

УНМИК/УР/2004/49  
26. новембар 2004. године

---

**УРЕДБА БР. 2004/49**

**О АКТИВНОСТИМА ПРУЖАЊА УСЛУГА ВОДОСНАБДЕВАЊА,  
КАНАЛИЗАЦИЈЕ И ОДНОШЕЊА СМЕЋА**

Специјални представник Генералног секретара,

Сходно овлашћењу које му је дато Резолуцијом 1244 (1999) Савета безбедности  
Уједињених нација од 10. јуна 1999. године,

Узимајући у обзир Уредбу Привремене администрације мисије Уједињених нација  
на Косову (УНМИК) бр. 1999/1 од 25. јула 1999. године са изменама и допунама, о  
овлашћењима привремене администрације на Косову,

У складу са Чланом 8.1(q) Уставног оквира за Привремену самоуправу на Косову  
(Уредба УНМИК-а бр. 2001/9 од 15. маја 2001. године) и уз консултације са Владом,

Имајући на уму одговорности Косовске повереничке агенције према Уредби  
УНМИК-а бр. 2002/12 од 13. јуна 2002. године о успостављању Косовске  
повереничке агенције,

У циљу успостављања регулаторне канцеларије за водоснабдевање и смеће и  
доношења оквира за регулисање активности јавних и друштвених пружалаца услуга  
водоснабдевања, канализације и одношења смећа на Косову, укључујући  
искључивање са водоснабдевања, поступак са незаконитим прикључцима и исплату  
дуговања пружаоцима услуга водоснабдевања, канализације и одношења смећа,

Овим проглашава следеће:

**Поглавље 1**  
**Обим и дефиниције**

Члан 1.  
Обим примене и успостављање регулаторног тела

1.1 Ова Уредба се примењује на све јавне и друштвене пружаоце услуга и снабдеваче непрерађеном водом на Косову и регулише стандарде услуга, доношење тарифа, Потрошачке повеље, издавање, измену и укидање лиценци за пружања услуга, искључивање незаконитих прикључака, као и измиривање ранијих дугова.

1.2 Овим се регулаторна канцеларија за водоснабдевање и смеће ( у даљем тексту “Регулаторно тело”) успоставља као независно тело сходно Члану 11.2 Уставног оквира. Регулаторно тело има директора, заменика директора и професионално и административно особље. Директора и заменика директора именује Специјални представник Генералног секретара (СПГС) на препоруку Заменика Специјалног представника Генералног секретара за обнову привреде и развој, а после обављених консултација са Владом.

1.3 Регулаторно тело је одговорно за регулисање активности јавних и друштвених пружалаца услуга водоснабдевања, канализације и одношења смећа на Косову. Регулаторно тело врши своју независну процену при вршењу одговорности према овој Уредби и одговорно је СПГС-у за усклађеност у било које време свог рада са:

- (a) Резолуцијом 1244 (1999) Савета безбедности Уједињених нација;
- (b) Одредбама ове Уредбе и било које друге уредбе, административног наређења, административног упутства или одлуке коју СПГС може да донесе у вези са овом Уредбом;
- (c) Било којим другим законом који важи на Косову.

## Члан 2. Дефиниције

За потребе ове Уредбе, важе следеће дефиниције:

“Период амнестије” представља, у вези са незаконитим прикључцима, период од четири (4) месеца почевши од дана ступања на снагу ове Уредбе;

“Непрерађена вода” представља воду која није третирана на начин који би је учинио погодном за коришћење од стране људи;

“Снабдевач непрерађеном водом” представља било које лице које снабдева непрерађеном водом пружаоца услуга водоснабдевања;

“Тарифа за непрерађену воду” представља било коју стопу или накнаду коју снабдевач непрерађеном водом наплаћује пружаоцу услуга водоснабдевања за снабдевање непрерађеном водом;

“Колективно искључивање” представља истовремено искључење групе потрошача која испуњава услове сходно Члану 22, у чијем контексту “колективно искључење” има слично значење;

“Консолидациони план” представља план реструктурирања сектора који је направила Косовска повереничка агенција (КПА) за консолидацију и реструктурирање пружалаца услуга водоснабдевања и канализације и пружалаца услуга одвожења чврстог смећа од 10. септембра 2002. године, са изменама и допунама, којег с времена на време КПА допуњује или замењује;

“Потрошач” означава лице које је ступило у уговор о услугама са пружаоцем услуга или које је добило услуге које је обезбедио пружалац услуга;

“Потрошачка повеља” означава правила која је донело Регулаторно тело сходно Члану 38.1(е);

“Потрошачка консултативна комисија” означава комисију описану у и успостављену сходно Члану 17;

“Искључивање” представља прекид везе између просторија потрошача и дистрибутивне мреже водоснабдевања која омогућава потрошачу да прима услуге од пружаоца услуга водоснабдевања и канализације, при чему “искључење” има слично значење;

“Депонија” означава место или локацију коју је одобрило Министарство за околину и просторно планирање за одлагање чврстог смећа у општини, као и било каквих остатака насталих прерадом чврстог смећа при чему је добијен производ прераде или енергија.

“Оспоравање у доброј намери” представља оспоравање рачуна којег је издао пружалац услуга водоснабдевања и канализације које је у писаном облику покренуо потрошач, при чему укупан износ који треба да буде уплаћен премашује сезонски просек потрошње који је тај потрошач плаћао у току периода од дванаест (12) месеци пре дана издавања рачуна за најмање десет посто (10%), при чему такво оспоравање није неразумно или не представља пуко узнемиравање;

“Поштовање обавеза”, када је реч о потрошачу, значи да је тај потрошач платио своје неплаћене рачуне у року од месец дана од дана када рачуни доспевају за наплату, или је склопио или пристао на споразум о плаћању са пружаоцем услуга водоснабдевања и канализације;

“Гарантни депозит” представља депозит који захтева пружалац услуга водоснабдевања и канализације сходно Члану 27;

“КПА” означава Косовску повереничку агенцију;

“Легалан прикључак” означава:

- (i) везу између просторија потрошача који се налази у Регистру потрошача и дистрибутивне мреже водоснабдевања, коју обезбеђује пружалац услуга водоснабдевања и канализације; или
- (ii) везу између просторија лица и дистрибутивне мреже, коју је обезбедио релевантни пружалац услуга водоснабдевања и канализације или његови претходници, у складу са важећим законом,

у ком контексту израз “легално прикључен” има слично значење.

“Дугорочни маргинални трошак” означава трошак који пружалац услуга или снабдевач непрерађеном водом претрпи при обезбеђивању додатног прикључка, укључујући капиталне трошкове и друге трошкове који не представљају директан трошак који произлази из обезбеђивања таквог повећаног нивоа услуга.

“Општина” означава општине које се налазе у Прегледу А Уредбе УНМИК-а бр. 2000/43 од 27. јула 2000. године о броју, називима и границама општина;

“Чврсто смеће у општини” означава чврсто смеће, у које не спада опасан отпад, медицински отпад или токсични отпад, из домаћинства, комерцијалних, институционалних или индустријских извора, као и прерађено смеће;

“Непрофитабилна вода” означава воду која је преостала пошто је од произведене воде одбијена вода која је продата;

“Стари дуг” означава све дугове потрошача који су евидентирани на неспорним рачунима које је издао пружалац услуга том потрошачу на дан или пре 31. децембра 2002. године, а који нису у целости плаћени;

“Споразум о плаћању” означава аранжман за плаћање износа доспелог дуга пружаоцу услуга који је направљен између потрошача и пружаоца услуга сходно Члану 31;

“Лице” означава појединца, правни или јавни ентитет, укључујући корпорацију, партнерство, труст, некорпоративну организација, владу или било коју агенцију или њихов огранак;

“Јавно обавештење” означава обавештење на енглеском, албанском и српском језику које се односи на предложено колективно искључење које је објављено у облику који прописују правила која доноси Регулаторно тело сходно Члану 38.1(g) у регионалним или општинским медијима за које се основано предвиђа да стижу до групе потрошача на коју се односе;

“Група потрошача” означава групу потрошача у одређеној географској области који имају заједнички прикључак или заједнички приступ пружаоцу услуга водоснабдевања или канализације, од којих најмање педесет један посто (51%) није измирило своје дугове;

“Регион” означава област дефинисану Консолидационим планом који укључује неку општину и друге читаве општине или било који њихов део;

“Регулаторно тело” означава тело које је одговорно за економско регулисање рада пружалаца услуга према важећем закону;

“Ревизиона комисија” означава комисију која може да разматра одлуке Регулаторног тела сходно Члану 34;

“Услуга” као и “услуге” означавају било које услуге прикупљања смећа, одлагања смећа, водоснабдевања и канализације, или снабдевања пружаоца услуга водоснабдевања непрерађеном водом;

“Подручје пружања услуга” означава, у вези са Лиценцом за пружање услуга, регион или општину у оквиру које одговарајући пружалац услуга може да пружа своје услуге;

“Уговор о пружању услуга” означава споразум између пружаоца услуга и његовог потрошача из Члана 15, или, ако нема таквог споразума, означава услове под којима пружалац услуга пружа своје услуге;

“Лиценца за пружање услуга” означава Лиценцу за прикупљање смећа, Лиценцу за одлагање смећа или Лиценцу за пружање услуга водоснабдевања и канализације;

“Пружалац услуга” као и “пужаоци услуга” означавају пружаоца услуга прикупљања смећа, пружаоца услуга одлагања смећа, пружаоца услуга водоснабдевања и канализације, или снабдевача непрерађеном водом;

“Стандард пружања услуга” означава, у вези са било којом услугом, стандарде пружања услуга који се односе на одређену услугу у складу са овом Уредбом;

“Тарифа за услуге” означава било коју стопу или накнаду коју наплаћује пружалац услуга у вези са пружањем својих услуга потрошачима;

“Нелегалан прикључак” означава везу између просторија Лица и дистрибутивне мреже водоснабдевања коју снабдева пружалац услуга водоснабдевања и канализације, коју нису успоставили пружалац услуга водоснабдевања и канализације или његови претходници у складу са важећим законом, при чему “нелегално прикључен” има слично значење;

“Угрожено лице” означава:

- (i) било које физичко лице за које се сматра да је његов/њен живот или здравље угрожено без водоснабдевања, при чему такву чињеницу може да потврди овлашћени лекар; или
- (ii) било ког потрошача којег је Министарство за рад и социјално старање класификовало као сиромашно лице, при чему је обавестило пружаоца услуга водоснабдевања и канализације да то лице има право да његов/њен рачун плате надлежни органи социјалног старања;

“Упозорење” означава писано обавештење које је Регулаторно тело упутило пружаоцу услуга сходно Члану 33;

“Период упозорења” означава:

- (i) најмање десет (10) радних дана који су у упозорењу назначени као период у оквиру којег Регулаторно тело захтева да било који прекршај изнет у Члану 32. или било која околност која оправдава опозив лиценце за пружање услуга буду исправљени; или
- (ii) краћи период времена, ако Регулаторно тело сматра да је такав краћи период времена у јавном интересу;

“Услуге прикупљања смећа” означавају прикупљање чврстог смећа у општини и његово транспортовање до депоније;

“Пружалац услуга прикупљања смећа” означава било које лице које пружа или намерава да пружа услуге прикупљања смећа;

“Услуге одлагања смећа” означавају поступке рада депоније;

“Пружалац услуга одлагања смећа” означава било које лице које пружа или намерава да пружа услуге одлагања смећа;

“Пружалац услуга водоснабдевања и канализације” означава лице које пружа или намерава да пружа услуге водоснабдевања и канализације;

“Услуге водоснабдевања” означавају захватање, прераду и дистрибуцију воде за потребе људи и управљање мрежама и капацитетима који се користе за ту сврху; и

“Услуге канализације” означавају прикупљање, одлагање и прераду отпадних вода и отпадака.

Речи било ког рода које су коришћене у овој Уредби укључују било који други род, а речи у једнини укључују и множину, а множина укључује једнину, осим ако контекст другачије захтева.

Референце на чланове односе се на чланове у овој Уредби, осим ако је другачије наглашено.

## **Поглавље 2**

### **Лиценцирање пружалаца услуга**

#### Члан 3.

#### Лиценца за пружање услуга

У складу са Чланом 36. ниједно лице не може да пружа услуге на Косову без лиценце за пружање таквих услуга.

#### Члан 4.

#### Пријаве за добијање или обнављање лиценце за пружање услуга

4.1 Сваки пружалац услуга мора да поднесе захтев Регулаторном телу за добијање лиценце за пружање услуга или за обнављање лиценце за пружање услуга тако што подноси Регулаторном телу захтев у облику који с времена на време прописује Регулаторно тело заједно са документима и информацијама наведеним у обрасцу тог захтева.

4.2 Регулаторно тело потврђује пружаоцу услуга у року од пет (5) радних дана да је примило захтев и пратећу документацију, као и накнаду плаћену Регулаторном телу.

4.3 Регулаторно тело разматра било који захтев за издавање или обнављање лиценце за пружање услуга у периоду од шест (6) недеља од пријема захтева. Одлука о захтеву бива донета после истека тог периода уколико Регулаторно тело закључи да је пружалац услуга доставио све информације и документацију који су потребни за доношење одлуке. Регулаторно тело може да захтева да пружалац услуга поднесе додатне информације и документацију у вези са захтевом, при чему одлука о захтеву бива донета пошто Регулаторно тело прописно размотри све захтеване додатне информације и документацију.

4.4 Пружалац услуга може да захтева од Регулаторног тела обнављање лиценце за пружање услуга само ако су испуњени сви следећи услови:

- (а) лиценца за пружање услуга може да буде обновљена;

(b) пружалац услуга је у сваком материјалном аспект у поштовао услове лиценце за пружање услуга; и

(c) захтев је поднет најмање два (2) месеца пре истека лиценце за пружање услуга.

#### Члан 5.

##### Издавање и обнављање лиценци

5.1 Регулаторно тело издаје или обнавља лиценцу за пружање услуга само ако закључи:

(a) да су информације наведене у захтеву као и било која друга информација или документација које је поднео пружалац услуга у вези са захтевом тачни и комплетни;

(b) после консултација са КПА да је издавање или обнављање лиценце за пружање услуга пружаоцу услуга у складу са Консолидационим планом и циљевима;

(c) да је пружалац услуга у стању да пружа услуге које су прихватљивог квалитета, поузданости, безбедности, цене и у односу на права потрошача, како је предвиђено у Потрошачкој повељи или у Уговору о услугама;

(d) да је пружалац услуга у стању да поштује услове који важе за лиценцу за пружање услуга сходно Члану 6; и

(e) да је пружалац услуга добио све потребне дозволе, сагласности и сва друга одобрења од одговарајућих органа и да је поступао у складу са таквим дозволама, сагласностима и одобрењима.

5.2 Ако Регулаторно тело одлучи да не изда или не обнови лиценцу за пружање услуга пружаоцу услуга, оно у писаном облику обавештава пружаоца услуга о разлозима за то у року од десет (10) радних дана од дана доношења одлуке.

#### Члан 6.

##### Услови лиценце

6.1 Општи услови изнети у правилима донетим сходно Члану 38.1(b) примењују се на сваку лиценцу за пружање услуга. У те опште услове лиценце, узимајући у обзир обавезе које ова Уредба намеће Регулаторном телу, спадају захтеви који се односе на пружаоца услуга који мора да:

(a) покаже адекватну управљачку и техничку стручност и ресурсе за вођење и одржавање капацитета и да пружа услуге према стандардима пружања услуга и комерцијалним стандардима предвиђеним у Потрошачкој повелји.

(b) докаже финансијску солвентност у време подношења захтева и потенцијал да остане финансијски солвентан у току читавог периода важења лиценце за пружање услуга;

(c) прихвати свеукупну одговорност за пружање пуног обима услуга на читавом подручју које му је додељено за пружање услуга.

6.2 Регулаторно тело према потреби наводи додатне услове који важе за лиценцу за пружање услуга, укључујући, али не ограничавајући се на следеће:

(a) услове лиценце за пружање услуга;

(b) било које право на обнављање лиценце за пружање услуга;

(c) захтев да пружалац услуга склопи управне и пословне споразуме, које је одобрило Регулаторно тело, са пружаоцем услуга који је Консолидационим планом одређен за пружаоца услуга у региону који обухвата подручје покривено пружањем услуга;

(d) било које ограничење лиценце за пружање услуга на одређеном подручју покривеном пружањем услуга;

(e) захтев да пружалац услуга ступи у споразум о пружању услуга са општином или општинама које се налазе на одговарајућем подручју покривеном пружањем услуга.

(f) било који други захтев или ограничење које иде у прилог стварању конкурентног окружења за пружање услуга који нису на штету потрошача, цене или квалитета услуга; и

(g) датум кад Регулаторно тело изврши ревизију услова који важе за лиценцу за пружање услуга сходно овом подчлану.

6.3 Регулаторно тело ревидира било који услов који важи за лиценцу за пружање услуга сходно Члану 6.2 на дан одређен за ту ревизију сходно Члану 6.2 (g) и на сваку годишњицу тог датума или у било које друго време које може да буде одређено било којим споразумом из Члана 6.4.

6.4 Регулаторно тело може да ступи у писани споразум са пружаоцем услуга у вези са условима његове лиценце за пружање услуга, укључујући измену, допуну или замену општих услова који важе за његову лиценцу за пружање услуга сходно Члану 38.1 (b).

6.5 Регулаторно тело може да измени, допуни или замени било који услов који важи за лиценцу за пружање услуга сходно Члану 6.4 после ревизије тих услова, пошто најмање тридесет (30) радних дана пре тога обавести у писаном облику пружаоца услуга. То обавештење садржи природу и обим такве измене, допуне или замене и време када оне ступају на снагу.

6.6 Пружалац услуга мора све време да се придржава услова лиценце за пружање услуга.

## Члан 7.

### Обустављање и опозив лиценце

7.1 Лиценца за пружање услуга престаје да важи на дан који најпре пада од следећих дана:

- (a) последњи дан периода за који је издата; или
- (b) дан када је Регулаторно тело опозвало лиценцу за пружање услуга;
- (c) дан када је лиценца за пружање услуга враћена.

7.2 Регулаторно тело може да опозове лиценцу за пружање услуга:

(a) ако пружалац услуга није у року од два (2) месеца од дана доспећа платио било коју накнаду или административну казну коју је сходно овој Уредби требало да плати Регулаторном телу;

(b) ако је пружалац услуга прекршио било коју од одредби изнетих у Члану 32. при чему такво кршење није исправљено пре истека периода упозорења назначеног у упозорењу које је издало Регулаторно тело у вези са таквим прекршајем.

(c) ако се пружалац услуга није придржавао услова било које потребне дозволе, сагласности или другог одобрења које захтева било који орган власти;

(d) ако постоји промена у контроли власништва пружаоца услуга;

(e) ако извршни директор пружаоца услуга прекине радни однос са пружаоцем услуга у својству извршног директора, а његова замена која је прихватљива за Регулаторно тело не буде наименована у року од шест (6) месеци од престанка радног односа тог извршног директора;

(f) ако било који обезбеђени интерес над имовином која је од материјалног значаја за пружање услуга од стране пружаоца услуга ступи на снагу;

(g) ако било које лице преузме власништво над било којом имовином која је од материјалног значаја за пружање услуга од стране пружаоца услуга, или ако је наметнут или примењен било који процес, или је подигнута тужба против те имовине;

(h) ако је започела било која акција или правни поступак или су предузети било који други кораци у правцу банкротитрања или ликвидације пружаоца услуга или ка проглашењу његове несолвентности.

7.3 Пружалац услуга може да врати своју лиценцу за пружање услуга пошто о томе у писаном облику обавести Регулаторно тело шест (6) месеци унапред.

7.4 Регулаторно тело предузима разумне мере да обезбеди да пружање услуга не буде прекинуто у случају да лиценца за пружање услуга буде враћена или опозвана, укључујући али не ограничавајући се на сарадњу са одговарајућим надлежним органима у циљу спречавања прекида пружања услуга.

#### Члан 8.

##### Накнаде Регулаторном телу

8.1 Пружалац услуга мора да уплати неповратну накнаду Регулаторном телу на дан када подноси Регулаторном телу захтев за издавање или обнову лиценце за пружање услуга.

8.2 Пружалац услуга мора да плаћа Регулаторном телу као годишњу накнаду за лиценцу у дванаест (12) једнаких рата износ који не премашује један ипо проценат (1,5%) бруто промета пријављеног у његовим годишњим преконтролисаним приходним и расходним рачунима. Прва рата доспева за наплату првог дана наредног календарског месеца после месеца у којем је пружаоцу услуга издата или обновљена лиценца за пружање услуга, а свака наредна рата доспева за наплату првог дана сваког наредног календарског месеца.

8.3 Годишња накнада за лиценцу бива утврђена корелативно трошковима које Регулаторно тело очекује да ће да има у вези са издавањем и праћењем лиценци за пружање услуга како је изнето у годишњем акционом плану и годишњем буџету које је припремило Регулаторно тело за календарску годину у којој та годишња накнада за лиценцу доспева за наплату.

8.4 Заменик Специјалног представника Генералног секретара за развој и обнову привреде, у складу са препоруком Регулаторног тела, доноси административна упутства у којима је назначен износ накнада које се плаћају сходно овом Члану или метод обрачунавања таквих накнада.

### **Поглавље 3**

#### **Тарифе за услуге**

##### Члан 9.

##### Придржавање тарифа за услуге

9.1 Пружалац услуга наплаћује својим потрошачима пружање тих услуга у складу са тарифама за услуге које је донело или одобрило Регулаторно тело у складу са овом Уредбом.

9.2 Снабдевач непрерађеном водом наплаћује пружаоцу услуга снабдевање непрерађеном водом у складу са тарифама за непрерађену воду које је донело или одобрило Регулаторно тело у складу са овом Уредбом.

##### Члан 10.

##### Доношење и ревидирање тарифа

10.1 Сваки пружалац услуга или снабдевач непрерађеном водом мора да достави захтев Регулаторном телу у облику који пропише Регулаторно тело сходно правилима донетим према Члану 38.1(а) за одобравање сваке тарифе или било које промене одобрене тарифе.

10.2 Регулаторно тело доноси или, на захтев пружаоца услуга или снабдевача непрерађеном водом, одобрава тарифе или било коју измену тарифа пружаоца услуга или снабдевача непрерађеном водом после консултација са Потрошачком консултативном комисијом.

10.3 Тарифа или било која измена тарифе бива утврђена у складу са правилима које је донело Регулаторно тело сходно Члану 38.1(с) уз узимање у обзир следећих критеријума, без обзира који од њих важи:

(а) дугорочни маргинални трошак пружања одговарајућих услуга и било који одговарајући економски критеријуми који се уобичајено примењују када се обрачунавају сличне тарифе за услуге у Европској Унији;

(б) ефикасност пружаоца услуга мери се у односу на кључне индикаторе учинка изнете у правилима која доноси Регулаторно тело сходно Члану 38.1(с);

(с) цену обезбеђивања прикључка за одговарајуће услуге покрива прималац те услуге и њу не покривају директно или индиректно други примаоци услуга од пружаоца услуга;

(д) тарифе за услуге морају да покривају оперативне трошкове и трошкове одржавања пружаоца услуга и било који план капиталних трошкова пружаоца услуга који је одобрило Регулаторно тело;

(e) потреба, ако је има, за усклађивањем тарифа услуга које се примењују за услуге које се пружају домаћим корисницима у областима чије становништво не броји више од пет стотина (500) лица. и домаћим корисницима у насељенијим областима у оквиру истог подручја покривеног пружањем услуга;

(f) одговорност Привремених институција самоуправе, које нису пружалац услуга, да помогну потрошачима са ниским приходима да плате своје рачуне;

(g) захтев за предвиђање основне тарифе за услуге која је обрачуната по цени производње која покрива минимални износ воде која је довољна за личну употребу и коришћење у домаћинству као и за спречавање болести;

(h) метод помоћу којег пружалац услуга наплаћује или предлаже наплату тарифе за услуге;

(i) степен до којег је пружалац услуга у претходном периоду од дванаест месеци:

(i) пружао своје услуге у складу са важећим стандардима за пружање услуга;

(ii) поступао у складу са свим релевантним стандардима заштите животне средине који важе на Косову;

(iii) смањио количину непрофитабилне воде;

(iv) повећао укупан број рачуна достављених потрошачима и проценат свих наплаћених рачуна.

(j) накнада коју пружалац услуга плаћа сходно Члану 8.2; и

(к) тарифа за непрерађену воду која узима у обзир трошак снабдевања непрерађеном водом одговарајућег пружаоца услуга и одговарајућа маргина добити за снабдевача непрерађеном водом.

10.4 Регулаторно тело може да ступи у писани споразум са пружаоцем услуга или снабдевачом непрерађеном водом мењајући, допуњавајући или замењујући правила која важе за доношење тарифа сходно Члану 38.1(с), укључујући то како и када такве тарифе могу да буду промењене после консултација са Потрошачком консултативном комисијом.

10.5 После консултација са Потрошачком консултативном комисијом, Регулаторно тело разматра тарифу у складу са правилима донетим према Члану 38.1(с) на сваку годишњицу њеног доношења или одобравања од стране Регулаторног тела или у

било које друго време одређено правилима или споразумом са пружаоцем услуга или снабдевачем непрерађеном водом.

## **Поглавље 4**

### **Стандарди пружања услуга**

#### Члан 11.

#### Стандарди пружања услуга

11.1 Стандарди пружања услуга који важе за било коју од услуга морају да буду утврђени у правилима која доноси Регулаторно тело сходно Члану 38.1(d). Правила за стандарде пружања услуга укључују следеће:

- (a) За пружање услуга водоснабдевања:
  - (i) квалитет воде која је обезбеђена према стандардима које доносе надлежни органи за заштиту здравља;
  - (ii) притисак воде у цевима;
  - (iii) расположивост воде у сваком периоду мора да буде узета у обзир (дневни, месечни и/или годишњи просек);
  - (iv) број прекида и/или обустава водоснабдевања у било ком периоду на који се позове Регулаторно тело;
  - (v) време реаговања при испитивању и поправци кварова на водоводној мрежи; и
  - (vi) време потребно за обраду захтева за пружање услуга водоснабдевања и завршетак инсталације прикључака на водоводну мрежу.
- (b) За пружање канализационих услуга:
  - (i) учестаност чишћења канализације;
  - (ii) учестаност и време потребно за поправку цурења и зачепљења у систему за прикупљање отпадних вода; и
  - (iii) време потребно за обраду захтева за пружање канализационих услуга и завршетак инсталације прикључака на систем за прикупљање отпадних вода.
- (c) За пружање услуга прикупљања смећа:

- (i) распоред и учестаност прикупљања смећа;
  - (ii) број комуналних контејнера;
  - (iii) одржавање депоније; и
  - (iv) спречавање растурања отпадака;
- (d) За пружање услуга одлагања смећа:
- (i) идентификација и утврђивање количине испорученог смећа;
  - (ii) радно време депонија и осталих одлагалишта смећа;
  - (iii) поступци обезбеђивања и одржавања локације; и
  - (iv) мерење количине чврстог смећа.

11.2 Стандарде пружања услуга разматра Регулаторно тело у складу са правилима донетим према Члану 38.1(d) на сваку годишњицу доношења тих правила или у било које друго време како је прописано правилима или споразумом наведеним у Члану 11.3

11.3 Регулаторно тело може да ступи у писани споразум са пружаоцем услуга који мења, допуњује или замењује правила која се односе на стандарде пружања услуга сходно Члану 38.1(d) или на детаље тих стандарда пружања услуга.

## Члан 12.

### Усклађеност са стандардима пружања услуга

У складу са Чланом 13, пружалац услуга мора да се придржава стандарда пружања услуга који важе за те услуге.

## Члан 13.

### Олакшице за пружаоце услуга

13.1 Пружалац услуга може да захтева од Регулаторног тела да буде изузет од одређеног стандарда за пружање услуга у облику који прописује Регулаторно тело сходно Члану 38.1(d).

13.2 Регулаторно тело може да одобри олакшицу у писаном облику којом ослобађа пружаоца услуга од испуњавања стандарда пружања услуга, узимајући у обзир потрошачка права како је изнето у Потрошачкој повељи, а под условима које

Регулаторно тело сматра одговарајућим после консултација са Потрошачком консултативном комисијом.

13.3 Било коју олакшицу која је дата пружаоцу услуга сходно овом Члану 13. за период дужи од једне (1) календарске године разматра Регулаторно тело на годишњицу давања такве олакшице као и на сваку наредну годишњицу.

## **Поглавље 5**

### **Потрошачка повеља**

#### Члан 14.

#### Потрошачка повеља

14.1 Права и обавезе пружаоца услуга и потрошача једних према другима биће изнете у правилима која доноси Регулаторно тело сходно Члану 38.1(е) и у уговору о услугама.

14.2 Потрошачка повеља мора да буде направљена у складу са одредбама Међународног уговора о економским, социјалним и културним правима у циљу обезбеђивања:

(а) приступа минималној потребној количини воде која је довољна за личне и кућне потребе и за спречавање болести;

(б) права приступа води и капацитетима и услугама водоснабдевања на недискриминаторној основи, узимајући у обзир ситуацију било које хендикепиране и маргинализоване групе потрошача;

(с) приступа, под безбедним условима и без предугог чекања, редовним и безбедним капацитетима воде и водоводним изводима;

(д) равноправне дистрибуције свих расположивих капацитета и услуга водоснабдевања;

(е) приступа свем становништву Косова адекватним санитарним капацитетима за спречавање болести повезаних са водом; и

(ф) постепеног приступа свег становништва Косова услугама водоснабдевања и канализације на равноправној и недискриминаторној основи.

14.3 Сваки пружалац услуга мора да се придржава својих обавеза према Потрошачкој повељи и уговору о услугама.

Члан 15.  
Уговори о услугама

15.1 Сваки пружалац услуга мора у року од четири (4) месеца од ступања на снагу Потрошачке повеље са сваким од својих потрошача да потпише уговор који садржи услове под којима он пружа услуге потрошачу.

15.2 Сваки уговор о пружању услуга мора да буде у складу са Потрошачком повељом и мора да буде написан у облику који пропише Регулаторно тело, на албанском, српском, енглеском и, уколико је потребно, на било ком другом језику који је у широј употреби међу потрошачима на било којој локацији у оквиру подручја пружања услуга.

Члан 16.  
Регистар потрошача

16.1 Сваки пружалац услуга успоставља и води списак потрошача који су потписали уговор о пружању услуга (Регистар потрошача) у складу са правилима која доноси Регулаторно тело сходно Члану 38.1(f), при чему обезбеђује поверљивост и правилно коришћење података који се у том Регистру воде о потрошачима.

16.2 Пружалац услуга уноси у Регистар потрошача да ли је потрошач угрожено лице или угрожено лице живи у просторијама у којима станује потрошач, обезбеђујући најбоље што може да ниједно угрожено лице не буде као такво изостављено из Регистра потрошача.

Члан 17.  
Потрошачка консултативна комисија

Регулаторно тело успоставља Потрошачку консултативну комисију за свако подручје на којем се пружају услуге у сарадњи са одговарајућом општином, пружаоцем услуга и КПА, у циљу:

- (i) консултовања потрошача о било ком релевантном питању које се односи на пружање услуга; и
- (ii) решавања жалби које је поднео потрошач, а које релевантно одељење за односе са потрошачима или особље пружаоца услуга није адекватно третирало.

## **Поглавље 6**

### **Искључење услуга водоснабдевања и канализације**

#### Члан 18.

##### Забрана искључења

18.1 Ниједан пружалац услуга водоснабдевања и канализације не сме да искључи услуге било којем лицу, осим у складу са уговором о пружању услуга, овом Уредбом или било којим правилима која се односе на искључење донетим сходно Члану 38.1(g). Ова Уредба и било која правила донета сходно Члану 38.1(g) имају предност над било којим противним роковима и условима у Уговору о пружању услуга који се односе на искључење.

18.2 Ниједан пружалац услуга водоснабдевања и канализације не сме да прекине са пружањем услуга месту у којем станује било које угрожено лице, осим уколико лице о којем је реч не подлеже колективном искључењу.

18.3 Пружалац услуга водоснабдевања и канализације може да прекине са пружањем услуга водоснабдевања и канализације уколико:

- (a) разумно сматра да наставак пружања водоводних услуга представља непосредни ризик по живот или здравље било којег физичког лица;
- (b) је овакво искључење потребно за оперативне сврхе и сврхе одржавања;  
или
- (c) потреба за водом премашује расположиве количине.

под условом да су предузети сви кораци за отклањање ризика по живот и здравље било ког угроженог лица проузрокованог оваквим искључењем, и у случају предвиђеном горњим ставом (c), да је ово искључење извршено када је Пружалац услуга рационисао водоснабдевање до највише могућности својих техничких капацитета.

#### Члан 19.

##### Основе за искључење

19.1 Пружалац услуга водоснабдевања и канализације мора на захтев потрошача искључи водоснабдевање просторија у којима борави потрошач у складу са Уговором о пружању услуга.

19.2 Пружалац услуга водоснабдевања и канализације мора на захтев потрошача да искључи услуге водоснабдевања које су пружене у складу са Уговором о пружању

услуга просторијама које су у власништву потрошача, али у њима борави друго лице, уколико је:

- a) станар сагласан да водоснабдевање просторије буду искључено; или
- b) обавештење о искључењу било достављено у просторијама које треба да буду искључене у складу са Чланом 20.2.

19.3 У складу са Чланом 20.1 и сходно Члановима 20.2 и 20.3, пружалац услуга водоснабдевања и канализације може да искључи услуге потршачу уколико:

a) потрошач прекрши Уговор о пружању услуга, под условом да је потрошач био обавештен о оваквом кршењу и није престао са кршењем у разумном року датом за то;

b) потрошач не плати, или не склопи Споразум о плаћању рачуна који се односи на услуге водоснабдевања и канализације, у року од месец дана од дана кад тај рачун доспе за наплату;

c) потрошач не изврши потребну уплату сходно Споразуму о плаћању када доспе за наплату, после обавештења и одређеног временског рока датог за извршење овакве наплате;

d) просторије јесу нелегално прикључене;

e) потрошач одбија да представнику Пружаоца услуга водоснабдевања и канализације, који је прописно идентификован и носи картицу са својом фотографијом, омогући приступ просторијама да би инсталирао или прочитао водомер, или да би прегледао или поправио било коју имовину пружаоца услуга водоснабдевања и канализације која је у просторијама потрошача;

f) Постоји видно, отицање воде напоље у просторијама потрошача које потрошач није поправио, или није направио аранжман са пружаоцем услуга водоснабдевања и канализације да се то поправи у року од пет (5) радних дана од дана кад је пружалац услуга водоснабдевања и канализације захтевао у писаном облику од потрошача да то уради;

g) потрошач не плати гарантни депозит кад тај доспе за наплату;

h) постоје чврсте основе за веровање да је потрошач на превару прикључен на водоснабдевање;

i) је било које лице ненаменски користило водоводне услуге које су обезбеђене просторијама потрошача;

j) се водоводна дистрибутивна мрежа налази пред непосредним ризиком од озбиљног губитка или оштећења; или

k) просторије које треба да буду искључене нису настањене.

## Члан 20. Поступак искључења

20.1 Пружалац услуга водоснабдевања и канализације мора да уложи разумне напоре да учини да потрошач који је прекршио уговор о пружању услуга или није платио неспорни рачун или износ који доспе за наплату сходно Споразуму о плаћању придржавао Уговора о пружању услугато урад или да изврши захтевану уплату пре него што тај потрошач буде искључен.

20.2 Осим искључења из разлога утврђених у Члановима 18. 3 (а), 19.1 или 19.3 (j) и (k), пружалац услуга доставља обавештење у писаном облику о својој намери да изврши искључење (обавештење о искључењу) на адресу на којој се достављају рачуни, или ако се она разликује, на адресу просторија које треба да буду искључене најмање десет (10) радних дана пре датума искључења. Ако су просторије које треба да буду искључене објект са више стамбених или других јединица, обавештење треба да буде стављено на улазу објекта и достављено свакој јединици у том објекту.

20.3 Обавештење о искључењу мора да буде на албанском, српском и енглеском језику и према могућности, на било којем другом језику којим говоре већина потрошача на било којем месту у области пружања услуга, и мора да садржи:

- a) датум када ће просторије да буду искључене;
- b) разлог тог искључења и које поступке може потрошач или станар просторија да предузме ради спречавање искључења;
- c) услове и поступке за поновно прикључење просторија после искључења;
- d) правне и административне механизме за подношење жалби који су на располагању потрошачу да реагује против искључења које је последица кршења правила утврђених у овој Уредби или у било којим правилима донетим сгходно ној од стране Регулаторног тела;
- e) казне којима подлеже потрошач или станар ако поново прикључи просторије на услуге водоснабдевања на начин који није у складу са поступцима истакнутим у обавештењу о искључењу;
- f) накнаде које треба да буду плаћене сходно Члану 28; и

g) ако је разлог искључења просторија неплаћање неспорног рачуна, гарантног депозита или неизвршење потребне уплате у складу са Споразумом о плаћању:

- (i) укупан износ који мора да буде уплаћен и временски рок до којег Пружалац услуга мора да прими овај износ у циљу спречавања искључења;
- (ii) износ према ставкама који се дугује пружаоцу услуга;
- (iii) информације о томе како склопити споразум о плаћању са пружаоцем услуга или оспорити рачун; и
- (iv) адреса или радно време канцеларије у којој уплата мора да буде извршена.

20.4 Искључење врше најмање два (2) службеника пружаоца услуга водоснабдевања и канализације, ваљано идентификована картицом на којој се налази њихова фотографија.

20.5 Услуге водоснабдевања се не искључују ван редовног радног времена или било ког дана који није радни дан.

20.6 Пружалац услуга водоснабдевања и канализације може да захтева помоћ полиције или КФОР-а за извршење искључења уколико је његовим службеницима ускраћен приступ просторијама употребом физичке силе или претњом употребе физичке силе.

## Члан 21.

### Колективна искључења

21.1 Ниједан пружалац услуга водоснабдевања и канализације не врши колективна искључења групе потрошача осим ако је од стране Регулаторног тела посебно овлашћен да то уради.

21.2 Колективан искључења су дозвољена, ако су извршена у складу са условима ове Уредбе и правилима донетим сходно Члану 38.1 (g), и уколико пружалац услуга водоснабдевања и канализације може да покаже Регулаторно телу на задовољавајући начин да:

(a) група потрошача коју пружалац услуга водоснабдевања и канализације предлаже за искључење испуњава услове за искључење; или

(b) пружалац услуга бива физички спречен да очита водомер или да обави активности одржавања у одређеној области; или

(с) у одређениом географском подручју постоји већи број незаконитих прикључака или поновних прикључења, који, сходно опису у Члану 26, који:

- i) представљају значајан део свих прикључења у тој географској области; и
- ii) значајно ометају способност пружаоца услуга да управља системом.

21.3 Уз молбу пружаоца услуга упућену Регулаторном телу да примени поступак колективног искључења треба да буде достављено довољно веродостојних доказа како то и захтева Регулаторно тело и који потврђују услове истакнуте у Члану 21.2.

21.4 Пружалац услуга водоснабдевања, поред осталих елеменат које налажу правила донета сходно Члану 38.1 (g), доставља следеће информације Регулаторном телу када тражи сагласност за предложено колективно искључење:

a) ако колективно искључење обухвата посебно географско подручје, место у мрежи услуга водоснабдевања на којем ће колективна искључења да буду извршена;

b) број и проценат потрошача у оквиру групе потрошача који нису измирили своје рарчуне;

c) копије свих неспорних рачуна, услове било ког Споразума о плаћању или било којих захтева за плаћање у вези са тим или одговарајуће изводе из документације за сваког потрошача у оквиру групе потрошача која бива искључена;

d) доказ да је пружалац услуга водоснабдевања и канализације:

- i) дао јавно обавештење у року од три (3) до пет (5) радних дана пре предложеног колективног искључења истакавши када ће колективно искључење да буде извршено, географско подручје на које се колективно искључење односи и право било ког потрошача који редовно измирује своје обавезе да тражи накнаду у складу са овом Уредбом;
- ii) обавестио у писаном облику регионалне представнике Стуба II УНМИК-а, Косовске повереничке Агенције и општине у географском подручју у којем ће колективно искључење да буде извршено.

Члан 22.  
Поступак колективног искључења

Колективна искључења се врше у складу са правилима донетим од стране Регулаторног тела сходно Члану 38.1 (g) и следећим поступцима:

- (a) Иницијални период искључења не сме да буде дужи од четрдесет осам
- (b) Након истека иницијалног периода искључења, пружалац услуга поново прикључује услуге за период који није мањи од четрдесет осам (48) сати;
- (c) Ако, након поновног прикључења услуга чињенично стање које је правдало искључење остане исто, пружалац услуга врши друго искључење за други период од четрдесетосам (48) сати, након чега следи друго поновно прикључење за даљи период који није мањи од четрдесетосам (48) сати;
- (d) Ако, након завршетка другог периода поновног прикључења, основе за колективно искључење важе и даље, пружалац услуга након одобрења од стране Регулаторног тела врши искључење неограниченог трајања узевши у обзир и предузимање мера за потрошаче који редовно измирују своје обавезе а на које утиче ово искључење;
- (e) Ако се у било које време у току поступка искључења основе за колективно искључење промене на такав начин да критеријуми за колективно искључење нису више задовољени, пружалац услуга одмах прекида процес колективног искључења и обнавља напајање; и
- (f) По завршетку поступка колективног искључења описаног у овом Члану, сви потрошачи који припадају групи потрошача која је испуњавала услове за искључење а који не измире своје обавезе према пружаоцу услуга подлежу поступку индивидуалног искључења како је описано у овој Уредби.

Члан 23.  
Оправдано оспоравање

У случају оправданог оспоравања, пружалац услуга водоснабдевања и канализације не искључује услуге водоснабдевања под условом да потрошач плаћа пружаоцу услуга износ који је мањи од:

- a) износа, ако га има, на рачуну који није споран; или
- b) просечног износа свих неспорних рачуна за:
  - (i) претходних шест (6) месеци, ако су услуге пружане једну (1) годину или више; или

- (ii) у било ком другом случају, за претходна три (3) месеца.

Члан 24.  
Нелегално прикључивање

24.1 Ниједна просторија не сме да буде нелегално прикључена.

24.2 Сходно Члану 24.3, станар било којих просторија које су нелегално прикљученедужан је да плати пружаоцу услуга водоснабдевања и канализације:

(a) казну од сто (100) евра;

(b) трошкове легализације прикључења просторија на услуге водоснабдевања који не смеју да буду виши од трошкова утврђених за прикључење нових потрошача и

(c) након обављених консултација са Регулаторним телом, процењене трошкове за воду које пружалац услуга водоснабдевања и канализације обезбедио просторијама од 1. јануара 2002. године, или ако станар може да достави задовољавајући доказ да није био настањен у просторијама од тог датума, за период у току којег је станар био настањен у просторијама.

24.3 Станар било ког објекта који је незаконито прикључен не подлеже казнама и трошковима утврђеним у Члану 24.2, ако у периоду амнестије, станар:

a) пријави незаконити прикључак пружаоцу услуга водоснабдевања и канализације; и

b) склопи споразум о пружању услуга са пружаоцем услуга водоснабдевања и канализације.

24.4 Било које казне или трошкове које потрошач треба да плати сходно Члану 24.2 могу да буду додате износу рачуна потрошача.

24.5 Ништа у овом Члану не утиче на могућност било које надлежне власти да предузме мере према важећем закону против власника или станара било којег објекта који је нелегално прикључен.

Члан 25.  
Поновно прикључење које врши пружалац услуга водоснабдевања и канализације

25.1 Пружалац услуга водоснабдевања и канализације поново прикључује просторије потрошача на услуге водоснабдевања и канализације у року од два (2)

радна дана пошто је потрошач о којем је реч платио све износе доспеле за наплату који треба да буду уплаћени пружаоцу услуга водоснабдевања и канализације.

25.2 Пружалац услуга водоснабдевања и канализације може да одбије да пружа услуге потрошачу који и даље не плаћа износе које је дужан да плати пружаоцу услуга водоснабдевања и канализације и може да одбије да поново прикључи тог потрошача или да уклони прикључак том потрошачу за водоснабдевање. Свако следеће поновно прикључење просторија, било према захтеву потрошача или неког другог лица сматра се новим прикључењем и не утиче на обавезу потрошача према неизмиреним дуговима које је дужан да плати пружаоцу услуга водоснабдевања и канализације.

25.3 Одбијање пружања услуга водоснабдевања и канализације у складу са горе наведеним Чланом 25.2 мора да буде прописно оправдано и да обавештење буде достављено потрошачу у писаном облику и да садржи информације о правним и административним средствима који су на располагању потрошачу за оспоравање овакве одлуке.

#### Члан 26.

##### Нелегално поновно прикључење

26.1 Било које лице, осим пружаоца услуга водоснабдевања и канализације, које после искључења прикључи било које просторије на услуге водоснабдевања подлеже казнама које су прописане од стране Регулаторног тела. Било које казне које потрошач мора да плати према овом Члану могу да буду додате износу рачуна потрошача.

26.2 Пружалац услуга водоснабдевања може да кофискује сву опрему за услуге водоснабдевања, укључујући сву мерну опрему употребљену у просторијама које су више пута поново прикључене на услуге водоснабдевања супротно Члану 26.1.

#### Члан 27.

##### Гарантни депозити

27.1 Потрошач који је претходно био искључен треба, уколико то од њега затражи пружалац услуга водоснабдевања и канализације, да плати износ који не превазилази двоструки износ просечног месечног рачуна као депозит за пружање услуга водоснабдевања (гарантни депозит).

27.2 Сходно Члану 27.3, плаћање гарантног депозита не утиче на обавезу потрошача да плати било који други износ који је дужан да плати пружаоцу услуга водоснабдевања и канализације сходно уговору о пружању услуга.

27.3 Пружалац услуга водоснабдевања и канализације може да захтева гарантни депозит на било који износ којег је дужан да плати потрошач ако овакво неплаћање доведе до искључења потрошача.

#### Члан 28.

##### Накнаде и компензација

28.1 Пружалац услуга водоснабдевања и канализације може да наплаћује накнаде чији износ мора да одобри Регулаторно тело сходно Члану 10, за:

- i) издавање обавештења о искључењу;
- ii) искључење;
- iii) поновно прикључење просторија после искључења; и
- iv) легализацију нелегалног прикључења чији износ не сме да пређе трошкове који се наплаћују за прикључење нових потрошача.

28.2 У случају да се пружалац услуга водоснабдевања и канализације не придржава поступка искључења утврђеног у овој Уредби или у правилима донетим од стране Регулаторног тела сходно Члану 38.1 (g) било који потрошач на кога то утиче има право на адекватну накнаду која се сматра одговарајућом за надокнаду штете коју је претрпео потрошач а која треба да буде обрачуната и плаћена како то с времена на време одреди Регулаторно тело.

28.3 У случају да пружалац услуга водоснабдевања и канализације искључи потрошача који не измирује дугове приликом колективног искључења, пружалац услуга водоснабдевања и канализације даје накнаду том потрошачу кредитирајући његове будуће рачуне износом једнаким двоструком просечном износу којег би потрошач направио да није био искључен или плаћа ову надокнаду новцем у готовини кад год колективно искључење траје више од три (3) календарских месеци.

#### Члан 29.

##### Жалба Потрошачком консултативном комитету

29.1 Било који потрошач на кога утиче искључење или колективно искључење које није спроведено у складу са одредбама ове Уредбе или који сматра да је било које право према потрошачкој Повељи и Уговору о услугама прекршено од стране пружаоца услуга, може да поднесе жалбу пружаоцу услуга водоснабдевања и канализације који је извршио то искључење или колективно искључење или пружаоцу услуга који је затечен у кршењу тих права.

29.2 Ако потрошач који је поднео жалбу пружаоцу услуга водоснабдевања и канализације сходно Члану 29.1 не верује да је његова жалба размотрена на задовољавајући начин од стране пружаоца услуга у року од месец дана од датума када је жалба поднета пружаоцу услуга, потрошач може да упути предмет ради решавања у писаном облику Потрошачкој консултативној комисији која се налази у на подручју у којем се пружају услуге.

## **Поглавље 7**

### **Дугови**

#### Члан 30.

#### Опроштај и поравнање претходних дугова

30.1 Пружалац услуга може, у року од шест (6) календарских месеци од датума ступања ове Уредбе на снагу, да опрости претходне дугове потрошачу у складу са Чланом 30.2 и правилима донетим од стране Регулаторног тела сходно Члану 38.1(h), под условом да је потрошач о коме је реч:

- а) потписао уговор о пружању услуга;
- б) платио, или склопио Споразум о плаћању са пружаоцем услуга и придржавао се истог за било који износ претходног дуга који не може да буде опроштен сходно Члану 30.2; и
- с) ако је то релевантно, обелоданио пружаоцу услуга било које нелегално прикључење.

30.2 Претходни дугови потрошача који морају да буду опроштени сходно Члану 38.1(h) су:

- а) рачуни направљени до 31.децембра 2000. године; и
- б) ако потрошач није институција јавне администрације или Влада или међународно лице, педесет процената (50%) рачуна направљених од 1. јануара 2001. до 31. децембра 2001. године.

#### Члан 31.

#### Споразум о плаћању

31.1 Потрошач који није платио рачуне које је дужан да плати пружаоцу услуга, може у складу са правилима донетим од стране Регулаторног тела сходно Члану 38.1(h) да захтева од пружаоца услуга водоснабдевања и канализације да склопе споразум о плаћању ових рачуна у ратама, под условом да потрошач плаћа пружаоцу услуга све будуће рачуне чим доспеју за наплату.

31.2 Ако било која рата која доспе за наплату према Споразуму о плаћању није плаћена у року од месец дана од датума када та рата доспе за наплату, цео износ који се дугује сходно Споразуму о плаћању одмах доспева за наплату осим ако су друге мере договорене са потрошачем за измирење таквих неплаћених рачуна.

31.3 Услови Споразума о плаћању које пружалац услуга одобри морају да буду потврђени у писаном облику и достављени на адресу потрошача на коју стижу рачуни у року од пет (5) радних дана од одобравања оваквих аранжмана.

## **Поглавље 8 Спровођење**

### Члан 32.

#### Кршење и административне санкције

32.1 Пружалац услуга је крив за кршење правила и дужан је да плати административну казну до 50,000 (педесет хиљада) евра ако:

- (a) пружа услуге без лиценце за пружање услуга;
- (b) доставља лажне, погрешне и нетачне информације Регулаторном телу и тиме принуђава Регулаторно тело да изда или продужи лиценцу за пружање услуга;
- (c) прекрши услове своје лиценце за пружање услуга или стандарде пружања услуга и радећи то ствара озбиљан ризик по:
  - i) здравље људи;
  - ii) животну околину; или
  - iii) имовину која је потребна за пружање услуга;
- (d) снабдева воду која није погодна за људску употребу; или
- (e) прекида пружање услуга без разлога који је прихватљив за Регулаторно тело.

32.2 Пружалац услуга је крив за кршење правила и дужан је да плати административну казну до 20,000 (двадесет хиљада) евра ако:

- (a) наставља са кршењем својих суштинских дужности које су утврђене и наведене у правилима донетим од стране Регулаторног тела сходно овој Уредби; или

- (b) незаконито дискриминише било које лице или групу појединаца.

32.3 Пружалац услуга је крив за кршење правила и дужан је да плати административну казну до 5,000 (пет хиљада) евра ако се:

(a) не придржава ове Уредбе у свим случајевима осим у оним који се односе на Чланове 32.1 и 32.2 или на било које правило донето од стране Регулаторног тела сходно овој Уредби; или

б) наплаћује тарифе које нису одређене или одобрене у складу са овом Уредбом.

32.4 Изрицање било које административне казне за било које кршење предвиђено у овом Члану не ослобађа пружаоца услуга од обавезе да исправи ове прершаје или изврши накнаду потрошачу на кога ово кршење утиче, у складу са овом Уредбом или било којим правилом донетим од стране Регулаторног тела сходно Члану 38.

### Члан 33. Опомена

33.1 Ако је Регулаторно тело, након спровођења разумних истрага, уверено да је пружалац услуга извршио прекршај у односу на Члан 32, или да лиценца за пружање услуга треба да буде укинута из разлога наведених у Члану 7.2, Регулаторно тело издаје обавештење у писаном облику (опомену) пружаоцу услуга о којем је реч износећи:

- (i) природу прекршаја за који се верује да је пружалац услуга починио, доказ који подржава уверење да је овај прекршај извршен, административну казну за тај прекршај и остале потенцијалне последице овог прекршаја; или
- (ii) разлог због којег Регулаторно тело верује да лиценца о пружању услуга треба да буде укинута, и околности које оправдавају ово укидање лиценце уколико прекршај није исправљен у року које је назначило Регулаторно тело у опомену;
- (iii) да Регулаторно тело може да казни пружаоца услуга или да укине дозволу за пружање услуга, ако околности које су довеле до прекршаја или које оправдавају укидање лиценце за пружање услуга нису исправљене у року назначеном у опомену; и
- (iv) да пружалац услуга има петнаест (15) радних дана да достави Регулаторном телу изјаву у писаном облику о било којим питањима за које жели да буду узета у обзир у његову одбрану, као што су

чињенице које умањују његову одговорност и/или било који други одговарајући доказ.

33.2 По истеку периода наведеног у опомени, Регулаторно тело доноси одлуку за пружаоца услуга износећи:

(a) да ли је извршен прекршај и да ли су околности које су довеле до овог прекршаја исправљене на задовољство Регулаторног тела; или

(b) да ли су исправљене околности које оправдавају укидање дозволе о пружању услуга на задовољство Регулаторног тела; и

(c) ако околности које су довеле до прекршаја или оправданог укидања лиценце за пружање услуга нису исправљене на задовољство Регулаторног тела:

(i) износ било које административне казне која мора да буде плаћена

(ii) да је лиценца о пружању услуга укинута; и

(d) право пружаоца услуга да се у року од месец дана обрати Ревизионој Комисији за разматрање одлуке.

33.3 Било која административна казна изречена пружаоцу услуга сходно Члану 32. мора да буде уплаћена Регулаторном телу:

(a) после месец дана од дана када је одлуку издало Регулаторно тело:

(b) ако се пружалац услуга обратио Ревизионој комисији за разматрање такве одлуке, на дан када Ревизиона комисија достави своју одлуку.

33.4 Камата од пет процената годишње (5%) обрачунава се на било који износ дуга сходно Члану 32. и додаје се том износу сваког првог у месецу.

#### Члан 34. Ревизиона комисија

34.1 Пружалац услуга може да се обрати Ревизионој комисији за разматрање било које одлуке коју је Регулаторно тело донело сходно Члану 33, под условом да такав захтев буде поднесен у писаном облику у року од 15 (петнаест) радних дана од дана када је донета одлука Регулаторног тела.

34.2 Ревизиона комисија укључује Председавајуће лице које именује Заменик Специјалног представника Генералног секретара за обнову и развој привреде, једног

члана именује Регулаторно тело и једног члана именује пружалац услуга који је поднео захтев за разматрање.

34.3 Ревизиона комисија усваја поступак који примењује у разматрању предмета упућених Ревизионој комисији.

34.4 После разматрања представки пружаоца услуга и Регулаторног тела, Ревизиона комисија доставља пружаоцу услуга и Регулаторном телу образложену одлуку у писаном облику у року од месец дана и која је јавна, под условом да било које информације на основу којих је могуће идентификовати потрошача, или било којег припадника особља пружаоца услуга или Регулаторног тела нису обелодањене без сагласности лица о којем је реч.

### Члан 35. Судски поступак

35.1 Било који пружалац услуга може да се обрати надлежном суду на Косову за судскоразматрање одлуке Ревизионе комисије сходно Члану 34.3 под условом да молба буде поднета у року од месец дана од дана када је пружалац услуга био обавештен у писаном облику о релевантној одлуци Ревизионе комисије. При разматрању те одлуке Суд се не позива на административну дискрецију Регулаторног тела као основу за сопствену дискрецију.

35.2 Пружалац услуга може да захтева од надлежног суда да суспендује одлуку Регулаторног тела о укидању лиценце ако пружалац услуга намерава да поднесе захтев за ревидирање одлуке и може да покаже да би последице укидања лиценце од стране Регулаторног тела биле непоправљиве у случају да одлука буде касније преиначена од стране Ревизионе комисије или надлежног суда. Било која оваква суспензија биће окончана одлуком Ревизионе комисије или надлежног суда или у претходном случају истицањем временског рока у оквиру којег пружалац услуга мора да поднесе захтев Ревизионој комисији или суду за разматрање.

35.3 У случају да суд установи да пружалац услуга није крив за прекршај или смањи претходно изречену административну казну пружаоцу услуга, Регулаторно тело мора поново да уплати сав износ или одговарајући део износа који је примио на рачун административних казни уз камату према стопи од једноог процента годишње (1%).

## **Поглавље 9** **Разно**

### Члан 36. Изузеци

36.1 Члан 3. не примењује се на било ког пружаоца услуга у тренутку кад ова Уредба ступа на снагу уколико се тај пружалац услуге или давалац непрерађене воде обратио регулаторном органу ради добијања лиценце и ради одобравања његове тарифе у року од тридесет (30) радних дана од дана кад ова Уредба ступи на снагу и кад о том захтеву Регулаторно тело није донело одлуку.

36.2 Чланови 11.1 и 14.2 не примењују се нинакојег даваоца услуга који пружа услуге у року од двадесет (20) радних дана од дана кад Регулаторно тело прогласи правила и пропише обрасце о којима је реч у Члану 38.1(с)

### Члан 37.

#### Комуницирање у писаном виду

37.1 За потребе ове Уредбе, Регулаторно тело може да пошаље допис у писаном облику пружаоцу услуга или испоручиоцу непрерађене водом поштом или преко курира на последњу адресу коју је пружалац услуга или испоручилац непрерађене воде доставио Регулаторном телу.

37.2 Допис у писаном облику послат пружаоцу услуга у складу са Чланом 37.1 сматра се да је одговарајући пружалац услуга или испоручилац непрерађене воде примио у року од пет (5) радних дана од дана када Регулаторно тело може да докаже да је допис послат.

### Члан 38.

#### Правила која донесе Регулаторно тело

38.1 У року од два месеца од датума ступања ове Уредбе на снагу Регулаторно тело доноси правила и прописане обрасце који се односе на:

- а) подношење захтева у вези са овим питањем, продуживањем или враћањем лиценце о пружању услуга;
- б) опште услове издавања лиценци за пружање услуга;
- с) одређивање и одобравање тарифа;
- д) стандарде пружања услуга који важе за све услуге (стандарди пружања услуга) и изузетке у вези са стандардима;
- е) права и обавезе пружаоца услуга и њихових клијената (Потрошачка повеља) и стандардни облик уговора о пружању услуга;
- ф) Регистар потрошача;

g) искључивање, колективно искључивање и друга питања која се односе на прикључивање просторија на услуге водоснабдевања и канализације; и

h) опроштај или поравнање ранијих дугова и споразума о плаћању.

38.2 После консултација са општинама, КПА и пружаоцима услуга, Регулаторно тело доноси правила којима се успоставља Консултативни комитет и дефинишу њихове функције и оперативни поступци у року од три (3) месеца од дана када ова Уредба ступи на снагу.

38.3 Било која измена, допуна или замена правила која су донета према Члану 38.2 бивају спроведени, после консултација са релевантним странама, на начин договорен између Регулаторног тела, општина, КПА и пружалаца услуга

38.4 Регулаторно тело може у било које време да измени, допуни или замени правила и прописане обрасце донете сходно Члану 38.1 при чему мора да најмање тридесет (30) дана пре тога у писаном облику обавести пружаоце услуга. У том обавештењу мора да буде наведена природа измене, допуне или замене и када ступа на снагу.

38.5 Регулаторно тело обезбеђује сваком пружаоцу услуга бесплатну копију правила донетих према овој Уредби и било коју измену, допуну или замену тих правила:

(a) на дан када је пружаоцу услуга издата лиценца за пружање услуга;

(b) у року од пет (5) радних дана од дана доношења, измене, допуне или замене тих правила;

(c) у року од пет (5) радних дана од дана кад Регулаторно тело добије захтев од пружаоца услуга за добијање копије тих правила, или њихових измена, допуна или замена.

### Члан 39.

#### Забрана незаконите дискриминације

Пружалац услуга не сме незаконито да дискриминише било које лице према било ком основу у односу на било која питања обрћена у овој Уредби или правила донета сходно Члану 38.

Члан 40.  
Ступање на снагу

Ова Уредба ступа на снагу 26. новембра 2004. године.

Сорен Јесен-Петерсен  
Специјални представник Генералног секретара