e ligjeve dhe akteve tjera nënligjore	Departamenti për Çështje L & L	DAF,DRP,DT, NJI dhe KK														
Takimet sipas nevojës me kompanitë rajonale të ujësjellësit lidhur me ankesat e konsumatorëve	Departamenti për Çështje L & L	KRU-ut														
Mbajtja e shënimeve lidhur me çështjet ligjore që kanë të bëjnë me ankesat e konsumatorëve	Departamenti për Çështje L & L															
Përfaqësimi i ARRU-së në seanca gjyqësore në Gjykatën Themelore dhe të Apelit në Prishtinë	Departamenti për Çështje L & L															
Përgjigje në Padi për Gjykatën Themelore në Prishtinë	Departamenti për Çështje L & L															
Përgjigje në ankesë për Gjykatën Themelore dhe të Apelit në Prishtinë	Departamenti për Çështje L & L															
Ndihmë juridike KRU-ve dhe KKK-ve sipas kërkesave të tyre	Departamenti për Çështje L & L	KRU-ut														
Plotësim Ndryshimi i Ligjit për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit dhe propozimet e dhëna në Ligjit për Ndërmarrjet Publike si dhe memorandumi shpjegues për Ligjin tonë	Departamenti për Çështje L & L	MZHE dhe DAF,														
Takime me palët e interesit lidhur me plotësim ndryshimin e Ligjit me Kuvendin dhe Këshillin Ndërministror të Ujërave	Departamenti për Çështje L & L	KK, KNMU														
Takime me palët e interesit si Komunat, Këshilli Ndërministror, Instituti i Shëndetit Publik, Agjencinë e Ushqimit dhe Veterinarisë dhe KRU-të lidhur për rregullimin e çështjes të disa subjekteve të cilët furnizojnë me uji në mënyrë të paautorizuara	Departamenti për Çështje L & L	NJI														
Plotësim Ndryshimi i Rregullores nr.02/2016 për Standardet Minimale	Departamenti për Çështje	NJI														



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

Gjatë vitit 2018 në bashkëpunim me Departamentin për Raportim të Përformancës dhe Departamentin e Tarifave, kemi realizuar inspektim në KRU “Prishtina“ lidhur me ankesa të konsumatorëve, si rezultat i faturimit jo të rregullt nga ana e kompanisë, për shpenzimet e ujit nga ana e konsumatorit. Për rastin në fjalë është bërë raport i veçantë ku një kopje e raportit i është dërguar edhe KKK për Rajonin e Prishtinës.

Gjithashtu Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licencim, ka mbajtur takime të shpeshta me zyrtaret përgjegjës të KRU-ve, lidhur me shqyrtimin e 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, gjë që këto takime kanë ndikuar shumë pozitivisht të komisionet për zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve pran Kompanive Rajonale të Ujësjesit.

### **4. Përfaqësimi i ARRU në seanca gjyqësore në Gjykatën Themelore të Prishtinës**

Gjatë vitit 2018, ARRU është paditur në Gjykatën Themelore të Prishtinës, nga ana e konsumatorëve të cilët kanë qenë të pa kënaqur me 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 në Gjykatën Themelore të Prishtinës, ku numri i padive gjatë këtij viti ishte gjithsej nëntë (9). Nga viti 2016 deri me tani numri i padive të konsumatorët është gjithsej tridhjetë e një (31), ku gjatë këtij viti kemi qenë të ftuar dhe kemi marrë pjesë në shumë seanca gjyqësore. Vlen të theksohet për të gjitha rastet lidhur me paditë e konsumatorëve që ka vendosur me Aktgjykime gjykata Themelore dhe Gjykata e Apelit janë raste të fituara nga ARRU, vetëm një (1) një rast është kthyer në rishqyrtim-rivendosje nga Gjykata Themelore Departamenti për Çështje Administrative. Gjithashtu që nga viti 2012 në procese gjyqësore kanë qenë edhe njëmbëdhjetë (11) të Kompanive Rajonale të Mbeturinave, KRU-ve dhe Ndërmarrjeve Publike të cilat i kanë mbetur borxh për taksë të licencimit Autoritetit Rregullator për Shërbime të Ujit, ku për katër raste është vendosur, dhe në proces gjyqësor kanë mbetur edhe tetë (8) raste që pritet të mbahen shqyrtime gjyqësore apo të nxjerrën aktgjykime nga gjykatat kompetente.

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

Në muajin qershor dhe dhjetor të vitit 2018 janë organizuar një tryezë nga Këshilli për Mbrojtjen e Konsumatorëve-MTI me temën “Mbrojtja Konsumatorit” dhe Temat: “Programi për Mbrojtjen e Konsumatorit” Të arriturat e vitit 2018, si dhe “Cilësia e produkteve vendore” ku pjesëmarrës ishin të gjitha agjencitë e pavarura, Këshilli për Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe në këto raste përveç prezantimeve u shkëmbyen shumë përvoja ndërmjet agjencive lidhur me mbrojtjen e konsumatorëve si lehtësimin e proceduarave për trajtimin e Ankesave të konsumatorëve. Gjithashtu kemi mbajtur takim edhe me përfaqësuesit e CDI lidhur me fazën e V dhe IV të projektit “Qasja për të gjithë konsumatorët në ujë”.

## **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 procedurave 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 raste nuk respektohen procedurat 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, 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. Takime të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve kanë qenë të hapura për publikun ku në shumicën e rasteve kanë 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 ndryshim-plotësimit 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 intervistave dhe procedurave për përzgjedhjen e tyre.

Komisioni Këshillues i Konsumatorëve gjatë viti 2018 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 kanë vendosur 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-diskrimin.

### 9. Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve të paraqitura në tabelë sipas rajoneve

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

*Në këtë tabelë janë të paraqitura 32 komuna të Republikës së Kosovës të cilat janë të përfaqësuar me anëtarë të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve.*

## 10. Bashkëpunimi me institucionet relevante

Në vitin 2018 ka vazhduar bashkëpunimi ngushtë me Departamentet pranë ARRU-së, Komunitat, Kompanitë Rajonale të Ujësjellësit Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë, Ministrinë e Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinorë, Këshillin Ndërmintor të Ujërave, Ministrinë e Zhvillimit Ekonomik 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

Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licencim përmes Analistit 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 ujësjellësit. Vlen të theksohet se ankesat e konsumatorëve të dorëzuara si në kutit e ankesave dhe në zyrën e pranimit në ARRU janë shqyrtuar sipas ligjeve në fuqi dhe janë respektuar afatet kohore për t'ju përgjigjur në ankesat apo kërkesat e konsumatorëve.



*Foto nga seancat për shqyrtimin i ankesave të konsumatorëve*

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

Me qëllim të informimit të konsumatorëve dhe sensibilizimit 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 Çështje Ligjore dhe Licencim 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. Konsumatorët lidhur me aktivitetet e ARRU- dhe KKK, e kanë mundësinë që të informohen edhe përmes ueb. faqes [www.arru-rks.org](http://www.arru-rks.org)

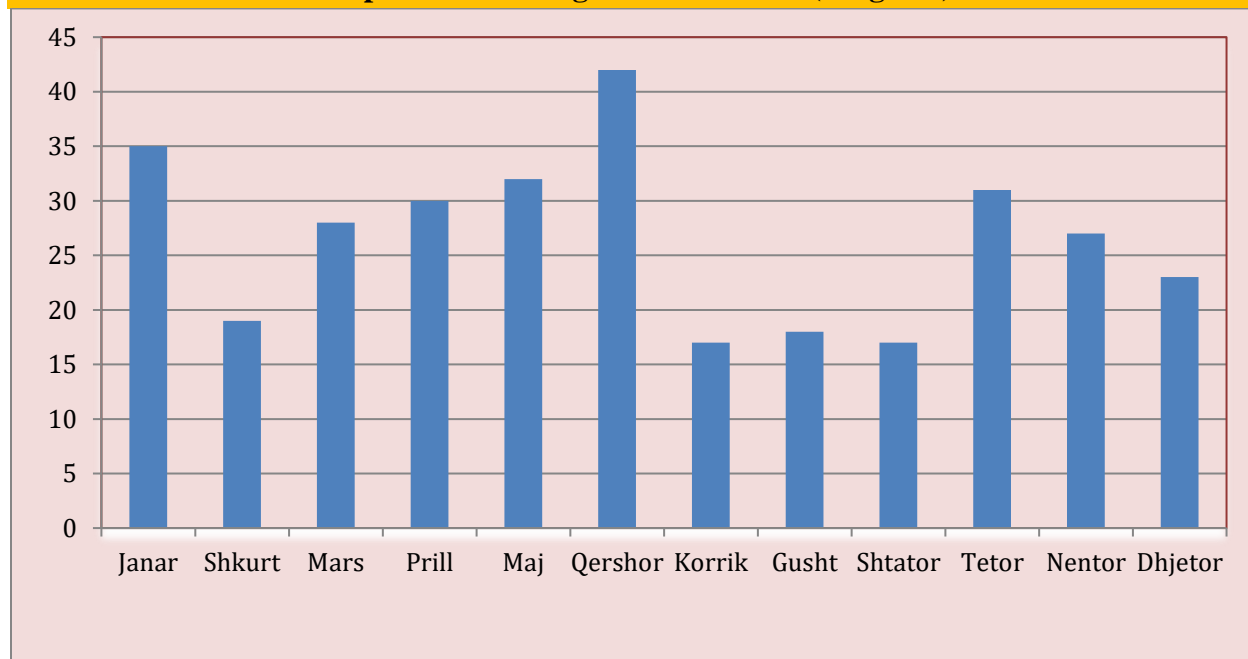
### 13. Aktivitetet e KKK-ve në shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve

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

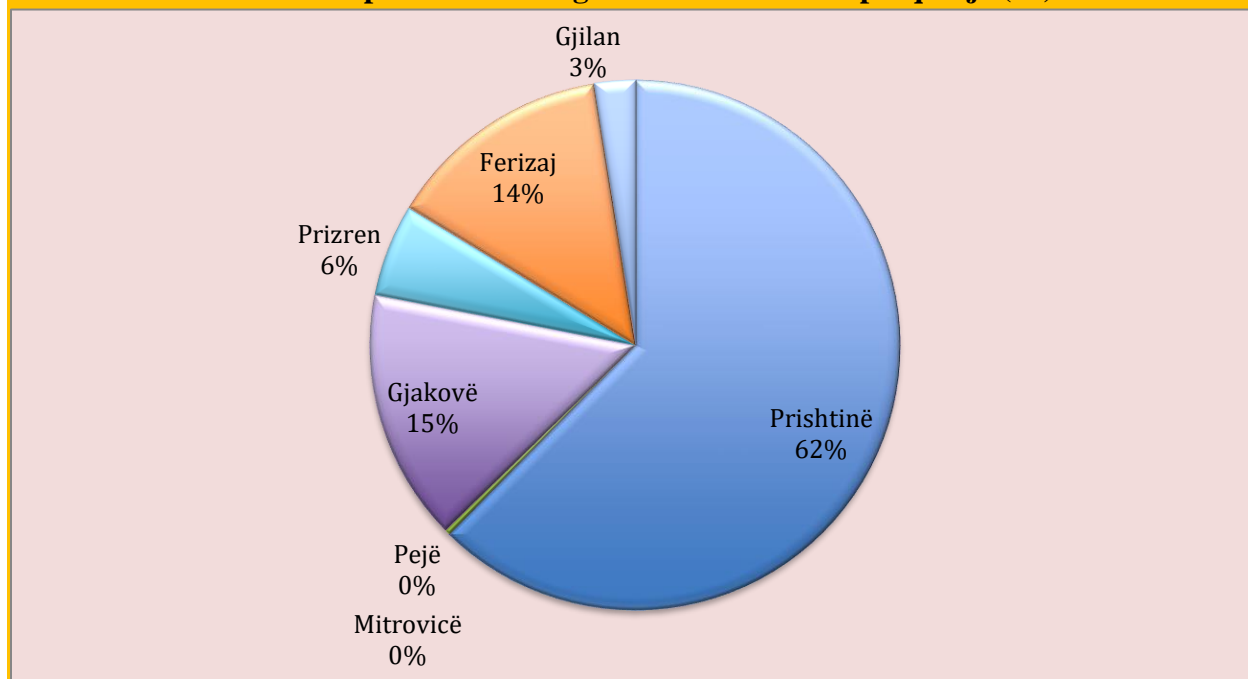
#### 13.1. Numri i ankesave të parashtruara nga konsumatorët

RAJONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsej
Prishtinë	27	13	18	21	15	23	14	11	8	15	19	15	199
Mitrovicë	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pejë	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Gjakovë	2	0	1	6	7	8	0	3	2	12	3	5	49
Prizren	2	2	2	1	1	1	3	2	0	0	2	2	18
Ferizaj	4	0	7	1	7	10	0	2	6	4	2	1	44
Gjilan	0	4	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	8
<b>Gjithsej</b>	<b>35</b>	<b>19</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>42</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>319</b>

#### 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

Prishtinë	25	13	16	20	15	22	11	10	7	15	17	14	185
Mitrovicë	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pejë	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Gjakovë	2	0	1	5	4	6	0	3	1	10	1	5	38
Prizren	0	1	1	1	1	1	2	1	0	0	2	1	11
Ferizaj	4	0	5	1	6	8	0	2	6	2	2	1	37
Gjilan	0	3	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	6
Gjithsej	31	17	23	28	27	37	13	16	15	27	23	21	278

*Shënim: 278- të zgjidhura, 10- njoftim për palën, 10- të palejuara, 17- pa afat, 0- lënda në gjykatë, 4-të tjera.*

### 13.5. Natyra e ankesave të parashtruara

RAJONI	Kontestim i Borxhit	Zbritja/shlyerja e Borxhit	Faturimi Paushall	Mos lexim i rregullt i UM	Të tjera	Gjithsej
Prishtinë	90	21	27	12	49	199
Mitrovicë	0	0	0	0	0	0
Pejë	1	0	0	0	0	1
Gjakovë	19	3	6	3	18	49
Prizren	9	2	4	0	3	18
Ferizaj	15	2	16	1	10	44
Gjilan	4	1	1	1	1	8
<b>Gjithsej</b>	<b>138</b>	<b>29</b>	<b>54</b>	<b>17</b>	<b>81</b>	<b>319</b>

### 13.6. Konsumatorët shtëpiak (Amvisni)

RAJONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsej
Prishtinë	21	13	13	17	13	22	10	10	6	14	16	14	169
Mitrovicë	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pejë	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Gjakovë	2	0	1	6	3	6	0	3	2	10	2	5	40
Prizren	1	2	2	1	1	0	3	1	0	0	1	2	14
Ferizaj	4	0	7	1	5	10	0	2	6	4	1	1	41
Gjilan	0	4	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	8
<b>Gjithsej</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>273</b>

### 3.7. Konsumatorët komercial/industrial

Rajoni	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsej
Prishtinë	5	0	5	4	2	1	4	1	2	1	3	1	29
Mitrovicë	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pejë	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Gjakovë	0	0	0	0	2	2	0	0	0	2	1	0	7
Prizren	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	4
Ferizaj	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3
Gjilan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Gjithsej</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>44</b>

### 13.8. Konsumatorët institucional

Rajoni	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsej
Prishtinë	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Mitrovicë	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pejë	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gjakovë	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prizren	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ferizaj	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Gjilan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Gjithsej</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

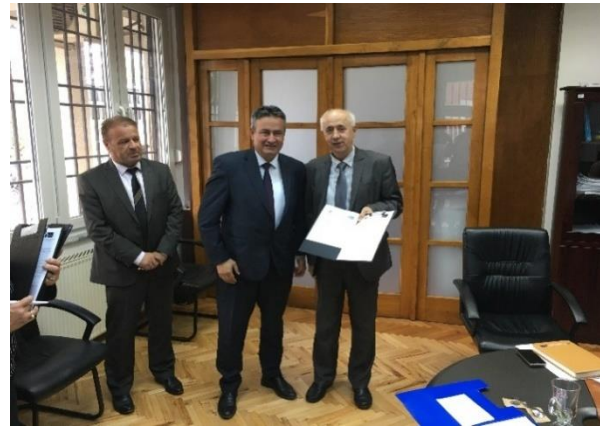
## 14. Licencimi i ofruesve të Shërbimeve të ujit në Kosovë

Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licencim në bashkëpunim me konsulentën Znj. Vera Muhaxhiri e cila vepron në kuadër të Projektit Mbështetës për ARRU dhe KRU, i financuar nga Qeveria Zvicerane, që nga muaji Shkurt 2018, ka filluar me procesin e përtëritjes së Licencave për shërbime për shtatë Kompanitë Rajonale të Ujësjetës dhe Ndërmarrjen Hidroekonomike Ibër-Lepenc sh.a. Ky proces në krahasim me proceset e mëparshme të licencimit, është bazuar në kriteret dhe kushtet e cilat janë të zbatueshme edhe në vendet e zhvilluara. Për informim, këto kriteret dhe kushtet burojnë nga Rregullorja Nr. 05/2016 për Licencimin e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit në Kosovë.

ARRU në bashkëpunim me Projektin, i ka siguruar mbështetje të gjithë ofruesve të shërbimeve (Kompanive) për zhvillimin e një Moduli softuerik i cili i përfshinë të gjitha të dhënat bazë të nevojshme, në bazë të të cilave ARRU ka mbështetur vendimin final për përtëritjen e Licencave për shërbime. Ky Modul njëherit do të përdoret edhe për inspektimin e kushteve të licencës. Poashtu vendimi për licenca është bazuar edhe në Letrat Rekomanduese zyrtare të lëshuara nga institucionet përkatëse në lidhje me cilësinë e ujit dhe gjendjen sanitare të impianteve të trajtimit të ujit. Ofruesit e shërbimeve kanë dorëzuar edhe planet e biznesit të tyre në të cilat është kërkuar deklarata dhe planet e veprimeve për adresimin e nivelit të shërbimeve.

Aplikacionet e ofruesve të shërbimeve të ujit (shtatë KRU dhe N.H. Ibër-Lepenc) kanë mundur të kompletohen vetëm pas mbështetjes që i është dhënë këtyre ofruesve nga ARRU si ndërmjetësuese mes tyre dhe Ministrisë së Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor për çështjen e përtëritjes së lejeve ujore. Ky fenomen ka ndikuar në zgjatjen e procesit, i cili megjithatë është përmbyllur me sukses.

Departamenti poashtu ka hartuar nga një raport vlerësues për secilën ofrues të shërbimeve për përmbushjen e secilit kriter të kërkuar me Rregulloren përkatëse dhe janë siguruar rekomandimet për përtëritjen e Licencave për shërbime. Ndërsa, bazuar në këto raporte gjegjësisht rekomandime, Drejtori i ARRU, ka marrë vendimet finale për përtëritjen e Licencave për tetë (8) ofruesit e shërbimeve me kohëzgjatje prej tetë (8) vitesh. Me këtë rast secilit ofrues të shërbimeve i është lëshuar Certifikata e Licencës për shërbime dhe dokumenti përcjellës i Kushteve të Licencës për shërbime. Këto dokumente i janë dorëzuar përfaqësuesve të ofruesve të shërbimeve në një takim të përbashkët të mbajtur në datën 25 Shtator 2018.



*Foto me rastin e licencimi të Kompanive Rajonale të Ujësjellësit dhe Ndërmarrjes Hidroekonomike 'Ibër Lepenc'*

Ofruesit e shërbimeve të cilët janë pajisur me Licencë shërbimi janë:

- KRU 'Prishtina' sh.a., Prishtinë
- KRU 'Hidroregjioni Jugor' sh.a., Prizren
- KRU 'Hidrodrini' sh.a., Pejë
- KRU 'Mitrovica' sh.a., Mitrovicë
- KRU 'Bifurkacioni' sh.a., Ferizaj
- KRU 'Hidromorava' sh.a., Gjilan
- KRU 'Gjakova' sh.a., Gjakovë
- N.H 'Ibër-Lepenc' sh.a., Prishtinë

## 15. Nevojat

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

- 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 dhe çështjet të tjera lidhur zbatueshmërinë e legjislacionit nga ofruesit e shërbimeve,
- Rritja e stafit në Departamentin për Çështje Ligjore dhe Licencim (rreth trajtimit të ankesave të konsumatorëve).

## 16. Synimi dhe veprimet në të ardhmen

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

*Dt. 03 Janar 2019*