



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosova

ZYRA RREGULLATORE PËR UJËSJELLËS DHE KANALIZIM  
REGULATORNI URED ZA VODU I KANALIZACIJU  
WATER AND WASTEWATER REGULATORY OFFICE



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

# **Raporti vjetor i punës**

## **Janar - Dhjetor 2015**

*Punuar nga:* Analisti i Shërbimeve të Konsumatorëve dhe Zyrtar për Ligj dhe Licenca  
**Behxhet Bala**

Janar 2016  
Prishtinë

## **Përmbajtja:**

<b>1. Hyrje</b> .....	1
<b>2. Aktivitetet e Analistit të Shërbimeve të Konsumatorëve dhe Zyrtarit për Ligj dhe Licenca</b> .....	2
2.1. Inspektimi dhe ndihma e KRU-ve rreth shqyrtimit të ankesave.....	2
2.2. Trajnimet .....	2
2.3. Konferenca e Përbashkët Ballkanike.....	3
2.4. Takimet me Kompanitë Rajonale të Ujësjetës.....	3
2.5. Takimet e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve.....	3
<b>3. Roli dhe aktivitetet e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve</b> .....	4
3.1. Emërimi i kryesuesve të Komisioneve Këshillues të Konsumatorëve .....	4
3.2. Përbërja e Komisioneve Këshillues të Konsumatorëve.....	4
3.3. Komisionet Këshillues të Konsumatorëve të paraqitura në tabelë sipas rajoneve..	5
<b>4. Aktivitetet dhe bashkëpunimi</b> .....	6
4.1. Bashkëpunimi me institucionet relevante.....	6
4.2. Shqyrtimi i ankesave të konsumatorëve.....	6
4.3. Informimi i Konsumatorëve për Rolin dhe Funkcionet e KKK-ve.....	6
<b>5. Aktivitetet e KKK-ve në shqyrtimin e ankesave të Konsumatorëve</b> .....	7
5.1. Numri i ankesave të parashtruara.....	7
5.2. Numri i Ankesave të Parashtruara (Diagram).....	7
5.3. Numri i Ankesave të zgjidhura.....	8
5.4. Natyra e Ankesave të Parashtruara.....	8
5.5. Ankesat sipas rajoneve me përqindje ( % ).....	9
5.6. Konsumatorët Shtëpiak.....	9
5.7. Konsumatorët Komercial.....	10
<b>6. Nevojat</b> .....	10
<b>7. Synimi dhe Veprimet në të ardhmen</b> .....	10
<b>8. Fotot e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve gjatë shqyrtimit të ankesave</b> ....	11

*Vitin që e lamë pas, mund të përshkruhet si periudhë ku është bërë një rrrumbullaksim i punës, dhe i angazhimit që ka të bëjnë me aspektin e shërbimeve ndaj konsumatorëve, në bazë të legjislacionit në fuqi që e rregullon punën dhe veprimtarinë e Zyrës Rregullatore të Ujësjellësit dhe Kanalizimit. Kemi bërë përmasimin e dukshëm në ofrimin e shërbimeve cilësore dhe të sigurt në baza jo diskriminuese për tërë konsumatorët e Kosovës, duke pasur parasysh mbrojtjen e mjedisit dhe të shëndetit publik. Gjithashtu në Shtator të vitit 2015 është bërë emërimi i kryesuesve të ri të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve në gjashtë rajonet e Kosovës në pajtim me Rregullën (R-8/U&M).*

*Stafi i Departamentit për Ligj dhe Licenca në bashkëpunim me institucionet relevante ka shënuar progres: në ngritjen e kapaciteteve vepruese, infrastrukturën e mirë ligjore 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 edhe rreth fuqizimit të rolit të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve dhe ngritjes së profilit të tyre.*

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

*Në muajin Nëntor kemi organizuar një punëtori një ditore për kryesuesit e KKK-ve me temën ‘Ngritja Institucionale e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve’.*

*Në shtatë Rajonet ku veprojnë KRU-t është organizuar një inspektim rreth procedurave të shqyrtimit së ankesave të konsumatorëve.*

## 2. Aktivitetet e Analistit të Shërbimeve të Konsumatorëve dhe Zyrtarit për Ligj dhe Licenca

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 Ujësjetës lidhur me çështjen e ankesave të konsumatorëve, mbajtja e shënimeve lidhur me çështjet ligjore që kanë të bëjnë me ankesat e konsumatorëve dhe rregullimin e tyre, 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 si dhe nxjerrja e vendimeve pas shqyrtimit të ankesave nga Komisionet këshilluese të Konsumatorëve, mbajtja e një punëtorie njëditore për kryesuesit e KKK rreth njohurive me legjislacionin e ZRRUK-ut dhe detyrat e kryesuesve.

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

Gjatë këtij viti në muajin Tetor në bashkëpunim me Inspektoren Zoge Spahiu kemi realizuar një inspektim në të gjitha Kompanitë Rajonale të Ujësjetës, rreth proceduarave të shqyrtimit të ankesave të konsumatorëve nga komisionet e KRU-ve si shkallë e parë e shqyrtimit të ankesave. Gjatë inspektimit i kemi dhënë shumë udhëzime dhe këshilla zyrtarëve të KRU-ve sepse në disa e raste nuk respektohen procedurat për shqyrtim të ankesave gjë që ky inspektim ka ndikuar shumë pozitivisht të komisionet për shqyrtim të ankesave.

**2.2 Trajnimet:** Me datë 25.11.2015 në “Villa Germia” në Prishtinë është mbajtur një punëtori njëditore (trajnim) me temën “Ngritja Institucionale për Kryesuesit e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve”. Trajnimi është organizuar nga Analisti i Shërbimeve të Konsumatorëve dhe Zyrtar për Ligj dhe Licenca në bashkëpunim me konsulentin Vera Muhaxhiri dhe Inspektoren Zoge Spahiu. Prezantimi është bërë me projektor nga trajnerët: Behxhet Bala, Zoge Spahiu dhe Vera Muhaxhiri .

Trajneri kanë bërë një prezantim profesional dhe janë sqaruar shumë gjëra rreth legjislacionit të ZRRUK-ut dhe detyrave të kryesuesve të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve. Gjithashtu ka qenë edhe biseda interaktive ku ka pasur shumë pyetje konkrete ku edhe janë këmbyer mendimi të shumta nga të pranishmit. Në Mars dhe Nëntor të vitit 2015 kam marrë pjesë në trajnimin me temën Menaxhimi, Procesi i Komunikimit, Hartimi i Shkresave, Raporteve, Procesverbaleve si dhe Arkivimi i Dokumenteve.



### **2.3. Konferenca e Përbashkët Ballkanike**

Me 4-5-6 Nëntor 2015 me ftesë të SHUKO-it (Shoqata e Ujësjiellit dhe Kanalizimit të Kosovës) kam marr pjesë duke e përfaqësuar Zyrën Rregullatore për Ujësjiellës dhe Kanalizim në panelin e sesionit plenar 4 me temë; Uji i pijshëm nga kroi- a është e përballueshme. Konferenca ka ofruar një platformë për diskutime, ku pjesëmarrësit kanë ndarë njohurit dhe eksperiencat e tyre që kishin të bëjnë me çështjet e sektorit të ujit, dhe në të njëjtën kohë kishte edhe lidhje të profesionistëve pasi që në këtë konferencë kanë marr pjesë ekspertet e sektorit të ujit nga shumica e vendeve të Rajonit të Ballkanit.

### **2.4. Takimet me Kompanitë Rajonale të Ujësjiellit**

Janë mbajtur takime paraprake sipas nevojës me Kompanitë Rajonale të Ujësjiellit 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.

### **2.5. 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 Ujësjiellit. Këto takime të Komisioneve Këshilluese 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,

- a. Shqyrtimi i ankesave të konsumatorëve,
- b. Shqyrtimi i informacionit dhe analizimi i procedurave lidhur me shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve,
- c. Shqyrtimi i raportit lidhur me hulumtimin e opinionit të konsumatorëve për shërbimet e ujësjiellit dhe kanalizimit në Kosovë .
- d. Informacion lidhur me lidhjen e Kontratave të Shërbimit ,
- e. Informacion lidhur me leximin e ujëmatësve ,
- f. Shqyrtimi i raportit të performancës ,
- g. Shqyrtimi i situatës lidhur me furnizimin me ujë të konsumatorëve,
- h. Shqyrtimi i tarifave për ujë dhe kanalizim për vitet në vijim,
- i. Shqyrtimi i akteve nënligjore të ZRRUK-ut ,
- j. Shqyrtimi i çështjeve tjera të cilat janë në interes të konsumatorëve .

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

Komisioni Këshillues i Konsumatorëve këshillon dhe rekomandon Rregullatorin për çështjet me rëndësi në lidhje me ofrimin e shërbimeve, shqyrton, zgjedh ankesat e konsumatorëve të cilat nuk janë trajtuar në pajtim me dispozitat ligjore nga ofruesi i shërbimeve si dhe merr vendime lidhur me ankesat e konsumatorëve. Gjithashtu është në funksion për mbrojtjen e interesave të konsumatorëve në pajtim me Rregullën për Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve për Shërbimet e Ujit dhe Mbeturinave në Kosovë (ZRRUM-R-08/U&M), ku është paraparë themelimi i Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve (KKK), si dhe janë përcaktuar modalitetet dhe funksionimi i këtyre Komisioneve.

Në kuadër të ZRRUK, 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).

#### **3.1. Emërimi i kryesuesve të Komisioneve Këshillues të Konsumatorëve**

Me qëllim të funksionimit dhe të realizimit të obligimeve të cilat dalin nga Nenin 17 i Ligjit Nr. 03/L-086 mbi Ndryshmin e Rregullores së UNMIK-ut 2004/49 mbi Veprimtaritë e Ofruesve të Shërbimit të Ujës-jellësit Kanalizimit dhe Mbeturinave, duke u bazuar në nenin 10 dhe nenin 12 të Rregullës R08/U&M për Komisionin Këshillues të Konsumatorëve për Shërbimet e Ujit dhe të Mbeturinave në Kosovë përmes votimit nga anëtarët e KKK në mbledhjen e mbajtur në Shtator të vitit 2015 kemi bërë emërimin e Kryesuesit të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve në gjashtë Rajonet e Kosovës; Mitrovicë, Prizren, Ferizaj, Gjilan, Pejë dhe Gjakovë duke i respektuar procedurat e emërimit të anëtarëve të ri dhe duke i marrë për bazë intervista e realizuara në Korrik 2015 me kandidatet e propozuar nga kryetarët e Komunave.

#### **3.2. Përbërja e Komisioneve Këshillues të Konsumatorëve**

Komisionet Këshillues të Konsumatorëve numërojnë gjithsej 32 anëtar, dhe janë të themeluara në shtatë (7) Rajone të Kosovës ku janë të përfaqësuar me nga një anëtar në të gjitha komunat e Republikës së Kosovës përveç veriut të Kosovës.

### 3.3. 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 Mtrovicës</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 Elez Hanit
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
5. Komuna e Parteshit
6. Komuna e Klllokotit
7. Komuna e Ranillugës
<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

## **4. Aktivitetet dhe bashkëpunimi**

### **4.1. Bashkëpunimi me institucionet relevante**

Në vitin 2015 ka vazhduar bashkëpunimi ngushtë me Departamentet pranë ZRRUK-ut, Kompanitë Rajonale të Ujësjetës 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 Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë përkatësisht me Artan Demolli Zyrtar i lartë për mbrojtjen e konsumatorit, konsulenten pranë ZRRUK-ut Vera Muhaxhiri, si dhe me konsumator të shumtë lidhur me ofrimin e shërbimeve të ujësjetës.

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

Nga Departamenti për Ligj dhe Licenca-Analisti i Shërbimeve të Konsumatorëve dhe Zyrtari për Ligj dhe Licenca 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 ZRRUK janë shqyrtuar sipas ligjeve në fuqi dhe janë respektuar afatet kohore për t'ju përgjigjur konsumatorëve.

### **4.3. 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, Zyra Rregullatore për Ujësjetës dhe Kanalizim 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 Zyrës Rregullatore për Ujësjetës dhe Kanalizim konsumatorët e kanë mundësinë që të informohen edhe përmes web.faqes [www.wwro-ks.org](http://www.wwro-ks.org).

Vlen të theksohet se informimi i mirë lidhur me Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve dhe rolin e ZRRUK ka ndikuar dukshëm në rritjen e numrit të ankesave, ku gjatë këtij viti kanë qenë gjithsej 266 ankesa.

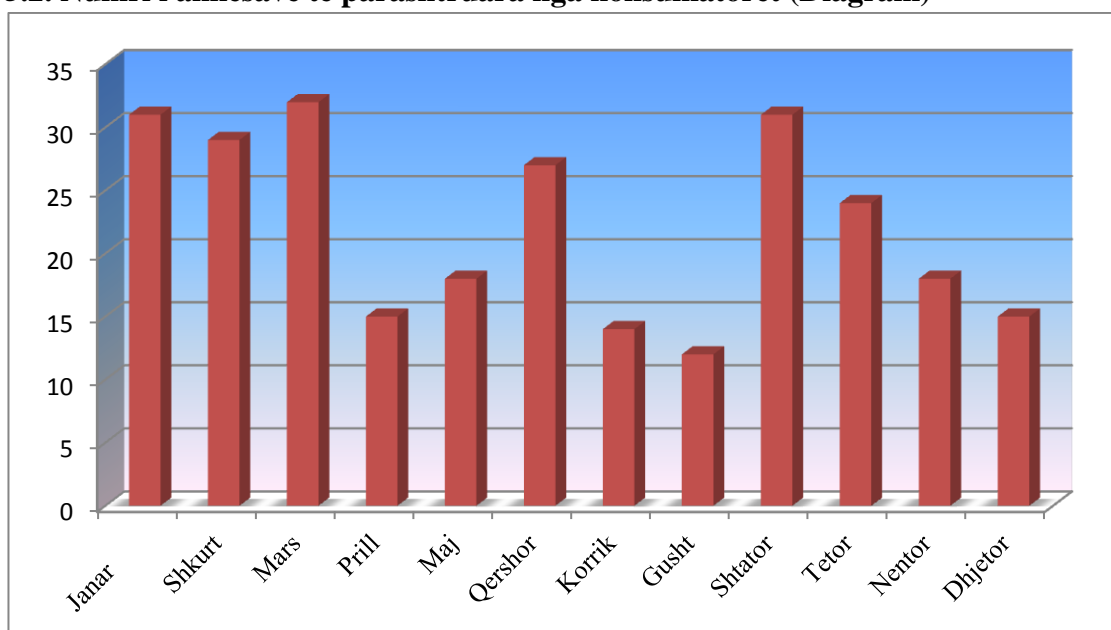
## 5. Aktivitetet e KKK-ve në shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve

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.

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

RAJONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsej
Prishtinë	29	24	26	10	15	20	12	6	18	19	14	12	205
Mitrovicë	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Gjakovë	-	1	1	2	1	-	-	1	2	1	2	-	11
Prizren	1	2	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-	6
Ferizaj	-	2	1	1	1	1	-	-	9	1	1	1	18
Gjilan	1	-	3	2	1	6	-	4	2	3	-	2	24
<b>Gjithsej</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>266</b>

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



### 5.3. Numri i ankesave të zgjidhura

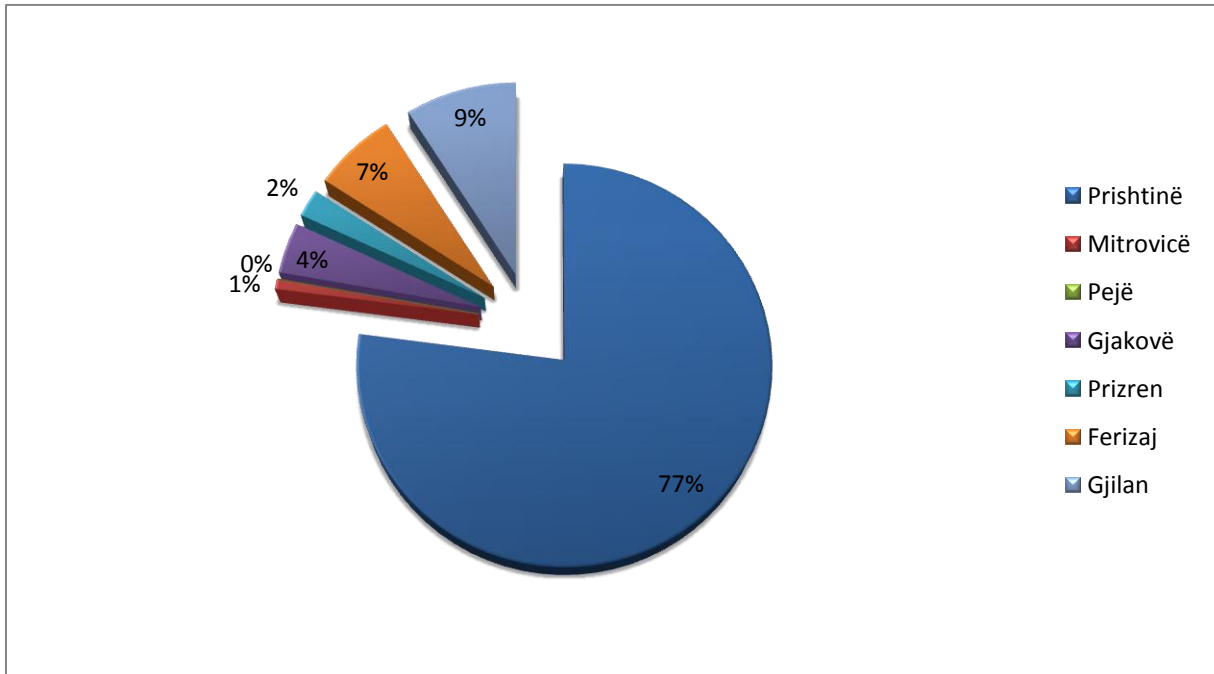
RAJONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsej
Prishtinë	23	20	19	6	14	20	10	5	13	13	13	7	163
Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gjakovë	-	-	1	-	1	-	-	1	1	-	1	-	5
Prizren	1	2	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-	6
Ferizaj	-	2	-	-	-	1	-	-	3	-	-	1	7
Gjilan	-	-	2	2	1	5	-	4	1	3	-	2	20
<b>Gjithsej</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>201</b>

Shënim: 201- Të zgjidhura, 13- Njoftim për palën, 6- Të palejuara, 34- Pa afat, 12-Lënda në gjykatë

### 5.4. Natyra e ankesave të parashtruara

RAJONI	Kontestim i Borxhit	Zbritja,shlyerja e Borxhit	Faturimi Paushall	Faturim i Lartë	Të tjera	
Prishtinë	84	48	22	48	3	205
Mitrovicë	1				1	2
Pejë						0
Gjakovë	10				1	11
Prizren	6					6
Ferizaj	16	1			1	18
Gjilan	22		0	2		24
<b>Gjithsej</b>	<b>139</b>	<b>49</b>	<b>22</b>	<b>50</b>	<b>6</b>	<b>266</b>

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



### 5.6. Konsumatorët Shtëpiak (Amvisni)

RAJONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsej
Prishtinë	27	24	26	10	15	20	11	6	18	18	13	11	199
Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Gjakovë	-	1	1	2	1	-	-	1	2	1	1	-	10
Prizren	1	2	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-	6
Ferizaj	-	2	1	1	1	1	-	-	6	1	1	-	14
Gjiilan	1	-	3	2	1	6	-	4	2	3	-	2	24
Gjithsej	29	29	31	15	18	27	13	12	28	23	16	13	254

## 5.7. Konsumatorët komercial

Rajoni	Janar	Shkurz	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsej
Prishtinë	2	-	-	-	-	-	1	-	-	1-1	1	1	6
Mitrovicë	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Gjakovë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1-1	-	1
Prizren	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Ferizaj	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
Gjilan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
<b>Gjithsej</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

## 6. 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,
- Funkcionalizimi i Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve në mënyrë që komisionet të janë ma shumë të angazhuara dhe te pavarur në zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve,
- Trajnimi i anëtarëve të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve lidhur me shqyrtimin e ankesave dhe lidhur procesin i vendimmarrjes në raport ndërmarrje-konsumator,
- Rritja e stafit në Departamentin për Ligj dhe Licenca (rreth shqyrtimit të ankesave të konsumatorëve).

## 7. Synimi dhe Veprimet në të ardhmen.

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

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



