



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosova

AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORNI AUTORITET ZA USLUGE VODE
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



RREGULLORE NR. 09/2019
PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE TË KONSUMATORËVE

Prishtinë, 2019

Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit, në bazë të kompetencave të dhëna me nenin 4 paragrafi 3.6 të Ligjit Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit dhe nenit 6 paragrafi 3 Ligjit nr. 06/L- 088 për Ndryshimin dhe Plotësimin e Ligjit Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, me datë 23.07. 2019 miratoi:

RREGULLORE NR.09/2019 PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE TË KONSUMATORËVE

KAPITULLI I DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Neni 1 Qëllimi

1. Rregullorja përcakton termat, kushtet dhe procedurat për trajtimin e ankesave të konsumatorëve, në mënyrë që:
 - 1.1. të vendos lidhur me ankesat e konsumatorëve të cilat janë paraqitur kundër veprimeve apo mosveprimeve të ofruesit të shërbimeve;
 - 1.2. të mbrojë konsumatorët përmes qasjes transparente dhe të hapur ndaj informacioneve që kanë të bëjnë me zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve;
 - 1.3. të sigurojë trajtimin e barabartë dhe jo-diskriminues ndaj të gjithë konsumatorëve duke respektuar të drejtat dhe detyrimet e tyre në lidhje me shërbimet e ujit;
 - 1.4. të sigurojë që procedurat për ankim të jenë të zbatueshme, dhe
 - 1.5. të sigurojë që detyrimet e ofruesit të shërbimeve të jenë të zbatueshme.

Neni 2 Fushëveprimi

Dispozitat e kësaj rregullore janë të detyrueshme për konsumatorët, ofruesit e shërbimeve, Komisionin për Zgjidhjen e Ankesave dhe çdo zyrtar tjetër ekskluzivisht të përmendur në këtë Rregullore.

Neni 3 Përkufizimet

1. Shprehjet e përdorura në këtë rregullore kanë kuptimin si në vijim:
 - 1.1. **Ankesë** - çdo shprehje e pakënaqësisë e parashtruar me shkrim prej konsumatorëve tek Autoriteti ndaj veprimeve ose mosveprimeve të ofruesit të shërbimeve, me të cilën pala pretendon se ofruesi i shërbimit ka vepruar në kundërshtim me legjisllacionin përkatës në fuqi.
 - 1.2. **Ditë Pune** - çdo ditë përveç të shtunës dhe të dielës, apo ditë tjetër që është festë zyrtare në Kosovë;

- 1.3. **Faturë - Faturë** – dokumenti i cili i dërgohet konsumatorit nga ofruesi i shërbimeve për të paguar detyrimet për shërbimet e ofruara;
 - 1.4. **Konsumator**- Personi i cili ka lidhur kontratë për shërbime me ofruesin e shërbimeve dhe/ose merr shërbime nga ofruesi i shërbimeve;
 - 1.5. **Konsumator shtëpiak** - nënkupton konsumatorin e klasifikuar nga ofruesi i shërbimeve si konsumator i cili shfrytëzon shërbimet në pronën e tij apo saj, për nevoja të amvisërisë;
 - 1.6. **Konsumator komercial/industrial** - nënkupton konsumatorin, subjektin ligjor ose organizatën afariste të klasifikuar nga ofruesi i shërbimeve si konsumator i cili shfrytëzon shërbimet për apo në lidhje me ushtrimin e veprimtarisë së vet industriale apo komerciale të cilit do lloj;
 - 1.7. **Konsumator institucional** - nënkupton subjektin ligjor të klasifikuar nga ofruesi i shërbimeve si autoritet qeveritar, autoritet lokal, organizatë ndërkombëtare apo institucion i cili kryen veprimtaritë të interesit të përbashkët apo publik dhe i cili nuk është i regjistruar si organizatë afariste në pajtim me Ligjin për Shoqëritë Tregtare.
 - 1.8. **Komisioni** – nënkupton komisionin për zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve lidhur me shërbime të ujit, si organ përfundimtar në procedurën administrative;
 - 1.9. **LPPA** - nënkupton Ligjin përkatës për Procedurën e Përgjithshme Administrative;
 - 1.10. **Zyrtar i administratës** - zyrtari për pranim, regjistrim dhe protokollim të shkresave zyrtare pranë Autoritetit.
2. Shprehjet tjera të përdorura në këtë Rregullore kanë të njëjtin kuptim si në Ligjin përkatës për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit.

Neni 4 Parimet e përgjithshme

Komisioni gjatë zhvillimit të procedurës administrative është i detyruar të i zbatoj parimet e përgjithshme të përcaktuara në LPPA.

KAPITULLI II KOMISIONI

Neni 5 Themelimi dhe përbërja e Komisionit

1. Komisioni themelohet në formën e organit, në kuadër të Departamentit për Çështje Ligjore dhe Licencim, për të zgjidhur ankesat e konsumatorëve, në përputhje me dispozitat ligjore në fuqi. Komisioni është profesional dhe i pavarur në vendimmarrjen e tij.

2. Komisioni emërohet dhe përbëhet nga gjithsej tre (3) anëtarë, prej të cilëve njëri emërohet në pozitën e kryesuesit.
3. Në përbërje të anëtarëve të Komisionit, është e obliguar që të ketë jurist dhe ekonomist.
4. Anëtarët e Komisionit emërohen nga Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licencim, me vendim të Drejtorit të Departamentit për Çështje Ligjore dhe Licencim.
5. Në mungesë të stafit profesional nga Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licencim, Komisioni mund të plotësohet nga Departamentet të tjera të Autoritetit me vendim të Drejtorit të Autoritetit.

Neni 6 **Detyrat e Komisionit**

1. Komisioni harton planin për shqyrtimin e ankesave dhe për punën e kryer dorëzon raport tek Drejtori i Departamentit për Çështje Ligjore dhe Licencim, një herë në muaj.
2. Komisioni shqyrton pranueshmërinë, ligjshmërinë dhe përshtatshmërinë e ankesave të palëve, në përputhje me LPPA dhe nxjerrë vendim me shkrim për çdo ankesë të shqyrtuar.
3. Komisioni gjatë shqyrtimit të ankesave ka të drejtë të ftoj dhe marr mendimin profesional të zyrtarëve tjerë në kuadër të Autoritetit, të cilat e kanë për detyrë të bashkëpunojnë.
4. Puna e Komisionit monitorohet nga Drejtori i Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licencim.
5. Kryesuesi i Komisionit i nënshkruan vendimet e nxjerra nga Komisioni.

KAPITULLI III **PROCEDURA ADMINISTRATIVE LIDHUR ME ANKESAT**

Neni 7 **E drejta për ankesë**

1. Të drejtën për të parashtruar ankesë tek Komisioni e ka çdo konsumator i cili pretendon se të drejtat e tij janë shkelur nga ofruesi i shërbimeve, me veprim, mosveprim apo keqadministrim gjatë ofrimit të shërbimeve.
2. Ankesa duhet të parashtrohet brenda tridhjetë (30) ditëve, nga data kur pala është njoftuar për aktin administrativ.
3. Ankesa nuk pranohet nëse parashtrohet më vonë se gjashtë (6) muaj nga nxjerrja e aktit administrativ nga ofruesi i shërbimeve.

4. Në rast se konsumatori ka parashtruar ankesë dhe ofruesi i shërbimit nuk ka marrë asnjë veprim, atëherë ankesa mund të parashtrohet tek Komisioni, por jo më herët se shtatë (7) ditë dhe jo më vonë se dy (2) muaj pas skadimit të afatit për njoftimin e aktit administrativ.
5. Pala mund të ushtrojë vetëm një herë ankesë tek Komisioni për të njëjtën çështje.

Neni 8

Parashtrimi i Ankesës

1. Pala mund të dorëzojë ankesën në Autoritet si në vijim:
 - 1.1. Në mënyrë fizike, personalisht ose nga i autorizuari i tij, dhe
 - 1.2. Përmes postës së zakonshme apo të certifikuar.
2. Zyrtari i administratës, është i detyruar që për ankesat e pranuar:
 - 2.1. Të caktojë numrin e regjistrimit dhe protokollit, si dhe datën e pranimit të ankesës.
 - 2.2. Të i dorëzoj një dëshmi konsumatorit për dorëzimin e ankesës.
3. Pas regjistrimit të ankesës në librin e protokollit, zyrtari i administratës në ditën e njëjtë e përcjell ankesën tek Kryesuesi i Komisionit.
4. Ankesa e parashtruar nga një grup ankuesish pranohet në Autoritet në pajtim me dispozitat e LPPA.
5. Ankesa parashtrohet me shkrim në njërën nga gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës dhe duhet të jetë e nënshkruar nga ankuesi ose i autorizuari i tij.
6. Pala mund të autorizoj përfaqësuesin e tij përmes autorizimit me shkrim, ose duke paraqitur deklaratë verbale pranë Autoritetit.
7. Ankesa e parashtruar duhet të përmbajë këto të dhëna:
 - 7.1. emrin, mbiemrin, adresën dhe numrin e telefonit të ankuesit;
 - 7.2. të dhënat për aktin administrativ të nxjerrë apo të munguar i cili kontestohet;
 - 7.3. shkaqet e ankimit, pretendimet dhe çdo dokument tjetër që konsiderohet i rëndësishëm nga ankuesi.
8. Para parashtrimit të ankesës në Autoritet, ankuesi duhet t'i ketë shtjerrë mjetet juridike në dispozicion tek ofruesi i shërbimeve.
9. Autoriteti duhet të njoftohet nga ankuesi ose i autorizuari i tij, për çfarëdo ndryshimi të adresës apo numrit të telefonit të tij apo përfaqësuesit të tij.
10. Ankesa duhet të plotësohet në formularin e përcaktuar në shtojcën 1 të kësaj Rregullore, apo të përmbajë të gjitha të dhënat e kërkuara sipas tij. Formulari publikohet gjithashtu në ueb faqen zyrtare të Autoritetit

Neni 9

Pranueshmëria e ankesës

1. Në rastet kur ankesa është e paqartë ose e pakompletuar, Komisioni i dërgon palës kërkesën për plotësimin e ankesës, me sugjerimet përkatëse. Pala është e obliguar që të plotësojë ankesën brenda afatit prej tetë (8) ditësh nga momenti i pranimit të kërkesës për plotësim të ankesës.
2. Nëse pala nuk e plotëson ankesën brenda afatit të përcaktuar me paragrafin 1 të këtij neni, sipas kërkesës së Komisionit ose nuk e bënë plotësimin fare, atëherë ankesa hedhet poshtë si e papranueshme.
3. Komisioni lejon ndërhyrjen e palës së tretë, nëse vlerëson se palës i cenohet e drejta që lidhet me rastin konkret, në pajtim me legjislacionin në fuqi.

Neni 10

Mbledhja e Komisionit për shqyrtimin e ankesave

1. Komisioni për shqyrtimin e ankesave është i obliguar që brenda afatit prej tre (3) ditësh pune nga momenti i kompletimit të ankesës (lëndës), të mbajë seancën e parë për shqyrtimin e ankesës.
2. Mbledhjet për shqyrtimin e ankesave kryesohen nga kryesuesi i Komisionit, i cili së bashku me anëtarët kujdesen për eliminimin eventual të konfliktit të interesit.
3. Në rast të mungesës së Kryesuesit, mbledhja kryesohet nga anëtari i dytë i renditur në vendimin e Drejtorit për themelimin të Komisionit.
4. Komisioni, gjatë shqyrtimit të ankesës, ka të drejtë të kërkojë nga palët, dokumente dhe informacione të nevojshme, si dhe të verifikoj situatën në vendin e ngjarjes.

Neni 11

Seanca publike

1. Pjesëmarrja e palëve në procedurë, në seancat e Komisionit, bëhet vetëm në rastet kur Komisioni vlerëson se është e nevojshme ose sipas kërkesës së palëve.
2. Në rastet nga paragrafi 1 i këtij Neni, Komisioni mund të organizoj seancë publike dhe e autorizon njërin nga anëtarët e komisionit që në bashkëpunim me administratën e Autoritetit të sigurojnë kushtet për mbajtjen e kësaj seance.
3. Ftesa për mbajtjen e seancës publike i dërgohet palëve së paku shtatë (7) ditë para seancës, duke përmbajtur këto të dhëna:
 - 3.1. Qëllimin, datën, kohën dhe vendin e mbajtjes së seancës;
 - 3.2. Vërejtjen se Komisioni ka autoritet të procedoj pa vonesë apo njoftim të mëtejshëm, pavarësisht nga dështimi i një pale që të paraqitet në kohë dhe vend të caktuar, nëse nuk sigurohet arsye e vlefshme në seancë, dhe

- 3.3. Pala që kërkon shtyrjen e seancës publike, jo më larg se tre (3) ditë nga momenti i pranimit të ftesës duhet t'i paraqes Komisionit një kërkesë të arsyetuar me shkrim.
4. Komisioni brenda dy (2) ditëve nga momenti i pranimit të kërkesës, vendos nëse kërkesa për shtyrjen e seancës është e bazuar dhe shënohet në procesverbal.
 5. Nëse Komisioni e aprovon kërkesën e palës për shtyrje të seancës, i njofton menjëherë palët në procedurë për shtyrjen e seancës.
 6. Të gjitha palët në procedurë kanë të drejtë të paraqiten në seancë personalisht ose përmes përfaqësuesit të autorizuar.
 7. Të gjitha palët në procedurë do të trajtohen njësoj me mundësi të barabarta për të paraqitur rastin dhe secilës palë i jepet mundësia e prezantimit të provave dhe të dëshmive për arsyetimin e pretendimeve të tyre.
 8. Seancat publike për shqyrtimin e ankesave janë të hapura, me përjashtim të rasteve kur me kërkesën e palës përjashtohet publiku.

Neni 12

Seanca për këshillim dhe votim

1. Komisioni ka kuorum, kur janë të pranishëm më shumë se gjysma e anëtarëve të komisionit.
2. Vendimet e Komisionit merren me shumicën e votave të anëtarëve të pranishëm. Secili anëtar ka nga një (1) votë. Në rast barazie të votave, vota e kryesuesit është vendimtare, përveç kur ai ka një pengesë ligjore për të votuar sipas LPPA.
3. Abstenimi do të llogaritet si votë kundër.

Neni 13

Procesverbali i seancës

1. Procesverbali i seancës së Komisionit duhet të përgatitet me shkrim nga një anëtar i caktuar nga kryesuesi i Komisionit.
2. Procesverbali duhet të përmbajë:
 - 2.1. datën, vendin e hartimit dhe kohën në të cilën seanca fillon dhe përfundon;
 - 2.2. emrat e përbërjes së Komisionit;
 - 2.3. emrat e palëve, gjegjësisht përfaqësuesve prezent;
 - 2.4. vendimet e nxjerra nga seanca;
 - 2.5. çdo votim që është bërë duke përfshirë edhe rezultatet, dhe
 - 2.6. çështje tjera relevante për rastin;
3. Procesverbali nënshkruhet nga të gjithë anëtarët prezent të Komisionit.

Neni 14

Detyrimet e ofruesit të shërbimeve ndaj Komisionit

1. Ofruesi i shërbimeve është i detyruar që të bashkëpunojë me Komisionin, duke siguruar informacione dhe dokumentacion të nevojshëm lidhur me ankesat e palëve sipas kërkesave të Komisionit.
2. Nëse ankesa është pranuar si e rregullt, më kërkesë të Komisionit ofruesi i shërbimeve është i detyruar që të përgjigjet tek Komisioni me shkrim në pretendimet ankimore të palës, duke i bashkangjitur të gjitha shkresat dhe provat me të cilat është vendosur, në afat prej tetë (8) ditë nga dita e pranimit të kërkesës nga Komisioni.
3. Nëse ofruesi i shërbimeve nuk e respekton afatin prej tetë (8) ditësh të dhënë sipas paragrafit 2 të këtij neni, Komisioni do të vendos për çështjen sipas provave të prezantuara nga ankuesi duke konsideruar se ofruesi i shërbimeve është pajtuar me pretendimet e ankuesit dhe nuk ka interes për çështjen.
4. Çdo ofrues i shërbimeve është i obliguar për të bërë publike rregulloret dhe procedurat e tyre në lidhje me ankesat e konsumatorëve, përmes publikimit në ueb faqet e tyre zyrtare. Ofruesi i shërbimeve është i detyruar që gjithashtu të udhëzoj palët për mundësinë e ushtrimit të ankesës në Komision.

Neni 15

Vendimmarrja dhe afatet procedurale

1. Komisioni do të nxjerrë vendim për çdo ankesë të shqyrtuar në afat prej tridhjetë (30) ditësh prej datës kur ankesa është pranuar në përputhje me nenin 8 të kësaj Rregullore.
2. Në rastet kur natyra e lëndës është specifike, afati për marrjen e vendimit mund të zgjatet edhe për tridhjetë (30) ditë tjera.
3. Nëse brenda periudhës së specifikuar me paragrafin 1 Komisioni nuk nxjerrë vendim, i njëjti duhet t'u sigurojë palës një shpjegim me shkrim për arsyet e vonesës dhe datën e planifikuar për nxjerrje të vendimit.
4. Kundër vendimit të Komisionit nuk lejohet ankesa. Pala e pakënaqur me vendimin e Komisionit mund të iniciojë padi në gjykatën kompetente për çështje administrative, brenda tridhjetë (30) ditësh nga data e pranimit të vendimit.

Neni 16

Përgjigja për konsumatorin

1. Përgjigja me shkrim për konsumatorin i cili ka parashtruar ankesë apo kërkesë, duhet ti dërgohet konsumatorit, përmes postës së zakonshme apo të certifikuar me fletëkthim nga posta,
2. Në rastet kur dërgesa kthehet nga posta, e njëjta mund të merret nga konsumatori në zyrë të pranimit të Autoritetit.

Neni 17
Zbatimi i vendimit të Komisionit

1. Vendimi i Komisionit në procedurë administrative është përfundimtar dhe i ekzekutueshëm dhe duhet të zbatohet nga ofruesi i shërbimeve. Ekzekutimi i vendimit të Komisionit nga ana e ofruesit të shërbimeve duhet të bëhet brenda afatit prej pesëmbëdhjetë (15) dite nga dita e pranimit të vendimit.
2. Ekzekutimin e vendimit të Komisionit nuk e ndalon padia nga palët në procedurë, përveç kur kjo me ligj është parashikuar ndryshe.
3. Me kërkesën e ofruesit të shërbimeve që është kompetent për ekzekutimin e vendimit, mund të shtyhet ekzekutimi deri në vendimin përfundimtar gjyqësor, nëse ekzekutimi do t'i sillte dëm ofruesit të shërbimeve i cili vështirë do të riparohej, kurse shtyrja nuk është në kundërshtim me interesin publik, e as që shtyrja do t'i sillte ndonjë dëm të madh palës kundërshtare përkatësisht konsumatorit.
4. Bashkë me kërkesën për shtyrje e cila duhet të parashtrohet brenda tridhjetë (30) ditëve, duhet paraqitur prova që tregon se padia është parashtruar në gjykatë dhe prova tjera që e arsyetojnë kërkesën nga paragrafi 3 i këtij neni,.
5. Për shtyrje të ekzekutimit, Komisioni nxjerr vendimin brenda tri (3) ditëve të punës nga data e marrjes së kërkesës për shtyrje.
6. Komisioni nga paragrafi 3 i këtij neni, mund të shtyjë ekzekutimin e aktit të kontestuar edhe për shkaqe të tjera të arsyeshme deri në vendimin përfundimtar gjyqësor, nëse nuk është në kundërshtim me interesin publik.
7. Në rast kur nuk ka kërkesë për shtyrje të ekzekutimit nga ofruesi i shërbimeve dhe nuk është zbatuar vendimi i Komisionit nga ofruesi i shërbimit, Autoriteti do të ndërmerr masat sanksionuese administrative në pajtim me Ligjin përkatës për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit.

KAPITULLIIV
DISPOZITAT SHFUQIZUESE DHE PËRFUNDIMTARE

Neni 18
Gjuha zyrtare

Kjo Rregullore është nxjerrë në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze.

Neni 19
Dispozitat shfuqizuese

Me hyrjen në fuqi të kësaj Rregulloreje, shfuqizohen Rregullorja Nr. 01/2016 për Komisionin Këshillues të Konsumatorëve për Shërbimet e Ujit në Kosovë dhe të gjitha udhëzimet, rregullat dhe vendimet që kanë të bëjnë me procedurat për zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve në shkallën e dytë.

Neni 20
Hyrja në Fuqi

Kjo Rregullore hynë në fuqi shtatë (7) ditë pas nënshkrimit nga Drejtori i Autoritetit Rregullator për Shërbime të Ujit, si dhe publikimit në gjuhët zyrtare në ueb faqen zyrtare të Autoritetit dhe në Gazetën Zyrtare.

Datë 23.07.2019
Prishtinë

Drejtori i ARRU

Raif PRETENI



Shtojcë 1. Formulari i ankesës së konsumatorit për shërbimet e ujit

Të dhënat e konsumatorit			
Emri dhe mbiemri		Shifra/kodi i Konsumatorit	
Numri personal		Numri i telefonit:	
Adresa e banimit		E-mail	
		Emri dhe mbiemri i dorëzuesit të ankesës	
Ofruesi i shërbimeve			
Kategoria e konsumatorit	<input type="checkbox"/> Shtëpiak <input type="checkbox"/> Komercial/Industrial <input type="checkbox"/> Institucional		

Vendosni shenjë ✓ për llojin e ankesës	
<input type="checkbox"/> Fatura për shërbim është shumë e lartë	<input type="checkbox"/> Mos-marrja e faturave me rregull
<input type="checkbox"/> Çmimi dhe struktura e tarifës është jo e duhur	<input type="checkbox"/> Pagesat e kryera të pa regjistruara
<input type="checkbox"/> Ndërprerja e shërbimit të ujit pa paralajmërim	<input type="checkbox"/> Kontestim i borxhit
<input type="checkbox"/> Mos-leximi i ujëmatësit	<input type="checkbox"/> Rrjedhje e ujit si pasojë e dëmeve të shkaktuara nga punimet e ofruesit të shërbimeve
<input type="checkbox"/> Faturim për shërbime pa matje (paushall)	<input type="checkbox"/> Të tjera

Përshkrimi i ankesës (në rast nevojë ankuesi mund te përdorë edhe fletë të tjera shtesë)

Ankesës i bashkëngjitet: 1.	3.
2.	4.
	5.

Data ___/___/_____
Vendi _____

Nënshkrimi i ankuesit
