



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

ZYRA RREGULLATORE PËR UJËSJELLËS DHE MBETURINA
REGULATORNI URED ZA VODOVOD I OTPAD
WATER AND WASTE REGULATORY OFFICE



ZRRUM

Departamenti i Monitorimit të Performancës

RAPORTI VJETOR

PËR AKTIVITETET E

KOMISIONEVE KESHILLUESE TË KONSUMATORVE

PËR PERIUDHËN: JANAR-DHJETOR 2011

Janar 2012

Përmbajtja

Hyrje	3-4
1. Përbërja e KKK-ve	5-6
2. Aktivitetet e ZRRUM lidhur me KKK-të në 2011	7
2.1. Zgjedhja e anëtarëve të KKK	7
2.2. Bashkëpunimi me institucionet relevante	7
2.3. Vendosja e Kutive për Ankesat e Konsumatorëve	8
2.4. Mbajtja e Takimeve pune	8
2.5. Informimi i Konsumatorëve për Rolin dhe Funkcionet e KKK-ve	8
3. Aktivitetet në Shqyrtimin e Ankesave	9
3.1. Numri i Ankesave të Parashtruara	9
3.2. Numri i Ankesave të Zgjedhura	10
3.3. Natyra e Ankesave të Parashtruara	11
3.4. Shpërndarja Gjeografike e Ankesave të Parashtruara	11
3.5. Kategoria e Konsumatorëve - Konsumatorët Shtëpiak	12
3.6. Kategoria e Konsumatorëve - Konsumatorët Komercial	12
Shtojce: Lista e Antareve të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve	

Hyrje

Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Mbeturina (ZRRUM) është rregullator ekonomik i sektorëve të ujit dhe mbeturinave në Kosovë i themeluar më 26 Nëntor 2004 me **Rregulloren e UNMIK 2004/49** në pajtim me Kornizën Kushtetuese të Kosovës. Rregullorja 2004/49 është amendamentuar me **Ligjin Nr. 03/L-086** të aprovuar nga Kuvendi i Kosovës më datë 13 Qershor 2008 duke transferuar kështu përgjegjësitë për rregullimin e sektorëve të ujit dhe mbeturinave nga UNMIK tek Kuvendi i Kosovës.

ZRRUM është përgjegjës për rregullimin e Ndërmarrjeve Publike që Ofrojnë Shërbimet e Ujësjellësit, Kanalizimit, shitjes së ujit me shumicë, mbledhjes së mbeturinave, dhe deponimit të mbeturinave.

Roli dhe përgjegjësitë e ZRRUM

Përgjegjësitë kryesore të ZRRUM janë:

- Lëshimi i Licencave për Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave.
- Përcaktimi i Tarifave që balancojnë nevojat e konsumatorëve për çmime të përballueshme dhe ruajtjen e integritetit financiar të Ofruesve të Shërbimeve.
- Monitorimi dhe raportimi i performancës së Ofruesve të Shërbimeve.
- Mbrojtja e interesave të konsumatorëve duke siguruar që Ofruesit e Shërbimeve nuk keqpërdorin pozitën e monopolit dhe duke siguruar që shërbimet ofrohen në pajtim me standardet adekuate dhe të përcaktuara të shërbimeve.
- Themelimi dhe përkrahja e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve.
- Miratimi i kushteve për falje dhe shlyerje të borxheve nga e kaluara.

Me një fjalë, ZRRUM është përgjegjës për të siguruar se Ndërmarrjet Publike që ofrojnë shërbimet e ujësjellësit dhe mbeturinave në Kosovë iu ofrojnë konsumatorëve shërbime efikente dhe cilësore me çmim të arsyeshëm dhe korrekt.

Në përmbushjen e përgjegjësisë së veta, ZRRUM udhëhiqet nga korniza ligjore që është përcaktuar me Ligjin Nr. 03/L-086 për ndryshimin e Rregullores UNMIK 2004/49 mbi veprimtaritë e ofruesve të licencuar të shërbimeve. Në mënyrë më të hollësishme korniza ligjore është përcaktuar me legjislacionin sekondar (në formën e 14 Rregullave) të nxjerrë nga ZRRUM në Janar të vitit 2005 dhe të amendamentuara kohë pas kohe.

Një ndër funksionet dhe përgjegjësitë më të rëndësishme të ZRRUM është edhe mbrojtja e qëndrueshme e interesave të konsumatorëve duke u përkujdesur që shërbimet që atyre iu ofrohen nga Kompanitë e licencuara janë në nivelin e standardeve të përcaktuara, dhe se ata kanë në dispozicion mekanizma efektiv për adresimin e ankesave dhe pakënaqësive të tyre. Me qëllim të realizimit të këtyre interesave, konform Nenit 7.1 të Rregullës për Komisionin Këshillues të Konsumatorëve për Shërbimet e Ujit dhe Mbeturinave në Kosovë (R-08/U&M), nga data 05 prill 2011 është paraparë Themelimi i Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve (KKK), si dhe janë përcaktuar modalitetet dhe funksionimi i këtyre Komisioneve. Andaj, në harmoni me këto dispozita, ZRRUM në qershor 2011 pas shqyrtimit të propozimeve nga Kuvendet Komunale, intervistave dhe konsultimeve të bëra ka bërë themelimin e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve në 7 Regjione të Kosovës sipas Planit për Konsolidimin e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe Mbeturinave.

Secila komunë brenda Regjionit të përcaktuar i ka 1 (një) përfaqësues respektiv në KKK.

Në këtë Raport është dhënë në formë të përmbledhur një pasqyrë e aktiviteteve të KKK gjatë vitit 2011 .

1. Përbërja e KKK-ve

1.1. KKK i Regjionit të Prishtinës

Në KKK të regjionit të Prishtinës janë të përfaqësuara me nga (1) përfaqësues komunitat vijuese:

- (i) Kuvendi Komunal Prishtinë
- (ii) Kuvendi Komunal Fushë Kosovë
- (iii) Kuvendi Komunal Obiliq
- (iv) Kuvendi Komunal Podujevë
- (v) Kuvendi Komunal Lipjan
- (vi) Kuvendi Komunal Glllogoc
- (vii) Kuvendi Komunal Shtime
- (viii) Kuvendi Komunal Graçanicë

1.2. KKK i Regjionit të Mitrovicës

Në KKK të regjionit të Mitrovicës janë të përfaqësuara me nga (1) përfaqësues komunitat vijuese:

- (i) Kuvendi Komunal Mitrovicë
- (ii) Kuvendi Komunal Vushtrri
- (iii) Kuvendi Komunal Skenderaj

1.3. KKK i Regjionit të Ferizajt

Në KKK të regjionit të Ferizajt janë të përfaqësuara me nga (1) përfaqësues komunitat vijuese:

- (i) Kuvendi Komunal Ferizaj
- (ii) Kuvendi Komunal Kaçanik
- (iii) Kuvendi Komunal Elez Han
- (iv) Kuvendi Komunal Shtërpce

1.4. KKK i Regjionit të Gjilanit

Në KKK të regjionit të Gjilanit janë të përfaqësuara me nga (1) përfaqësues komunitat vijuese:

- (i) Kuvendi Komunal Gjilan
- (ii) Kuvendi Komunal Viti
- (iii) Kuvendi Komunal Kamenicë
- (iv) Kuvendi Komunal Novobërdë
- (v) Kuvendi Komunal Partesh
- (vi) Kuvendi Komunal Kllokot
- (vii) Kuvendi Komunal Ranillug

1.5. KKK i Regjionit të Prizrenit

Në KKK të regjionit të Prizrenit janë të përfaqësuara me nga (1) përfaqësues komunat vijuese:

- (i) Kuvendi Komunal Prizren
- (ii) Kuvendi Komunal Suharekë
- (iii) Kuvendi Komunal Dragash
- (iv) Kuvendi Komunal Malishevë
- (v) Kuvendi Komunal Mamushë

1.6. KKK i Regjionit të Pejës

Në KKK të regjionit të Pejës janë të përfaqësuara me nga (1) përfaqësues komunat vijuese:

- (i) Kuvendi Komunal Pejë
- (ii) Kuvendi Komunal Istog
- (iii) Kuvendi Komunal Deçan
- (iv) Kuvendi Komunal Klinë
- (v) Kuvendi Komunal Junik

1.7. KKK i Regjionit të Gjakovës

Në KKK të regjionit të Gjakovës janë të përfaqësuara me nga (1) përfaqësues komunat vijuese:

- i. Kuvendi Komunal Gjakovë
- ii. Kuvendi Komunal Rahovec

Gjatë periudhës Raportuese janë mbajtur **70** takime të rregullta të KKK, ku janë shqyrtuar mbi **220** çështje shumë të rëndësishme, sikurse janë: Shqyrtimi i ankesave të Konsumatorëve , Shqyrtimi i Propozimit të Tarifave për Ujë 2012-2014 , harmonizimi i akteve normative me Ligjin , Shqyrtimi i raportit të performancës etj. Për këto takime janë mbajtur minutat e takimeve, gjegjësisht janë përpiluar **70** Procesverbale.

2. Aktivitetet e ZRRUM lidhur me KKK-të në 2011

2.1. Zgjedhja e anëtarëve të KKK

Pas skadimit të mandatit të anëtarëve të KKK ,ZRRUM me qëllim të realizimit të obligimeve që dalin nga neni 7.1. i Rregullës për Komisionin Këshillues të Konsumatorëve për Shërbimet e Ujit dhe Mbeturinave në Kosovë (R – 08 / U & M) nga data 05.04.2011, në muajin qershor ka bërë përgatitjet e nevojshme për zhvillimin e një aktiviteti të dendur lidhur me zgjedhjen e anëtarëve të riinjë të KKK .

Kështu me datë 26.04.2011 janë përgatitur dhe dërguar shkresat zyrtare 37 Kryetarëve të gjitha Komunave të Republikës së Kosovës, lidhur me njoftimin për të propozuar 2 (dy) kandidatë potencial, që pas procesit të verifikimit dhe intervistimit do të rezultojë me zgjedhjen e 1 (një) anëtari të KKK, i cili do ti përfaqësoi interesat e konsumatorëve të asaj Komune. Me qëllim të racionalizimit të kohës, nga Asociacioni i Komunave të Kosovës janë siguruar shënimet e duhura kontaktuese për çdo Kryetar Komune. Pas një aktiviteti të zhvilluar dinamik, dhe marrjes së shënimeve të kërkuara nga Kuvendet Komunale, nga data 23-29 qershor 2011 ZRRUM e ka bërë Themelimin-Konstituimin e 7 KKK sipas Regjioneve. Në këto takime pas verifikimit të mandateve, janë zgjedhur edhe Kryesuesit e KKK me mandat 4 (katër) vjeçar. Duhet theksuar se pas disa vitesh përpjekjesh në këto zgjedhje kanë marrë pjesë aktive edhe komunat e reja të formuara sipas **Planit të Ahtisarit** sikurse janë: **Graçanica, Parteshi, Mamusha, Elez, Hani, Shtërpca, Ranillugu, Kllokoti dhe Juniku**. Komuna e Leposaviqit, Zubin Potokut dhe Mitrovica e Veriut nuk kanë shprehur interesim për bashkëpunim në këtë drejtim. Lidhur me emërimin e anëtarëve të KKK, ZRRUM me shkresë nga data 04.07.2011 i ka njoftuar të gjithë Kryeshefat e Ofruesve të Shërbimeve, gjithë ashtu 34 anëtarëve të KKK iu janë dërguar Vendimet për emërimet .

2.2. Bashkëpunimi me institucionet relevante

Në vitin 2011 ZRRUM ka vazhduar të bashkëpunoi ngushtë dhe të konsultohet me kompanitë e Ujësjetësimit dhe Mbeturinave si dhe me palët tjera të interesit me çështjet të cilat kanë të bëjnë me punën e KKK, lidhur me mbrojtjen e interesave të konsumatorëve. Në këtë drejtim është zhvilluar një bashkëpunim i ngushtë me **OJÇ “Konsumatori”**, me **Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë**, me **Ministrinë për Punë dhe Mbrojtje Sociale**, si dhe **Asociacionin e Komunave**. Po ashtu gjatë këtij viti ka filluar realizimi i Projektit “Mbështetja e mëtutjeshme institucionale për ZRRUM”e financuar nga Zyra Ndërlidhëse e Komisionit Evropian (ZNKE) implementues i të cilit është IPA nga Edinburgu. Ky projekt në pjesën teknike 3.9.3 parasheh aktivitetet të cilat duhen të ndermirren lidhur me zhvillimin dhe përmisimin e funksionimit të KKK në periudhën e ardhshme. Lidhur me realizimin e synimeve të këtyre projekteve

janë mbajtur disa takime pune me ekspertët e tyre, ku janë përcaktuar obligimet reciproke në periudhën e ardhshme.

2.3. Vendosja e Kutive për Ankesat e Konsumatorëve

Edhe në vitin 2011 ZRRUM ka insistuar nga Kompanitë e licencuara të Ujësjetës dhe Mbeturinave që të bëhet vendosja e Kutive për ankesa në vend të dukshëm në objektet e tyre, ku konsumatorët e pakënaqur me përgjigjen e marrë nga kompania, mundën të drejtojnë ankesat për KKK-të për regjionit përkatës. Duhet të ceket se Kryesuesit e KKK çdo muaj nga këto kuti i sjellin ankesat e konsumatorëve të cilat ia prezantojnë anëtarëve të KKK.

2.4. Mbajtja e Takimeve pune

Me qëllim të avancimit dhe njohjes me ecuritë bashkëkohore lidhur me komunikimin me konsumator dhe zgjidhjen e ankesave me kohë, ZRRUM gjatë vitit 2011 ka mbajtur disa takime pune me ekspertët e IPA nga Edinburgu si implementues të Projektit “Mbështetja e mëtutjeshme institucionale për ZRRUM “ i financuar nga Zyra Ndërlidhëse e Komisionit Evropian (ZNKE). Po ashtu janë mbajtur disa takime pune lidhur me amandamentimin e Rregullës për KKK, Rregullës për Standardet Minimale të Shërbimeve si dhe punëtori tjera. Sipas këtyre analizave në vitin 2012 parashihen të mbahen disa punëtori (“Workshope”) me anëtarët e KKK, si dhe vizita studimore në Evropë.

2.5. Informimi i Konsumatorëve për Rolin dhe Funkcionet e KKK-ve

Me qëllim të informimit të konsumatorëve dhe sensibilizimin e opinionit publik për rolin e KKK-ve, ZRRUM është angazhuar aktivisht në bashkëpunim me KKK-të regjionale që të promovohet roli i tyre përmes mjeteve të informimit në nivel lokal ashtu edhe në nivel nacional. Me qëllim të krijimit të kushteve për participim aktiv të konsumatorëve në çështjet që kanë të bëjnë me shërbimet publike të ujësjetës dhe mbeturinave, **ZRRUM** përmes gazetave ditore ka bërë njoftim publik për orarin e takimeve mujore të KKK. Në këtë drejtim janë duke u bërë përpjekje të mëtejshme me qëllim të informimit sa ma të mirë të konsumatorëve. Po ashtu ZRRUM përmes ueb.faqes www.wwro-ks.org iu ka mundësuar konsumatorëve që të informohen ma detalisht lidhur me aktivitetin e ZRRUM si dhe me aktet normative. Po ashtu, anëtarëve të KKK iu është dhënë nga një ekzemplar i Ligjit Nr.03/L-086, Rregullës për KKK si dhe Rregullës për Standardet Minimale të Shërbimeve.

3. Aktivitetet në Shqyrtimin e Ankesave

Në vijim është dhënë në formë tabelore, numri dhe struktura e ankesave të parashtruara dhe shqyrtuara në vitin 2011

3.1 Numri i Ankesave të Parashtruara

REGJIONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsejtë
KKK Prishtinë	4	5	3	3	1	9	1	5	2	3	1	1	38
KKK Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
KKK Pejë	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
KKK Gjakovë	1	-	3	1	-	-	-	4	-	2	1	-	12
KKK Prizren	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	3
KKK Ferizaj	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	3
KKK Gjilan	-	-	-	-	-	2	1	-	-	1	1	-	5
Gjithsejtë	5	5	6	6	2	11	2	10	2	11	3	1	64

3.2. Numri i Ankesave të Zgjedhura

REGJIONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsejtë
KKK Prishtinë		1	-	-	-	2	-	1	2	2	1	1	10
KKK Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
KKK Pejë	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
KKK Gjakovë	-	-	-	-	-	-	-	4	-	1	-	-	5
KKK Prizren	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	3
KKK Ferizaj	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2
KKK Gjilan	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2
Gjithsejtë	-	1	-	1	1	3	-	6	2	8	2	1	25

Shënim:

9 ankesa iu janë kthyer palëve për plotësim lënde.

26 ankesa iu janë përcjellë KRU "Prishtina" në shqyrtim si organ i shkallës së I-rë

4 ankesa iu kanë dërguar Kompanive në Rishqyrtim

3.3. Natyra e Ankesave të Parashtruara

REGJIONI	Zbritja/Shlyerja e Borxhit	Faturimi Paushall	Tarifat e Larta	Gjithsejtë
KKK Prishtinë	14	24	-	38
KKK Mitrovicë	-	-	2	2
KKK Pejë	1	-	-	1
KKK Gjakovë	10	2	-	12
KKK Prizren	2	-	1	3
KKK Ferizaj	3	-	-	3
KKK Gjilan	3	1	1	5
Gjithsejtë	33	27	4	64

3.4. Shpërndarja Gjeografike e Ankesave të Parashtruara

REGJIONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsejtë
KKK Prishtinë	4	5	3	3	1	9	1	5	2	3	1	1	38
KKK Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
KKK Pejë	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
KKK Gjakovë	1	-	3	1	-	-	-	4	-	2	1	-	12
KKK Prizren	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	3
KKK Ferizaj	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	3
KKK Gjilan	-	-	-	-	-	2	1	-	-	1	1	-	5
Gjithsejtë	5	5	6	6	2	11	2	10	2	11	3	1	64

3.5. Kategoria e Konsumatorëve - Konsumatorët Shtëpiak

REGJIONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjithsejtë
KKK Prishtinë	4	4	3	3	1	8	1	5	1	3	1	1	35
KKK Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KKK Pejë	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
KKK Gjakovë	1	-	3	1	-	-	-	4	-	2	1	-	12
KKK Prizren	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	3
KKK Ferizaj	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	3
KKK Gjilan	-	-	-	-	-	2	1	-	-	1	1	-	5
Gjithsejtë	5	4	6	6	2	10	2	10	1	9	3	1	59

3.6. Kategoria e Konsumatorëve - Konsumatorët Komercial

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

Shtojce: Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve

KKK	Emri	Pozita	Kuvendi Komunal	Nr. kontaktues
KKK Prishtina	Teuta Rugova	Kryetare	Prishtinë	044/158 989
	Kadri Shalaku	Anëtar	Obiliq	044/556 688
	Jasmine Hysaj	Anëtar	Shtime	044/044 193
	Hamdi Qerimi	Anëtar	Fushë Kosovë	044/299 025
	Arsim Ajvazi	Anëtar	Podujevë	044/123 529
	Sasha Zdravković	Anëtar	Graçanicë	049/776 585
	Burim Kastrati	Anëtar	Drenas	044/552 890
	Xhelal Limani	Anëtar	Lipjan	044/932 626
KKK Prizreni	Fejzal Hoti	Kryetar	Prizren	044/268 597
	Berat Berisha	Anëtar	Suharekë	044/218 230
	Hamzi Huljaj	Anëtar	Dragash	044/201 039
	Fikret Morina	Anëtar	Mamushë	045/270 744
	Hasan Mazreku	Anëtar	Malishevë	044/890 311
KKK Peja	Drita Kelmendi-Kukaj	Kryetare	Pejë	044/298 803
	Muhamet Raxhaj	Anëtar	Istog	044/138 634
	Zenel Kuqi	Anëtar	Junik	044/134 051
	Sadri Lokaj	Anëtar	Deçan	044/134 123
	Liridon Hoxhaj	Anëtar	Klinë	044/231 165
KKK Mitrovica	Fatime Krasniqi	Kryetare	Mitrovicë	044/773 832
	Agron Lushtaku	Anëtar	Skenderaj	044/192 393
	Sevdije Sadiku	Anëtar	Vushtri	044/732 053
KKK Gjakova	Musë Gjergjaj	Kryetar	Gjakovë	044/307 890
	Florian Hasku	Anëtar	Rahovec	044/200 691
KKK Ferizaj	Zekri Bytyçi	Kryetar	Ferizaj	044/756 233
	Zymer Bushi	Anëtar	Hani i Elezit	044/224 904
	Afrim Bajrami	Anëtar	Kaçanik	044/183 563
	Igor Nikolqeviq	Anëtar	Shtërpcë	045/446 111
KKK Gjilani	Burbuqe Zymberi	Kryetare	Gjilanë	044/370 040
	Haxhi Qerimi	Anëtar	Viti	044/209 908
	Mirvete Rashiti	Anëtar	Kamenicë	044/368 749
	Ivica Radiq	Anëtar	Klllokot	044/357 724
	Dragan Aleksiq	Anëtar	Ranillug	045/482 146
	Sami Vllasaliu	Anëtar	Novoberdë	044/293 279
	Dejan Jociq	Anëtar	Partesh	044/376 788