



Water and Waste Regulatory Office
Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina
Regulatorni Ured za Vodu i Otpad

UNMIK



ZRRUM – R 08 / W&SW

ZYRA RREGULLATORE PËR UJË DHE MBETURINA (“ZRRUM”)

RREGULL
PËR
KOMISIONIN KËSHILLUES TË KONSUMATORËVE
PËR
SHËRBIMET E UJIT DHE MBETURINAVE NË KOSOVË

26 Janar 2005

TABELA E PËRMBAJTJES

PJESA I: DISPOZITAT E PËRGJITHËSHME	3
Neni 1: Autoriteti i këtij rregulli	3
Neni 2: Fushëveprimi	3
Neni 3: Qëllimi	3
Neni 4: Definicionet	3
Neni 5: Rregullat e interpretimit	5
PJESA II: PARIMET E PËRGJITHSHME	6
Kapitulli 1: Organizimi, Emërimet, dhe Detyrat	6
Neni 6: Organizimi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve	6
Neni 7: Detyrat e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve	6
Neni 8: Emërimi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve	6
Neni 9: Kompensimi për Anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve ..	7
Neni 10: Përzgjedhja dhe Detyrat e Kryesuesit të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve	7
Neni 11: Zëvendësimi i Antarëve të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve ..	7
Kapitulli 2: Takimet	8
Neni 12: Takimet e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve	8
Neni 13: Procesverbali i takimit	9
Kapitulli 3: Ankesat dhe Kontaktet	9
Neni 14: Ankesat	9
Neni 15: Rregullat Procedurale Për Ankesa	10
Neni 16: Raportet Statistike Për Ankesa	10
Kapitulli 4: Studimet	11
Neni 17: Studimet e mbajtura në emër të Rregullatorit	11
PJESA III: HYRJA NË FUQI DHE KOHËZGJATJA	12
Neni 18: Gjuhët Zyrtare të Rregullit	12
Neni 19: Hyrja në Fuqi	12
SHTOJCA	13
SHTOJCA 1	14
CCC FORMA E ANKESËS SË KONSUMATORËVE	14

PJESA I: DISPOZITAT E PËRGJITHËSHME

Neni 1: Autoriteti i këtij rregulli

Rregullatori e nxjerr këtë Rregull me autoritetin e dhënë nga Rregullores së UNMIK-ut Nr. 2004/49 Mbi Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave në Kosovë.

Neni 2: Fushëveprimi

Rregullatori do të themelojë Komisionin Këshillues për Konsumatorë në bashkveprim me Komunitatet përkatëse, Ofruesit përkatës të Shërbimeve, dhe me Agjencinë Kosovare të Mirëbesimit.

Neni 3: Qëllimi

Qëllimi i kësaj Rregulle është që të definojë formacionin, detyrat, përbërjen, emërimin dhe procedurat e Komisionit Këshillues për Konsumatorë.

Neni 4: Definicionet

Fjalët dhe shprehjet e përdorura në këtë Rregull do të përmbajnë kuptimet si në vijim:

AKM nënkupton Agjencinë Kosovare të Mirëbesimit apo organizatën pasardhëse të saj;

Ankesë nënkupton deklaratën me shkrim apo gojore të dhënë nga cilitdo Person, ndaj cilitdo Ofruesi të Shërbimeve, dhe të dorëzuara te ai Ofruesi i Shërbimeve, mbi baza të çfardo arsyeje të justifikueshme apo për shkak se nuk është i kënaqur me Shërbimin apo me ndonjë veprim në mungesës të veprimit të duhur të ndërmarrë nga ndonjë Ofruesi i Shërbimit sipas kësaj Rregulle apo ndonjë Rregulle tjetër të aplikueshme të lëshuar nga Rregullatori lidhur me këtë;

Ditë Pune nënkupton çdo ditë përveç të shtunës dhe të dielës, apo ditë tjetër që është festë zyrtare në Kosovë;

Faturë nënkupton njoftimin me shkrim të lëshuar Konsumatorit nga Ofruesi i Shërbimit ku kërkohet pagesa për Shërbimet e kryera për atë Konsumator gjatë periudhës së caktuar në formën e përshkruar nga Rregullatori kohë pas kohe;

Karta e Konsumatorëve nënkupton dokumentin e shkruar të përgaditur nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave lidhur me të drejtat dhe obligimet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave dhe Konsumatorëve të tyre;

Konsumator nënkupton çdo person që ka lidhë Kontratën për Shërbime të Ujit dhe Ujërave të Zeza apo kontratën për Furnizim me Ujë me Shumicë që në mënyrë të ligjshme ka marrë Shërbime të Ujit të furnizuara nga Ofruesi i Shërbimeve;

- i. **Konsuamtor Shtëpiak** nënkupton Konsumatorin e klasifikuar nga Ofruesi i Shërbimeve si person i cili shfrytëzon Shërbimet në banesën ose amvisërinë e tij apo saj.
- ii. **Konsumator Komercial/Industrial** nënkupton cilindo person, subjekt ligjor ose organizatë afariste të klasifikuar nga Ofruesi i Shërbimeve si Konsumatori i cili shfrytëzon Shërbimet për apo në lidhje me ushtrimin e veprimtarisë së vet industriale apo komerciale të cilit do lloj.
- iii. **Konsumator Institucional** nënkupton cilindo subjekt ligjor të klasifikuar nga Ofruesi i Shërbimeve si autoritet qeveritar, autoritet lokal, organizatë ndërkombëtare apo institucion i cili kryen veprimtari të interesit të përbashkët apo publik dhe i cili nuk është i regjistruar si organizatë afariste në pajtim me Rregulloren e UNMIK-ut Mbi Regjistrimin e Organizatave Afariste në Kosovë;

Komisioni Këshillues i Konsumatorëve nënkupton komisionin e themeluar nga Rregullatori në bashkëveprim me Komunën përkatëse, Ofruesit Përkatës të Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave dhe të Agjensisë Kosovare të Mirëbesimit për të hulumtuar dhe për të zgjidhur Ankesat e Konsumatorëve; për të drejtuar analiza për Shërbimet e Ujit dhe Mbeturinave; dhe për të këshilluar Rregullatorin për Tarifat e Shërbimeve.

Kontrata e Shërbimit nënkupton marrëveshjen në mes Ofruesit të Shërbimit dhe Konsumatorit apo, nëse nuk ka një marrëveshje të tillë, kushtet e furnizimit të Ofruesit të Shërbimit;

Komunë nënkupton cilëndo nga njësitë themelore territoriale vetëqeverisëse në Kosovë që vepron nën Rregulloren e UNMIK-ut Nr. 2000/45 të datës 11 gusht 2000 Mbi Vetëqeverisjen e Komunave në Kosovë;

Ofrues i Shërbimeve nënkupton cilindo Ofrues të Shërbimeve të Mbledhjes së Mbeturinave apo Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza, që së bashku quhen “Ofrues të Shërbimeve”;

Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza nënkupton Personin që ofron apo që mendon të ofrojë Shërbime të Ujit dhe Ujërave të Zeza;

Ofrues i Shërbimit për Mbledhjen e Mbeturinave nënkupton çdo Person që ofron apo që synon të ofrojë Shërbim të Mbledhjes së Mbeturinave;

Person nënkupton një individ, subjekt legal apo publik përfshirë korporatë, ortakëri, trust, organizatën jokorporuese, një qeveri apo cilëndo agjensi apo nënsektor të saj;

Plani i Konsolidimit nënkupton planin për ristrukturimin e sektorit të krijuar nga Agjensia Kosovare e Mirëbesimit (“AKM”) për konsolidimin dhe ristrukturimin e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza, dhe Ofruesve të Shërbimeve të Mbeturinave të Ngurta të datës 10 shtator 2002 si i ndryshuar, plotësuar apo zëvendësuar kohë pas kohe nga AKM-ja;

Rregulator nënkupton autoritetin përgjegjës për rregullimin ekonomik të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave nën ligjin e aplikueshëm që gjithashtu referohet si “Zyra Rregullatore e Ujit dhe Mbeturinave (“ZRRUM”) apo organizatën e saj pasardhëse;

Standardet e Shërbimit nënkupton, në lidhje me çdo Shërbim, standardet e shërbimit që aplikohen për atë Shërbim në përputhje me Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49 të datës 26 Nëntor 2004;

Skema e Ndhmës Sociale nënkupton programin e administruar nga Ministria e Punës dhe Mirëqënies Sociale të Kosovës ku vendosen kriteret dhe vërtetohet zgjedhjen e personave të varfër dhe të paafte për punë në pajtim me Rregullorën e UNMIK-ut Nr. 2003/28, Ligjit Nr. 2003/15 Për Skemën e Ndhmës Sociale;

Shërbimet për Mbledhjen e Mbeturinave nënkupton mbledhjen e Mbeturinave të Ngurta Komunale dhe Bartjen e tyre në Deponi;

Shërbim nënkupton çfarëdo Shërbimi të Grumbullimit të Mbeturinave apo Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza, së bashku “Shërbimet”;

Shërbimet për Ujëra të Zeza nënkupton mbledhjen, hudhjen, dhe trajtimin e ujërave të zeza dhe kanalizimit dhe rrjetet operuese dhe stabilimetet për atë qëllim;

Shërbimet e Ujit dhe Mbeturinave nënkupton shërbimet e ujit, ujërave të zeza, mbledhjen e mbeturinave të ngurta, dhe deponimin e mbeturinave të ngurta;

Shërbimet e Ujit nënkupton nxjerrjen, përpunimin, dhe shpërndarjen e ujit për konsum njerëzor dhe operimin e rrjetit dhe objekteve për atë qëllim;

Shkycje nënkupton ndërprerjen e linjes në mes objektit të Konsumatorit dhe rrjetit shpërndarës për Shërbimet e Ujit i cili lejon që Konsumatori të merr këto Shërbime nga Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza dhe “Shkyç”, “duke Shkyçur” dhe “I Shkyçur” do të ketë kuptim të ngjajshëm;

Zona e Shërbimit nënkupton, në lidhje me Licensën për Shërbim, Regjionin apo Komunën brenda të cilit Ofruesi Përkates i Shërbimit mund të ofron shërbimet e tij;

Neni 5: Rregullat e interpretimit

Në këtë Rregull:

- (a) Çdo term apo shprehje e përdorur në këtë Rregull, që nuk është e definuar në mënyrë specifike dhe që mund të jetë diskutabile, do të ketë kuptimin ashtu siç definohet në aktet ligjore të referuara në Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49 që autorizon këtë Rregull apo në ndonjë tjetër ligj të aplikueshëm në Kosovë; dhe
- (b) Referencat në Rregull do të interpretohen si kuptim të çdo Rregulle të lëshuar, modifikuar, ndryshuar, shtuar, plotësuar, dhe/apo zëvendësuar nga Rregullatori kohë pas kohe sipas kompetencave që i janë dhënë Rregullatorit; dhe
- (c) Njejësi e përfshinë shumësin dhe e kundërta; dhe

- (d) Fjalët e cilësdo gjinie të përdorur në Rregulloren aktuale do të përfshijnë cilëndo gjini tjetër; dhe

Referencat për Pjesët, Kapitujt, dhe Nenet, përveç nëse shprehimisht nuk caktohet ndryshe, janë referenca për Pjesë, Kapituj dhe Paragrafe të kësaj Rregulle.

PJESA II: PARIMET E PËRGJITHSHME

Kapitulli 1: Organizimi, Emërimet, dhe Detyrat

Neni 6: Organizimi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

- 6.1. Rregullatori do të themelojë Komisionin Këshillues të Konsumatorëve në secilin Regjion të identifikuar nga AKM-ja për konsolidimin e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza sipas Planit të Konsolidimit.
- 6.2. Secila Komunë brenda Regjionit të përcaktuar do të ketë dy përfaqësues në Komisionin Këshillues të Konsumatorëve.
- 6.3. Anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve duhet të jetojnë dhe punojnë brenda Komunës nga e cila ata janë të emëruar dhe duhen të jenë Konsumatorë të Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave që shërben në atë Komunë.
- 6.4. Anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve do të përfaqësojnë kategoritë e ndryshme të Konsumatorëve dhe nuk duhet të emërohen sipas asnjë kriteri politik.

Neni 7: Detyrat e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

- 7.1. Secili Komision Këshillues i Konsumatorëve do të këshillojë Rregullatorin, dhe do të përfaqësojnë Konsumatorin për Shërbime të Ujit dhe Mbeturinave në Zonën e Shërbimit të Komisionit Këshillues të Konsumatorit.
- 7.2. Komisioni Këshillues i Konsumatorëve do të hulumtojnë Ankesat që nuk janë zgjidhur nga Ofruesi i Shërbimeve në mënyrë të kënaqshme për Konsumatorin, vendos faktet, dhe i rekomandon Rregullatorit zgjidhjen.
- 7.3. Me kërkesën e Rregullatorit, Komisioni Këshillues i Konsumatorëve do të drejtojë sondazhet e opinionit për standardet e shërbimeve; tarifën; mundësinë dhe vullnetin e konsumatorit për të paguar; dhe çështjet e tjera relevante për rolin e Ofruesit të Shërbimeve Publike dhe Rregullatorit.
- 7.4. Rregullatori do të këshillohet me Komisionin Këshillues të Konsumatorëve lidhur me Tarifën e Shërbimeve dhe rregullimet e propozuara.

Neni 8: Emërimi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

- 8.1. Anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve do të zgjedhen nga listat që përmbajnë së paku tre kandidat të dorëzuar nga Kuvendi Komunal dhe të emëruar nga Rregullatori bazuar në intervistat dhe referencat e verifikuara.

- 8.2. Rregullatori do të zgjedh anëtarët për të siguruar që secila Kategori e Konsumatorëve është e përfaqësuar.
- 8.3. Stafit dhe anëtarët e Bordit Mbikqyrës dhe/apo të cilatdo bordeve menaxhuese të Ofruesve të Shërbimeve dhe të afërmit e familjes dhe farefisit nuk mund të jenë anëtarë të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve.
- 8.4. Një (1) vit pas fillimit, gjysma e antarëve të emëruar do të rizgjidhen për tre (3) vite, dhe anëtarët e tjerë të mbetur pas dy (2) viteve nga fillimi, do të rizgjidhen për tri (3) vite. Pas kësaj, të gjithë të emëruarit do të shërbejnë për një afat tri (3) vjeçar me afat që nuk ripërtihet.

Neni 1: Kompensimi për Anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

- 9.1. Anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve nuk do të kompensohen për kohën që përgaditen dhe për pjesëmarrje në takime, por do të ju kompensohen shpenzimet e arsyeshme për shkak të udhëtimit, ushqimit me normat e themeluara nga Rregullatori kohë pas kohe dhe duke dorëzuar formën e duhur të kërkesës për kompenzim si dhe duke i bashkangjitur faturat dhe llogaritë shoqëruese.

Neni 10: Përzgjedhja dhe Detyrat e Kryesuesit të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

- 10.1. Gjatë vitit të parë, Rregullatori do të emëroj Kryesuesin; pas kësaj anëtarët vjetor të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve do të zgjedhin kryesuesin nga mesi i tyre.
- 10.2. Kryesuesi do të shërbej për një (1) vit dhe mund të rizgjedhet për herë të dytë për një kohëzgjatje të plotë prej dy vjetësh.
- 10.3. Kryesuesi duhet të koordinoj me Rregullatorin apo me përfaqësuesin e tij të caktuar për të përgaditur Agjendën, t'i ftoj pjesëmarrësit, dhe përgadisë procesverbalin e takimit.
- 10.4. Kur të kompletohet Plani i Konsolidimit, Kryesuesi do të jetë ex-officio anëtarë i Bordit Mbikqyrës që të përfaqësoj pikëpamjet e Konsumatorëve, por merr pjesë vetëm në takimet e Bordit Mbikqyrës të Ofruesit të Shërbimeve atëherë kur agjenda përkatëse përfshinë ndonjë çështje përkatëse për Konsumatorët pa pasur të drejtë vote.

Neni 11: Zëvendësimi i Antarëve të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

- 11.1. Secili Anëtar Komisionit Këshillues të Konsumatorëve duhet të ndërrohet atëherë kur Anëtari:
 - (a) Nuk jeton më në Komunën të cilën ai/ajo e përfaqëson;
 - (b) Punësohet ose bëhet anëtar i Bordit Mbikqyrës dhe/apo bodrit menaxhues të ndonjë Ofruesi të Shërbimeve pa marrë parasysh se a vepron ai Ofrues i Shërbimeve në të njëjtin Regjion apo jo;

- (c) Mungon prej katër apo më shumë herë në takime për cilënndo periudhë të dhënë gjatë dymbëdhjetë (12) muajve të njëpasnjëshëm.
- 11.2. Brenda një (1) jave që është informuar për një apo më shumë nga kushtet e rradhitura më lartë, Rregullatori do t'i dërgojë letër Anëtarit për shkakun që ka ndikuar që të ndërpriten shërbimet e anëtarit të Komisionit Këshillues të Konsumatorit në fjalë dhe që kërkon përgjigje brenda një (1) jave nëse e pranon situatën apo jep sqarime. Një kopje e letrës do t'i dërgohet Kryesuesit të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve.
- 11.3. Brenda një (1) jave pasi që i është dërguar letra Anëtarit, pa marrë parasysh se a përgjigjet Anëtari apo jo, Rregullatori do të marr vendim për të zëvendësuar Anëtarin dhe do të paraqes këtë vendim me shkrim Anëtarit dhe Kryesuesit të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve.
- 11.4. Zëvendësimi do të bëhet duke përdorur procedurat e nejtja në Neni 8.

Kapitulli 2: Takimet

Neni 12: Takimet e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

- 12.1. Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve do të takohen në mënyrë të rregulltë së paku një herë në muaj apo sa herë që është e nevojshme sipas kërkesës së Kryesuesit, Rregullatorit apo Ofruesit të Shërbimeve do të takohet jashtëzakonisht për të diskutuar ndonjë çështje urgjente.
- 12.2. Kryesuesi apo sekretari i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve me kërkesë të Kryesuesit do të ftojë me shkrim anëtarët për takim së paku dhjetë (10) ditë para datës së caktuar për mbajtjen e atij takimi.
- 12.3. Personat dhe Ofruesit e Shërbimeve të cilët kërkojnë apo që kanë nevojë të flasin me Komisionin Këshillues për çështjet përkatëse siç janë Ankesat duhet gjithashtu të informohen me shkrim së paku dhjetë (10) ditë pune para datës që do të mbahet takimi.
- 12.4. Kurdoherë që konstatohet se është e përshtashme për te ftuar në pjesëmarrje publikun në takimet e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve, një takim i tillë, nëse është e nevojshme, do të shpallet në dy gazeta ditore në Kosovë së paku një javë para datës së takimit gjithashtu me shpenzimet e Rregullatorit.
- 12.5. Takimet do të mbahen në Shqip ose Serbisht apo në ndonjë gjuhë që e flet shumica në atë Regjion duke u përkthyer në gjuhën Angleze kur është e nevojshme
- 12.6. Një anëtar nuk mund të përfaqësohet në asnjë takim përveç se nga ndonjë anëtar tjetër dhe asnjë anëtar nuk mund të përfaqësoj me shumë se një person.
- 12.7. Pjesëmarrja në takime do të arrij kuorumin e kërkuar për diskutim nëse më shumë se gjysma e anëtarve janë të pranishëm apo janë të përfaqësuar në mënyrë të rregulltë.

- 12.8. Ftesa për mbledhje mund të përfshijë edhe një datë alternative për të mbajtur atë mbledhje në ftesën e dytë në rast se kuorumi i përmendur më lartë nuk është arritur.
- 12.9. Takimet e thirrura me ftesën e dytë mund të mbahen në mënyrë valide dhe të miratojnë çdo shqyrtim pa marrë parasysh numrin e anëtarëve të pranishëm apo të përfaqësuar.
- 12.10. Vendimet mirren me shumicën e thjeshtë të votave të llogaritura.

Neni 13: Procesverbali i takimit

- 13.1. Procesverbali i takimit duhet të përpilohet me shkrim nga sekretari i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve dhe duhet të përfshijë së paku po jo dhe të kufizohet në:
 - (a) Emrat e të gjithë antarëve pjesëmarrës apo të përfaqësuesve të tyre;
 - (b) Çështjet e diskutuara;
 - (c) Vendimet e marrura;
 - (d) Çdo votim që është bërë duke përfshirë edhe rezultatet.
- 13.2. Procesverbali duhet të përpilohet në gjuhën shqipe apo serbe varësisht cilën gjuhë e flet shumica e Konsumatorëve dhe të përkthehet në gjuhën angleze dhe duhet të nënshkruhet nga Kryesuesi.
- 13.3. Rregullatori duhet t'ua dërgojë të gjithë antarëve të Komisionit Këshillues të Konsumatorëve dhe Ofruesve të Shërbimeve kopjet e procesverbalit brenda dy (2) javëve pas takimit.
- 13.4. Gjatë takimit të ardhshëm Komisioni Këshillues i Konsumatorëve vendos për aprovimin e procesverbalit të takimit të kaluar.

Kapitulli 3: Ankesat dhe Kontaktet

Neni 14: Ankesat

- 14.1. Ofruesi i Shërbimeve duhet të ketë të përcaktuara procedurat e shkruara për pranimin, përpunimin dhe të përgjigjet në Ankesat e Konsumatorëve dhe/apo të ndonjë Personi tjetër, duke përfshirë, pa kufizime ato të dorëzuara nga ndonjë Person që ka aplikuar për të lidhur Kontratën për Shërbime.
- 14.2. Ankesat që nuk janë zgjidhur brenda afatit të caktuar nga Ofruesi i Shërbimeve dhe/apo nuk janë zgjidhur në mënyrë të kënaqshme për Personin i cili është ankuar mund të sillen në Komisionin Këshillues të Konsumatorëve dhe ajo Ankesë të zgjidhet në përputhje me procedurat e vendosura në Neni 15.
- 14.3. Çdo vit, Komisioni Këshillues i Konsumatorëve duhet të shqyrtojë procedurat e Ofruesit të Shërbimeve për pranimin, përpunimin dhe zgjidhjen e Ankesave në lidhje me qartësinë, drejtësinë, shpejtësinë, dhe mirësjelljen e treguar nga Ofruesi i Shërbimeve gjatë kohës që është marrur me një Ankesë të tillë, dhe të informojë

Ofruesin e Shërbimeve me shkrim për vendimin e tij dhe të rekomandojë përmirësimin e procedurave. Ky shqyrtim duhet të përfshijë:

- (a) Procedurat e shkruara;
- (b) Të dhënat e Ankesave;
- (c) Intervistat apo pyetjet me shkrim me përqindjen e përfaqësimit të Përsoneve të cilët kanë parashtruar ankesat.

Neni 15: Rregullat Procedurale Për Ankesa

- 15.1. Nëse Ofruesi i Shërbimeve nuk mund të zgjidhë një mosmarrëveshje me një Konsumator dhe/apo me ndonjë Person me legjitimitet personal dhe interes të drejtëpërdrejt për ndonjë çështje që ka të bëjë me Ankesën dhe/apo ka vendosur të anulojë atë Ankesë, Ofruesi i Shërbimeve duhet të informojë me shkrim Personin që ka sjellur atë Ankesë me të drejtën e tij/saj për tu ankuar në Komisionin Këshillues të Konsumatorëve.
- 15.2. Ankesat në Komisionin Këshillues të Konsumatorëve mund të jenë gojore apo me shkrim dhe do të shënohen në Procesverbalin e Takimit siç e parasheh Neni 13 bashkë me dëshmitë që vërtetojnë se Personi i cili parashtron Ankesën e tillë ka shterrur të gjitha mjetet që i ka vënë në dispozicion Ofruesi i Shërbimit për të zgjidhur çështjen e kontestuar.
- 15.3. Komisioni Këshillues i Konsumatorëve duhet të regjistrojë Ankesën në Regjistrin e Korrespondencave të Pranuar dhe do të kompletojë Formularin e Ankesës së Konsumatorit sipas modelit të asaj forme të bashkangjitur si shtojcë në këtë Rregull apo siç mund të përcaktohet ndryshe nga Rregullatori kohë pas kohe.
- 15.4. Komisioni Këshillues i Konsumatorëve do të verifikojë se Ankesa është dërguar tek Ofruesi përkatës i Shërbimeve duke e shqyrtuar përgjigjen që duhet të jetë e bashkangjitur, apo e dorëzuar brenda kohës, së Ankesës. Nëse nuk është e bashkangjitur, Komisioni Këshillues i Konsumatorëve do të informojë Personin dhe të vendos ankesën në një Dosje të Përkohshme për tridhjetë (30) ditë kalendarike.
- 15.5. Komisioni Këshillues i Konsumatorëve mund të rradhinë Ankesën në agjendë për takimin e ardhshëm dhe, nëse regjistrohet, të informojë Personin dhe Ofruesin e Shërbimeve për datën, kohën dhe vendin.
- 15.6. Vendimet për Ankesat e dëgjuara në takim duhet të regjistrohen në Procesverbalin e Takimit ashtu siç përshkruhet në neni 13.

Neni 16: Raportet Statistikore Për Ankesa

- 16.1. Rregullatori duhet të caktojë raportin statistikor që duhet të përgaditet dhe ti dërgohet Rregullatorit për shqyrtim së paku dy herë në vit dhe duhet të përmbajë së paku:
 - a) Numrin e ankesës të dorëzuar në Komisionin Këshillues të Konsumatorëve gjatë periudhes raportuese;

- b) numrin e Ankesave të zgjedhura gjatë periudhës raportuese;
 - c) numrin e Ankesave që janë të pezulluara për vendimet në fund të periudhës raportuese;
 - d) natyrën e Ankesave sipas çështjeve të lëndës kryesore të asaj Ankese;
 - e) Shpërndarjen Gjeografike të Ankesës së tillë;
 - f) Shërbimet e dhëna apo të ofruara nga Ofruesi i Shërbimeve që janë subjekt i Ankesës;
 - g) kategoria e Konsumatorit që dorëzon Ankesën; dhe
 - h) ndonjë element tjetër informues apo fakt ashtu siç përcaktohet nga Rregullatori kohë pas kohe.
- 16.2. Rregullatori duhet të ofrojë formatin për raportin statistikor dhe udhëzimet për përgaditjen e tij.
- 16.3. Të gjitha dokumentet shoqëruese dhe kopjet e çfarëdo raporti që Komisioni Këshillues i Konsumatorëve është i obliguar t'i përgadisë apo të mbajë duhet të mbahen për tri vite së paku, me përjashtim të dokumenteve që i përkasin ankesave të caktuara apo përderisa që Rregullatori të përcaktojë ndryshe për mbrojtjen e të dhënave të besueshme apo të dhënave personale të ndonjë Konsumatori të veçantë.

Kapitulli 4: Studimet

Neni 17: Studimet e mbajtura në emër të Rregullatorit

- 17.1. Me kërkesën e Rregullatorit, Komisioni Këshillues i Konsumatorëve do të drejtojë sondazhet e opinionit lidhur me nevojat e Konsumatorit, qëndrimet, dhe problemet përkitazi me Standardet e Shërbimeve, nivelin e Tarifave, mundësinë e të gjitha kategorive përkatëse të konsumatorëve për të paguar Tarifat; gatishmërinë e Konsumatorëve për të paguar, dhe çështjet tjera përkatëse për rolin e Ofruesit të Shërbimeve dhe Rregullatorit.
- 17.2. Rregullatori do të ofrojë dokumentin konceptues, qëllimet dhe metodologjinë e nevojshme për sondazh, çdo formë, model et raportimit, model et për ndonjë pyetësor ose pyetje dhe cilatdo informata mbledhëse dhe/apo mjete analitike të cilat Rregullatori mund t'i konsiderojë si më të përshtatëshme dhe efektive për mbajtjen e sondazheve.
- 17.3. Komisionet pjesëmarrëse Këshilluese të Konsumatorëve do të organizojnë dhe drejtojnë sondazhe dhe ti dërgojnë rezultatet Rregullatorit ashtu siç përcaktohet nga ky i fundit.
- 17.4. Rregullatori do të përpilojë rezultatet e këtij sondazhi dhe kur të është e përshtatshme vendos për mënyrën më të mirë për ta informuar publikun.

- 17.5. Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve mundën gjithashtu të dizajnojnë, organizojnë dhe mbajnë çfarëdo studime apo anketa sipas propozimit të tyre në mënyrë që ta informojnë më mirë Rregullatorin për të gjitha çështjet që kanë të bëjnë me marrëdhëniet me Konsumatorë.
- 17.6. Rregullatori do të informojë Komisionin Këshillues të Konsumatorëve dhe të kërkojë nga ai opinionin jo-obligativ, kur është e nevojshme, për:
- Tarifat të aprovohen, shqyrtohen, apo ndryshohen;
 - Draftet e Rregullave apo ndryshimet në Rregullat egzistuese të cilat do të lëshohen nga Rregullatori për çdo çështje që është në interes të Konsumatorit;
 - Draftet e cilatdo ligjeve të cilat Rregullatori i përgatitë dhe komenton për to;
 - Draftet e cilatdo akteve tjera rregullative të parashikuara nga Rregullatori që kanë ndikim të rëndësishëm dhe direkt mbi Konsumatorin siç janë draftet e cilatdo rekomandimeve që do të lëshohen nga Rregullatori, draftet e raporteve për të cilat Rregullatori me ligj është i obliguar t'i nënshtrojë shqyrtimit publik

PJESA III: HYRJA NË FUQI DHE KOHËZGJATJA

Neni 18: Gjuhët Zyrtare të Rregullit

- 18.1. Ky Rregull lëshohet dhe publikohet në tri (3) versione të shkruara në gjuhët zyrtare që përdoren në Kosovë:
- Angleze;
 - Shqipe; dhe
 - Serbe
- 18.2. Në rast të ndonjë mos përputhjeje në mes të versioneve në të cilat ky Rregull është lëshuar, versioni në gjuhën Angleze do të merret si bazë.

Neni 19: Hyrja në Fuqi

Ky Rregull do të hyjë në fuqi nëntë (9) muaj pas datës së nënshkrimit.



Paulino Brilhante Santos
Drejtor



Afrim Lajci
Zëvendës Drejtor

Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina

SHTOJCA

SHTOJCA 1
CCC FORMA E ANKESËS SË KONSUMATORËVE

DATA			
SHËRBIMI	Furnizimi me Ujë;	Ujërat e Zeza;	Mbledhja e Mbeturinave
NGA	Emri		
	Adresa		
	Fshati apo Qyteti		
	Komuna		
	Emri i Ofruesit të Shërbimeve		
ANKESA ORIGINALE	E bashkangjitur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Po	Jo
LLOJI I ANKESËS (shëno një ose më shumë)	Fatura për Shërbime është shumë e lartë		
	Çmimi i tarifës dhe struktura		
	Nuk ka ujë ose shtypja e ulët		
	Kualiteti i Ujit (dukja, shija, aroma)		
	Shkycja e Shërbimit të Ujit		
	Mbeturinat e Ngurta nuk janë Mbledhur Sipas Orarit apo Marrëveshjes		
	Dëmtimi i objektit i shkaktuar nga rrjedhja ose pëlcitja e gypave ose nga akumulimi i Mbeturinave të ngurta ose të mbledhura në mënyrë të parregullt		
	Blokimet, pengesat, dëmtimet e shkaktuara nga ndërtimet ose riparimet nga Ofruesi i Shërbimeve		
	Kufizimet e vëna për shërbime nga Ofruesi i Shërbimeve		
	Tjera		
PËRMBLEDHJA E KONKLUDIMEVE	Nuk ka veprime të mëtejme		
	Veprimet që duhet të ndërmerren nga Ofruesi i Shërbimeve		
	Data kur është informuar Konsumatori		
	Data kur është informuar Ofruesi i Shërbimeve		
	Data për konfirmim vijues (nëse është e nevojshme)		