

Kako trebate postupiti ako niste zadovoljni

Ako niste zadovoljni sa načinom kako je KKK postupio sa vašom žalbom, molimo vas da nam saopštite da bi imali mogućnost da je dalje razmotrimo.

Mi funkcionišemo prema unutrašnjim procedurama o rešavanju žalbi i zatražićemo od osoblja da vidi kako je tekao proces rešavanja žalbi.

Koje su žalbe koje mi ne možemo da

Mi ne rešavamo žalbe koje se tiču:

- ◇ Kvaliteta reka i jezera.
- ◇ Pitanja koja se tiču zakona ili izjavama o kvarovima. Vi morate dobiti pravni savet u vezi ovih pitanja.
- ◇ Usluge koje se ne odnose na snabdevanje vode ili usluge kanalizacije ili usluge otpada pruženih od strane javnih kompanija vodosnabdevanja i otpada.

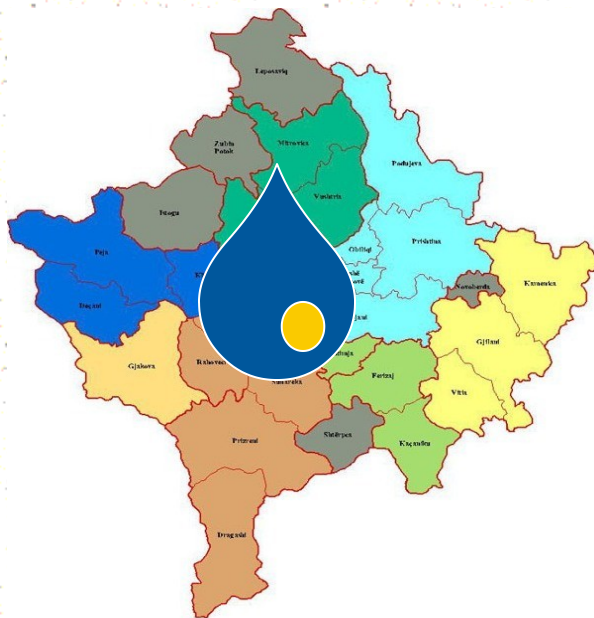
Mi nećemo razmotriti bilo koje žalbe koje mi smatramo nevažecim.

Ako nas kontaktirate i dostavite žalbu koju mi ne možemo rešiti, mi ćemo se uvek truditi da vam pomognemo u upućivanju vaše žalbe odgovarajućoj organizaciji ili -vam reći ko vam može pomoći.



VI IMATE PRAVO DA SE ŽALITE

Ako niste zadovoljni sa
uslugama vodovoda ili otpada



Regulatorni Ured za Vodu i Otpad

Ul. Ferat Dragaj Br. 68 Sunčani Breg, Priština

038 249 165 113

Fax: 038 249 165 129

www.wwro-ks.org



WATER AND WASTE REGULATORY OFFICE
ZYRA RREGULLATORE PËR UJË DHE MBETURINA
REGULATORNI URED ZA VODU I OTPAD

KAKO VAM MOŽEMO POMOĆI AKO IMATE ŽALBU ZA USLUGE VODOVODA ILI OTPADA



REGULATORINI URED ZA VODU I OTPAD

<http://www.wwro-ks.org>

Ko smo mi?

Regulatorni Ured za Vodu i Otpad (RUVO) je nezavisno regulatorno telo koje je odgovorno da osigura da javne kompanije vodosnabdevanja i otpada pružaju svojim korisnicima kvalitetne, efektivne usluge i po povoljnoj ceni. Mi smo nezavisni organ osnovan zakonom.

Mi smo osnovali sedam regionalnih Komisija za Korisničke Konsultacije (KKK) koji su obavezni da razmatraju i rešavaju žalbe korisnika protiv licenciranih pružalaca usluga koji pružaju usluge vodosnabdevanja i otpada. U svakom regionu gde pružalac usluga vodosnabdevanja i otpada pruža svoje usluge postoji po jedna KKK.

Šta rade KKK?

KKK predstavljaju interese korisnika usluga vodosnabdevanja i otpada. Jedna od njihovih glavnih odgovornosti je pomaganje korisnicima u slučajevima kada se njihove žalbe nisu mogle rešiti od strane njihovih pružalaca usluga ili ako nisu zadovoljni sa rešenjem.



Naše usluge su besplatne. Sastanci KKK-a se održavaju jednom mesečno.

Tokom rešavanja individualnih žalbi korisnika, KKK imaju za cilj da:

- ◇ Pružaju usluge za rešavanje žalbi putem jednostavnih procedura i jasnih odgovornosti za pružaoca usluga i korisnike.
- ◇ Reše žalbe što pre i na pravedan i opravdan način.
- ◇ Informišu korisnike u vezi sa progresom u rešavanju njihovih žalbi i da pružaju potpune razloge u vezi bilo koje donete odluke.
- ◇ Upute korisnike kako postupiti ako nisu zadovoljni sa načinom kako je KKK postupio sa njihovom žalbom.
- ◇ Osiguraju da su korisnici obavešteni o njihovim pravima i odgovornostima pružalaca usluga vodosnabdevanja i otpada u vezi sa njihovom žalbom.

Kako dostaviti žalbu?

Ako imate da priložite žalbu u vezi vašeg pružalaca usluga, vi trebate postupiti kako sledi:

- ◇ Prvo pozovite ili pišite vašem snabdevaču da bi imali mogućnost da razmotre problem.

Od svih licenciranih kompanija se zahteva da imaju pisanu proceduru o žalbama. Vi možete da zatražite od vašeg snabdevača da pogleda proceduru.

- ◇ ako nakon razmatranja procedure o žalbama od strane vašeg kompanije vi niste još uvek zadovoljni, vi možete zatražiti od KKK-a da razmotre vašu žalbu. Njihove usluge su besplatne.

Kako nas možete kontaktirati?

Vi možete kontaktirati RUVO da bi dostavili žalbu na ove sledeće načine:

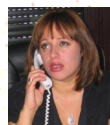
- ◇ Putem pošte i elektronske pošte (e-mail). Prikladnije bi bilo da dostavite vašu žalbu pismenim putem pošto se na ovaj način osigurava jasan dopis sa vašim rečima o tome zašto ste nezadovoljni i šta želite da mi uradimo za vas. Ako je moguće, molim vas pošaljite nam kopije prethodnog dopisivanja sa vašim pružaocem usluga. Ovo će nam pomoći da što bolje razumemo vašu žalbu. Ako vam predstavlja problem da nam pišete onda nas pozovite.



- ◇ Putem postavljanja vaše žalbe u kutiju KKK koja se nalazi u kancelarijama vašeg pružalaca usluga.



- ◇ Putem telefona. Vi nas možete kontaktirati na telefon tokom našeg radnog vremena (08:00-16:00, od Ponedeljka do Petka). Ako nas ne možete dobiti na telefon onda ostavite poruku. Neko od osoblja će vas pozvati što je pre moguće.



- ◇ Lično. Ako hoćete da posetite našu kancelariju, molimo vas pišite ili nas pozovite da bi zakazali sastanak.



- ◇ Putem trećeg lica. Potrebna je vaša saglasnost u pismenom obliku pre sastajanja sa vašim predstavnikom.

Kako rešavamo vašu žalbu?

Mi možemo ponovo uputiti žalbu vašem pružaocu usluga u slučaju ako mu niste dali mogućnost da je on reši.

Ako vasa pruzaocu usluga uputimo vašu žalbu:

- ◇ Mi ćemo upisati žalbu i zatražiti od pružaoca usluga da reši problem direktno sa vama.
- ◇ Mi ćemo vas obavestiti u vezi šta smo uradili sa vašom žalbom u roku od pet radnih dana od prijema žalbe. Mi ćemo naravno poslati vama i vašoj pružaocu usluga kopije potpunog dopisivanja.
- ◇ Vi treba da dobijete odgovor od vašeg pružaloca usluga, uglavnom tokom 10 radnih dana nakon što se mi obratimo njima.
- ◇ Ako dostavite žalbu kod vašeg pružaloca usluga, on treba odgovoriti na vaš zahtev u roku od deset radnih dana od dana prijema žalbe.

Ako ste još uvek nezadovoljni i nakon razmatranja procedura o rešavanju žalbi, molimo vas kontaktirajte nas i mi ćemo vas savetovati koje druge mere da preduzmete.

Šta se dešava ako se žalba ne reši prema proceduri za rešavanje žalbi?

Ako se ništa nije postiglo prema proceduri, mi ćemo početi sa razmatranjem ili ćemo odgovoriti direktno pružajući razloge ako razmatranje nije prikladno.

Mi možemo zatražiti više informacija od vas kao i od pružaoca usluga da nam pomogne u kompletiranju procesa razmatranja. Tokom razmatranja vaše žalbe, mi ćemo vas stalno obavestavati o procesu.

Mi ćemo naravno poslati vama i vašem pružaocu usluga kopije dopisivanja.