



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

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



**REGULATORNI URED ZA VODU I OTPAD ("RUVO")
(P-04/V&K)**

**Pravilo za Povelju Potrošača
za
Pružaoce Usluga Vode**

16. Jul, 2010

SADRŽAJ

DEO I: OPŠTE ODREDBE	4
Član 1: Ovlašćenje za izdavanje ovog Pravila	4
Član 2: Obim	4
Član 3: Svrha	4
Član 4: Definicije	5
Član 5: Pravila tumačenja	8
Član 6: Primenljivost	8
DEO II: PRAVA I OBAVEZE	8
Poglavlje 1: Prava i obaveze potrošača	8
Član 7: Prava potrošača	8
Član 8: Obaveze potrošača	9
Poglavlje 2: Prava i obaveze pružaoci usluga vode	10
Član 9: Prava pružaoci usluga vode	10
Član 10: Obaveze Pružaoci Usluga Vode	12
DEO III: POVELJA POTROŠAČA	13
Član 11: Sadržaj Povelje Potrošača	13
Član 12: Jezik Potrošačke Povelje	13
Član 13: Izrada Povelje Potrošača	13
Član 14: Provera Povelje Potrošača od strane Regulatora za pružaoci usluga vode	14
Poglavlje 4: Izdavanje Povelje Potrošača	14
Član 15: Izdavanje Povelje Potrošača	14
Član 16: Raznošenje Povelje Potrošača	14
Član 17: Troškovi izrade, štampanja i izdavanja Povelje Potrošača	15
Poglavlje 5: Izmena Povelje Potrošača i ponovno izdavanje	15
Član 18: Modifikacija Povelje Potrošača	15
Član 19: Izdavanje Modifikovane Povelje Potrošača	15
Član 20: Ponovno izdavanje Povelje Potrošača	15
DEO IV: UGOVOR O VODNIM USLUGAMA	16
Član 21: Sadržaj Ugovora o Uslugama Vode	16
Član 22: Razmatranje Ugovora o uslugama vode od strane Regulatora	16
Član 23: Modifikacija Ugovora o Uslugama Vode	17
DEO V: REGISTAR POTROŠAČA	17
Poglavlje 6: Registar potrošača	17
Član 24: Registar Potrošača	17
Član 25: Sadržaj Registra Potrošača	17
Član 26: Ugrožena Lica	19
Član 27: Format Beleška u Registar potrošača	19
Poglavlje 7: Bezbednost podataka koji se čuvaju u Registru potrošača	19
Član 28: Bezbednost i zaštita podataka o potrošačima	19
Član 29: Izveštavanje kod Regulatora o Ugovorima usluga potrošača	20
DEO VI: FAKTURE ZA PRUŽENE USLUGE	20
Poglavlje 8: Fature Potrošača i Opomene za Plaćanje	20
Član 30: Izdavanje Faktura Potrošača	20
Član 31: Sadržaj fakture potrošača	21
Član 32: Opomene za plaćanje i isključenje sa mreže zbog neplaćanja	22
Poglavlje 9: Plaćanje Faktura Potrošača	23
Član 33: Plaćanje Faktura Potrošača	23
Član 34: Lokacije za prijem i naplatu potrošačkih faktura	23
Poglavlje 10: Potrošačke Fature za Višestruke Račune	24
Član 35: Potrošačke Fature za Višestruke Račune	24
Poglavlje 11: Istorija Prošlih Faktura	24
Član 36: Pružanje istorije prošlih faktura potrošača	24

Poglavlje 12: Korigovanje Fakture i Korigovanja	25
Član 37: Greške tokom Faktura zbog Nemarnosti	25
Član 38: Svesno Preopterećenje od Pružaoca Usluga	25
Član 39: Pod-opterećenje sa Prevarom od Pružalaca Usluga	25
DEO VII: KAMPANJA JAVNOG INFORMISANJA	25
Član 40 : Kampanija Javnog Informisanja koju sprovodi Regulator	25
Član 41: Kampanije javnog informisanja koje sprovode pružaoci usluga vode	26
DEO VIII: SPROVOĐENJE I KAZNE	27
Poglavlje 13: Sprovođenje od strane Regulatora	27
Član 42: Sprovođenje	27
Poglavlje 14: Podaci i izveštaji	27
Član 43: Podaci i izveštaji	27
Poglavlje 15: Prekršaji i kazne	28
Član 44: Prekršaji i kazne	28
Poglavlje 16: Žalbe	28
Član 45: Žalbe	28
DEO IX: RAZNO	28
Član 46: Jezici	28
Član 47: Stupanje na snagu	28
ANEKSI	30
ANEKS 1	31
MINIMUM SADRŽAJA POVELJE POTROSAČA	31
ANEKS 2	34
MINIMUM SADRŽAJA UGOVORA O USLUGAMA	34

DEO I: OPŠTE ODREDBE

Član 1: Ovlašćenje za izdavanje ovog Pravila

Regulator uzdaje ovo Pravilo prema ovlašćenju datim u UNMIK-om Pravilu Br. 2004/49, o aktivnostima Pružaoci Usluga za Vodosnabdevanje, Kanalizaciju i Otpad, datuma 26. novembra 2004 godine, i amandmanima izvršenih sa Zakonomo izmenama i dopunama Pravila 2004/49 (Zakon Br.03/L-086), datuma 15. Juna 2008 godine.

Član 2: Obim

- 2.1 Od Pružaoci Usluga Vode zahteva se da izdaju Povelju Potrošača svim postojećim i budućim Potrošačima sa minimalnim sadržajem i opštim planom kako je utvrđeno ovim Pravilom i, uz povremene izmene, dopune i/ili zamene od strane Regulatora.
- 2.2 Povelja Potrošača, koja će se izdati na osnovu ovog Pravila, navede će prava i obaveze Potrošača, kao i prava i obaveze Pružalaca Usluga Vode koja se tiču:
- a) Prijavu za Usluge;
 - b) Sklapanje i izvršenje Ugovora o Korišćenju Usluga;
 - c) Zahtev od Potrošača da uplati depozit za opremu i garanciju potrebnih uplata za Pružaoce Usluga Vode;
 - d) Izdavanje Računa i pravila za plaćanje računa, kao i pravo Pružaoce Usluga Vode da izvrše isključenje u slučaju neplaćanja Računa; i
 - e) Upravljanje pitanja i prigovora Potrošača.
- 2.3 Od Pružaoci Usluga Vode zahteva se da sklope Ugovor o Uslugama Vode sa Potrošačima koristeći formular, koji je opisan u ovom Pravilu, kao i da fakturišu Potrošače na način kako je utvrđeno u ovim Pravilu.

Član 3: Svrha

Svrha ovog Pravila jeste uspostavljanje Ugovornih odnosa između Potrošača i Pružaoci Usluga Vode putem uspostavljanja i sprovođenja zahteva u vezi sa:

- a) Minimumom sadržaja Povelje Potrošača, i sistema sa kojim Pružaoci Usluga Vode pristupaju u izradi nacrti i izdavanju iste za svoje Potrošače,
- b) Minimumom sadržaja i uslova Ugovora o Uslugama vode sa Potrošačima; i
- c) Minimumom sadržaja faktura koje se izdaje Potrošačima za pružanje Usluga Vode.

Član 4: Definicije

Reči i izrazi upotrebljeni u ovom pravilu sadrži će sledeće značenje:

Stari dug podrazumeva dug Potrošača evidentiran od neplaćenih faktura, koji su izdati od strane Pružaoca Usluga Vode za Potrošače na dan ili pre 31. decembra 2002 godine, koji nije uplaćen u potpunosti, kao što je definisan i regulisan u Pravilu za praštanje i regulisanje Starih Dugova, koji su zdati, izmenjeni i/ ili dopunjeni od strane Regulatora s vremena na vreme;

Radni dan podrazumeva svaki dan osim subote, nedelje, ili drugi dan koji je određeno kao zvanični praznik na Kosovu;

Faktura podrazumeva komercijalni dokument za plaćanje Usluga Vode, koja precizira iznos platnih dugaova, i period kojim su se pružile usluge, izdatih od Pružaoca Usluga Vode za Potrošače na albanskom i srpskom jeziku;

Priljučni Cev Potrošača podrazumeva cev od distributivne mreže Pružaoca Usluga do vodomera Potrošača, ili do objekta potrošača (u slučaju kada vodomer se nalazi unutar objekta Potrošača) koji se sastoji iz dva dela:

- i. **Cev Usluga** podrazumeva sekciju priključne cevi, koji se proteže od distributivne cevi na ulici do granice imovine Potrošača, i njegovo održavanje je odgovornost Pružaoca Usluga Vode.
- ii. **Cev za Snabdevanje** podrazumeva priključni cev od granice imovine Potrošača do vodomera potrošača ili do objekta Potrošača (u slučaju kada nema vodomer ili vodomer se nalazi unutar objekta Potrošača), i njegovo održavanje je odgovornost Potrošača.

Potrošač podrazumeva svako lice, koji je sklopio Ugovor o Uslugama Vode, ili koji prima usluge pružane od Pružalaca Usluga.

Kategorija Potrošača podrazumeva kategoriju Potrošača, koja je definisana na sledeći način:

- i. **Domaći potrošač** podrazumeva potrošača, kojeg je Pružalac Usluga kvalifikovao kao osobu koja koristi usluge na njegovim ili njen stan ili domaćinstvo;
- ii. **Institucionalni/Komercijalni potrošač** podrazumeva bilo koju osobu, pravni subjekt ili društveno preduzeće koji je kvalifikovan od Pružaoca Usluga kao Potrošač koja koristi usluge za ili u vezi sa vršenjem svoje industrijske ili komercijalne delatnosti bilo koje vrste;
- iii. **Institucionalni Potrošač** podrazumeva bilo koji pravni subjekat kvalifikovan od Pružaoca Usluga kao autoritet vlade, lokalni autoritet, međunarodne organizacije ili institucije koja obavlja poslove javnog ili zajedničkog interesa, a koji nije registrovan kao privredno društvo, u skladu sa Zakonom o privrednim društvima br. 02/L-123;

Povelja Potrošača podrazumeva pisani dokument pripremljen od Pružaoca Usluga

Vode, u kojoj se sastavljaju i daju do znanja svakom Potrošaču prava i obaveze Pružaoca Usluga Vode i Potrošača jedni prema drugima;

Savetodavna Komisija Potrošača podrazumeva komisiju osnovanu od strane Regulatora za svaku zonu usluga u cilju istraživanja i rešavanja Žalbi potrošača, i sprovođenje anketa u vezi usluga vode;

Ugovor Usluga Vode podrazumeva standardni ugovor, koji se treba uneti između pružaoca usluga vode i potrošača, koji reguliše pružanje usluga vode i kanalizacije, kao i prava i obaveze stranaka prema tom ugovoru, koji je stvoren u vezi sa pružanjem usluga u pitanju ili, u nedostatku ovog pisanog ugovora, odredbe i standardni uslovi sa snabdevanje usluga vode koja se sastavljaju od pružaoci usluga vode za svoje potrošače, i

Komisija za Razmatranje podrazumeva komisiju, koja može da proverava odluke donete od strane Regulatora, u skladu sa Pravilom UNMIK-a Br. 2004/49, o aktivnostima usluga vode, kanalizacije i otpada, kao i amandmanima sastavljeni sa zakonom Br. 03/L-086;

Legalno priključenje podrazumeva:

- i. interkonekciju između objekta potrošača, koji se nalazi u Registar Potrošača i distributivne mreže za usluge vode, koja se obavlja od tog pružaoca usluga vode, ili
- ii. interkonekciju između objekta osobe i distributivne mreže stvorena od tog relevantnog pružaoca usluga vode ili njegovih naslednika prema važećem zakonu, i

Legalno priključen imat će isto značenje;

Ne-legalno priključenje podrazumeva vezu između vlasništva potrošača i distributivne mreže usluga vode, koji nije stvoren od pružalaca usluga vode ili njegovog naslednika prema važećem zakonu, i

Ne-Legalno priključen imat će isto značenje;

Licensa Usluge podrazumeva licensu (dozvolu), koja je zdata od strane Regulatora u skladu sa Uredbom UNMIK-a br. 2004/49, o aktivnostima usluga vodosnabdevanja, kanalizacije i otpada, i dopunama sa Zakonom Br.03/L-086, Pravilu za licenciranje pružaoci usluga vode, kanalizacije, i snabdevanje vode na veliko na Kosovu (Pravilo R-01 / U i K), koja odobrava Javnu Kompaniju u cilju da osigurava i / ili pruža usluge vode;

Papir bez upozorenje podrazumeva pismo od Regulatora, u kojim se proglašava ne-suprotstavljanje za bilo koju akciju;

Javno Preduzeće podrazumeva preduzeće, koja je definisana sa Zakonom o Javnim Preduzećima (Zakon br 03/L-087.), i koja funkcioniše pod Zakonom za Privredno društvo (Zakon br 02/L-123.);

Objekat podrazumeva lokaciju sa kojim se zahtevaju ili pružaju usluge vode;

Pružalac Usluga Vode podrazumeva osobu koji pruža usluge vode i kanalizacije ;

Lice podrazumeva jedno lice, pravni ili javni subjekat uključujući korporaciju, partnerstvo, poverenje, neinkorporisanu organizaciju, Vladu ili bilo koju agenciju ili njegovuneku agenciju ili njihove podsekcije;

Ugroženo lice podrazumeva:

- i. svako fizičko lice koje poseduje potvrdu od strane lekara stručnjaka da b nedostatak vodovodnih usluga predstavljao rizik po njegov život ili zdravlje;
- ii. Svaki domaći potrošač klasifikovan kao siromašan od strane Ministarstva za Rad i Socijalno Staranje , a o čijem je statusu obavešten i pružalac vodnih usluga kao lice koje ima pravo na to da njegove račune uplaćuje organ socijalnog staranja koji je nadležan za takvu vrstu pomoći;

Regulisanje plaćanja podrazumeva dogovor za plaćanje Starih Dugova između potrošača i Pružaoca usluga vode , definisan i regulisan u skladu s pravilom koji je postavljen na stare dugove,odnosno izdat, izmenjen/ ili dopunjen od strane Regulatora s vremena na vreme;

Regulator podrazumeva nadležnog organa za ekonomsko regulisanje pružaoci usluga vodosnabdevanja, kanalizacije i otpada. Takođe se naziva "Regulatorni Ured za Vodu i Otpad ("RUVO"),osnovan pod Uredbom UNMIK-a br. 2004/49, o aktivnostima pružaoci usluga vodosnabdevanja,kanalizacije i otpada, kao i amandmanima, koji su postavljeni sa zakonom Br. 03/L-086 ili njegovom narednom organizacijom;

Vodovodna mreža podrazumeva sva sredstva koja se koriste za i/ili u vezi sa pružanjem i/ili prijemom usluga vodovoda, bilo onima koji pripadaju javnom domenu ili pružaocu usluga vode;

Standard usluga podrazumeva numeričku vrednost parametra za operisanje i održavanje određenog nivoa, koji obezbeđuje kvalitet, bezbednost, kao i (a) snabdevanje sa cevnim sistemom vode cev sistema za snabdevanje vodom za potrošače i operisanje kao i održavanje vode,i (b) prikupljanje otpadnih voda od potrošača, i operisanje i održavanje sistema kanalizacije;

Isključenje podrazumeva prestanak veze između objekta potrošača i distributivne mreže za usluge vode, koja veza omogućava potrošaču da prima usluge od pružaoci usluga vode i

Isključiti imat će isto značenje;

Usluga podrazumeva bilo koju uslugu za vodovod i kanalizaciju:

Usluge Vodovoda podrazumevaju odvlačenje, obradu i distribuciju vode za ljudsku upotrebu i rad mreže i postrojenja za ove potrebe;

Usluge Kanalizacije podrazumevaju odvođenje, odlaganje i obradu otpadnih voda i sistema kanalizacije;

Usluge Vode podrazumevaju usluge vodosnabdevanja i usluge kanalizacije, koje se pružaju od pružaoci usluga vode;

Tarifni nalog podrazumeva pisani dokument, koji je izdat od strane Regulatora, gde su uključuju sve tarife usluga za zonu usluga po vrsti, lokaciji i kategoriji potrošača;

Zona usluga podrazumeva , u vezi licence usluga, regionu ili opštine u okviru kojih, relevantni pružalac usluga vode može da ponudi svoje usluge;

Član 5: Pravila tumačenja

U ovom Pravilu:

- a) Svaki termin i izraz upotrebljen u ovom Pravilu, koji nisu posebno definisani i koji mogu biti dvosmisleni, sadržat značenja kao što su definisani u pravnim aktima pominjeni u unosu ovog pravila i/ ili u bilo kojem drugom zakonu koji se primenjuje na Kosovo; i
- b) Preporuke u ovom pravilu protumačit će se po značenju bilo kojeg pravila koji je izdat, preinačen, izmenjen, dopunjen i/ili zamenjen s vremena na vreme od strane Regulatora u skladu sa ovlašćenjem koji je dat Regulatoru; i
- c) Jednina obuhvata množinu i obratno; i
- d) Reči u bilo kojem rodu koje se upotrebljavaju u postojećoj Uredbi obuhvataju sva tri roda; i
- e) Preporuke za delove, poglavlja i članove predstavljaju, osim ako nije drugačije isključivo navedeno, preporuke za delove, poglavlja i članove ovog Pravila.

Član 6: Primenljivost

Od svih postojećih pružaoci usluga vode zahteva se da poštuju propise ovog Pravila zato što je nediskriminiran.

DEO II: PRAVA I OBAVEZE

Poglavlje 1: Prava i obaveze potrošača

Član 7: Prava potrošača

Potrošač ima pravo da:

- a) Bude priključen na sistemu mreže vodovoda, kanalizacije kad god je to tehnički i ekonomski izvodljivo;
- b) Ima pristup na nediskriminiran način nad uslugama vode samo uz sklapanje Ugovora o Uslugama Vode i plaćanje relevantnih faktura, koje su izdate za te pružene usluge;
- c) Se pružaju usluge vode u minimalnim nivoima kvaliteta, sigurnosti i pouzdanosti utvrđenih od strane Regulatora, kao i da u svako doba budu obavešteni o službenim standardima;
- d) Imaju pravedno, zakonito i transparentno izdavanje faktura za usluge vode koje su mu pružene na osnovu Pravila usvojen od strane Regulatora;

- e) Bude obavešten o svojim pravima i obavezama kako je predviđeno u Povelji Potrošača, i na osnovu Ugovora o uslugama vode;
- f) Ima pristup u svim personalnim zapisima koji su registrovani u dosijeima pružaoca usluga vode, ili u kompjuterskim podacima ili u oba, kao i da ispravi sve netačne podatke koje se otkriju u takvim dosijeima ili podacima;
- g) Ima zaštitu poverljivosti personalnog dosijea sačinjenog i obrađenog od strane pružaoca usluga vode na način propisan u ovo Pravilo;
- h) Bude obavešten od strane pružaoca usluga vode, da je isti podneo zahtev od Regulatora da mu dozvoli objavljivanje njegovih ličnih podataka, kao i prirodu, opis i vrstu podataka i informacija za čije otkrivanje i objavljivanje je podnet zahtev;
- i) Podnese prigovor na bilo koje činjenice ili događaje koje mogu da izazove prekršaj od pružaoca usluga vode, njihovih obaveza namećeni na osnovu Povelje Potrošača, Ugovora o uslugama vode, ili u bilo kojem primenljivom Pravilu i/ili Naređenju izdatog od strane Regulatora, kao i da svaki od tih prigovora bude obrađen i tretiran pravedno i blagovremeno od strane pružaoca usluga vode.

Član 8: Obaveze potrošača

Potrošač obavezan je da:

- a) Sklopi Ugovor o uslugama vode sa pružaocem usluga vode u roku i na način propisanim ovim Pravilu;
- b) I dalje nastavi sa punom isplatom faktura i na vreme, izdatih od strane pružaoca usluga vode za pružene usluge vode;
- c) Nastavi sa isplatom, ili reguliše stare dugove, koje treba da se plaćaju za pružanje usluga vode na način propisan u Pravilu RUVO-a, o oproštaju i izmirenju zaostalih dugovanja;
- d) Obavesti pružaoca usluga vode kada potrošač spada u kategoriju socijalno ugroženih ili fizički nesposobnih lica;
- e) Sarađuje sa pružaoci usluga vode u svim pogodnim pitanjima potrebnim za sprovođenje propisa vodnih usluga;
- f) Omogući i dozvoli pristup u svoje prostorije u vreme normalnih radnih sati

tokom radnog dana, ili u bilo koje drugo vreme u slučaju vanrednih potreba pružaoci usluga vode za svrhu instaliranja, podizanja nivoa, uklanjanja, popravke, održavanja i inspekcije svih sredstava lociranih u objektu, a koji su deo mreže vodovoda;

- g) Omogući i dozvoli pristup u svoje prostorije pružaocih usluga vodevodnih za svrhu očitavanja merača koji pokazuju količinu iskorištene vode;
- h) Poštuje integritet pomenutih merača, obuzda se od mešanja u rad i/ili izmena u radu merača za koje pružaoci usluga vode nisu predhodno dali svoje ovlašćenje;
- i) U svako vreme da štiti i poštuje integritet i dobro stanje svih sredstava lociranih u njihovom objektima, a koji su deo mreže vodovoda kao i svih drugih sredstava priključenih i/ili korišteni za snabdevanje i/ili prijemusluga vode i mudro koriste iste na osnovu tehničke specifikacije i/ili instrukcije od strane pružaoci vodnih usluga , bilo da su takva sredstva na posedu potrošača, ili deo javnog poseda pod upravom pružaoci usluga vode;
- j) Na osnovu gore-navedenog stava (g), brzo popravljjanje isticanja vode na slavinama i cevima ostaje odgovornost potrošača;
- k) Hitno obavesti pružaoca usluga vode o bilo kojim činjenicama ili okolnostima koje su očigledno u stanju da izazovu prekid u snabdevanju usluga vode i/ili pogoršanje stanja sredstava koja su deo vodovodne mreže, i/ili koriste se za i/ili u vezi sa dostavom i/ili prijemom vodnih usluga na njihovom posedu.

Poglavlje 2: Prava i obaveze pružaoci usluga vode

Član 9: Prava pružaoci usluga vode

Pružaoac usluga vode ima pravo da:

- a) Fakturiše potrošače za pružene usluge vode u skladu sa zakonskim službenim tarifama za snabdevanje usluga vode i kanalizacije na osnovu povremenog odobrenja od strane Regulatora s vremena na vreme;
- b) Izvrši prijem blagovremene uplate tarifa izdatih potrošačima za isplatu zakonskih službenih tarifa kako je izdato, izmenjeno, dopunjeno i/ili zamenjeno, kao i proračunato i primenjeno na osnovu Pravila RUVO-a o službenim tarifama;
- c) Vršiti prikupljanje, održavanje, ažuriranje, obradu, kao i da koristi lične podatke potrošača i isključivo samo za svrhu izdavanja računa za usluge vode uz strogo pridržavanje odredbi od strane Regulatora u vezi sa tim kako

je to utvrđeno ovim Pravilomi/ili povremeno utvrđeno od strane Regulatora s vremena na vreme;

- d) Koristi, održava, popravlja i zamenjuje sredstva, koja su u javnom vlasništvu, a koja se koriste i/ili su povezane na mrežu vodovoda i/ili u vezi sa snabdevanjem, i/ili prijemom usluga vode na osnovu predhodno navedenih uslova u Licensi Usluga koju izdaje Regulator radi pružanja takvih usluga;
- e) Obavlja radove isključivo unutar područja snabdevanja određenih u Licensi Usluga, koju izdaje Regulator, a kojom se ovlašćuje pružanje usluga vode;
- f) Pristupi momentalnom isključenju svakog bespravnog priključka uspostavljenog na mrežu vodovoda i/ili na bilo koja sredstva, ili sisteme koji se koriste i/ili su povezani sa snabdevanjem i/ili prijemom usluga vode na osnovu odredbi Regulatora istaknutih u Pravilu RUVUO-a o isključenjima;
- g) Pristupi momentalnom isključenju svakog potrošača u slučaju ozbiljnog prekida ili kvara na mreži vodovoda, ili na bilo kojim sredstvima ili sistemima koji se koriste ili su povezani sa snabdevanjem ili prijemom vodnih usluga u slučaju neposredne ili moguće pretnje ili opasnosti po integritet takve mreže vodovoda ili drugih sredstava ili sistema ili po ljudski život ili okolinu, a u skladu sa Pravilom RUVUO-a o isključenjima;
- h) Pristupi isključenju potrošača koji nisu blagovremeno izvršili uplatu ili sklopili aranžman o plaćanju faktura za usluge vodovoda i kanalizacije proračunate na osnovu zakonskih službenih tarifa povremeno odobrenih od strane Regulatora s vremena na vreme;
- i) Pristupi kolektivnom isključenju na područjima na kojima merenje i izdavanje faktura pokazuje da većina potrošača nije izvršila uplatu svojih faktura pravovremeno na način određen od strane ovog Regulatora, istaknuto u Pravilu RUVOV o isključenjima;
- j)_ Ima pristup u prostorijama potrošača za svrhe merenja utroška vode i za sve radove potrebne za popravku i/ili održavanje, inspekciju i/ili zaštitu sredstava na mreži vodovoda i/ili bilo kojih drugih sredstava ili sistema koji se koriste za snabdevanje i/ili prijem usluga vode na način povremeno propisan od strane ovog Regulatora kako je dalje opisano u Povelji Potrošača;
- k) Ima pristup na svaki javni ili privatni posed za iste svrhe kako je to objašnjeno u predhodnim stavovima na osnovu i poštujući propise i ograničenja utvrđenih zakonima o pokretnoj i nepokretnoj imovini koji su na snazi na Kosovu;

Član 10: Obaveze Pružaoci Usluga Vode

Pružalac usluga vode obavezan je da:

- a) Poštuje sve odredbe i uslove licensa usluga, koje će se izdati i sprovoditi od strane Regulatora, da se odobri pružanje usluga vode;
- b) Dozvoli potrošačima priključenje na mrežu vodovoda, i/ili na sredstva i sisteme koji se koriste za i/ili su povezani sa pružanjem i prijemom usluga vode na osnovu uslova Licensi Usluga i/ili odredbi Povelje Potrošača kada je to tehnički i ekonomski izvodljivo, kako je i povremeno utvrđeno od strane ovog Regulatora s vremena na vreme;
- c) Pruži svim potrošačima stabilne usluge vode kada je to tehnički i ekonomski izvodljivo na osnovu rokova iz License Usluga i/ili odredbi iz Povelje Potrošača;
- d) Poštuje i ispunjava obaveze prema javnom interesu za pružanje usluga vode u seoskim područjima na osnovu License Usluga i/ili odredaba Povelje Potrošača;
- e) Podnese fakturu Potrošačima samo na osnovu zakonskih službenih tarifa proračunatim i izdatim strogo u skladu sa odredbama od strane Regulatora , a koje se povremeno izdaju i sprovode, kao i da se uzdrže od naplate svih drugih neovlašćenih iznosa na račun potrošača;
- f) Da se ne angažuje u bilo kojim aktivnostima ili poslovima, koji mogu biti nekompatibilni sa obavezama javne službe preduzetim na osnovu License Usluga, odredbe Povelje Potrošača i/ili bilo kog važećeg Pravila;
- g) Poštuje minimalne Standarda Usluga u kvalitetu, sigurnosti i sređivanje usluga kako je predviđeno sa Licensom Usluga, i Poveljom Potrošača i/ili bilo kojim drugim zakonskim Pravilom;
- h) Racionalno koristi i obezbedi pravilno održavanje sredstava u javnom vlasništvu i/ili bila koja privatna sredstva, koja pripadaju vodovodnoj mreži i/ili bilo koja druga sredstva i/ili sistema, koja se koriste i/ili su povezani sa pružanjem i/ili prijemom usluga vode u skladu sa uslovima Licencne Usluge i/ili bilo kojim drugim Pravilom;
- i) Postupa u skladu sa obavezama obaveštavanja i izveštavanja koje ima prema Regulatoru, kako je propisano u Licensi Usluga, Povelji Potrošačka i/ili bilo kojem drugom Pravilu koji je u primeni;
- j) Obezbedi informacije Potrošačima i/ili opštoj javnosti u skladu sa propisima iz License Usluga ,Povelje Potrošača i/ili bilo kojeg Pravila u primeni;

- k) Registruje Potrošače, koji su socijalno ugroženi, i obezbedi odgovarajuće usluge kao podršku i komunikaciju sa ovim vrstama potrošača;
- l) Primi, odgovori i pravedno i blagovremeno tretira svaki prigovor od strane potrošača , kao i da sačini bazu podataka takvih prigovora u skladu sa uslovima propisanim u Povelji Potrošača i/ili bilo kojim Pravilom u upotrebi; i
- m) Snosi odgovornost za obezbeđivanje pijaće vode u skladu sa standardima kvaliteta za upotrebu u ljudstvu na način koji povremeno određuje Institut za zaštitu zdravlja Kosova, ili u njihovom odsustvu, sa instrukcijama Svetske zdravstvene organizacije.

DEO III: POVELJA POTROŠAČA

Poglavlje 3: Sadržaj i izrada

Član 11: Sadržaj Povelje Potrošača

Povelja Potrošača treba da predstavlja spisak prava i obaveza potrošača i pružaoci usluga vode, određeni ovim Pravilom, kao i najniži nivo pružanja usluga koje i pružaoc usluga vode treba da ispuni prilikom opsluživanja svojih potrošača.

Član 12: Jezik Potrošačke Povelje

- 12.1. Povelja Potrošača se izdaje na jednom ili više jezika u zvaničnoj upotrebi na Kosovu, i pružaoci usluga vode dužni su da je dostave potrošačima na jeziku za koji se potrošač bude izjasnio.
- 12.2. Ukoliko se potrošač nije izjasnio o bilo kojem od jezika u upotrebi na Kosovu, pružaoc usluga vode dužan je da izda potrošaču onu Povelju Potrošača na jeziku koji se govori na širem geografskom području, odnosno mesta na kojem se nalazi prebivalište i/ili poslovni objekat potrošača.

Član 13: Izrada Povelje Potrošača

Svaki pružaoc usluga treba pripremiti Povelju Potrošača, koja uključuje najmanje odredbe datih u ovom pravilu, iako Pružaoc Usluga Vode može dodati ostale detalje u skladu sa svojim komercijalnim politikama i odnosa sa Potrošačima.

Član 14: Provera Povelje Potrošača od strane Regulatora za pružaoci usluga vode

Svaki pružalac usluga treba da podnese sopstveni nacrt Povelje Potrošača Regulatoru, koji je potom dužan da izvrši proveru iste i, u roku od dvadeset (20) radnih dana od prijema, ili vrati na reviziju ili izda dokument o nepostojanju primedbi.

Poglavlje 4: Izdavanje Povelje Potrošača

Član 15: Izdavanje Povelje Potrošača

- 15.1. Pružaoci usluga vode dostavljaju svim potrošačima i članovima osoblja pružalaca usluga vode u štampanom formatu bilo celokupnu Povelju Potrošača ili kratak sadržaj unapred odobren od strane Regulatora na način sličan Članu 14.
- 15.2. Pružaoci usluga vode dužni su da u svako vreme dostave količinu primeraka Povelje Potrošača za distribuciju po jednog besplatnog primerka svakom potrošaču na osnovu zahteva, kao i da u svojim službenim prostorijama poseduje dodatne primerke za sve nove potrošače i nove članove osoblja pružalaca usluga vode.
- 15.3. Dodatna obaveštenja o punim tehničkim i/ili komercijalnim detaljima usluga vode moraju biti dostupni besplatno na zahtev koji potrošač upućuje pružalocu usluga vode.

Član 16: Raznošenje Povelje Potrošača

- 16.1. Pružaoci usluga vode dužni su da izvrše raznošenje primeraka povelje potrošača prilikom potpisivanja Ugovora o uslugama vode sa svim potrošačima, koji budu zahtevali primerak tog dokumenta i/ili primerak obaveštenja koji sadrži kratak pregled svih glavnih odlika Povelje Potrošača na način povremeno utvrđen od strane Regulatora s vremena na vreme .
- 16.2. Osim toga, pružaoci usluga vode dužni su da izvrše raznošenje povelje potrošača i/ili široj javnosti na osnovu sledećih sredstava kada je to ekonomski i tehnički izvodljivo na sopstvenu inicijativu, i/ili kada je to povremeno određeno od strane Regulatora:
 - a) Putem objavljivanja iste na internet stranici pružalaca usluga vode i/ili na internet stranici ovog Regulatora;

- b) Putem Objavljivana Povelje Potrošača i/ili izmena i/ili dopuna u štampanim medijima;
- c) Putem distribucije primeraka Povelje Potroša u javnim bibliotekama, kancelarijama za javno informisanje, kancelarijama za odnose sa javnošću pri javnim i privatnim preduzećima u kojima postoje oblasti javne dostave;
- d) Čuvanjem u poslovnim prostorijama Pružaoih Usluga Vode najmanje tri štampana primerka Povelje Potrošačka od svake verzije na albanskom, srpskom i engleskom jeziku;

Član 17: Troškovi izrade, štampanja i izdavanja Povelje Potrošača

Pružaoi usluga vode isključivo snose sve troškove u vezi sa izradom, štampanjem i izdavanjem Povelje Potrošača, i dužan je da sve troškove uračuna u službene tarife.

Poglavlje 5: Izmjena Povelje Potrošača i ponovno izdavanje

Član 18: Modifikacija Povelje Potrošača

Pružaoi usluga vode dužni su da unapred dostave ovom Regulatoru na proveru sve održive izmene koje predlažu da budu uvedene u njihovu Povelju Potrošača, a koja će biti izvršena u skladu sa Članom 14.

Član 19: Izdavanje Modifikovane Povelje Potrošača

U roku od jednog (1) meseca od prijema Pisma o nepostojanju primedbi, pružaoi usluga vode dužni su da izdaju i obaveste potrošače i široku javnost o izmenama u Povelji Potrošača u skladu sa Članom 15 ovog Pravila.

Član 20: Ponovno izdavanje Povelje Potrošača

U slučaju da nema nikakvih modifikacija, pružaoi usluga vode dužni su da ponovo izdaju svoju povelju potrošača, ili ažuriranu verziju dokumenta koji je unapred odobrio ovaj Regulator, svim potrošačima bez nadoknade svake dve (2) godine na osnovu Clana 15 ovog Pravila.

DEO IV: UGOVOR O VODNIM USLUGAMA

Član 21: Sadržaj Ugovora o Uslugama Vode

- 21.1. Zahteva se od svih pružaoci usluga vode da sklope ugovor pisanim putem sa svojim potrošačima o uslugama vode, koji sadrže osnovne ugovorne rokove i uslove koji se primenjuju za pružanje usluga vode.
- 21.2. Ugovori o uslugama vode moraju biti zaključeni na način opisan u Prilogu 2 ovog Pravila, iako pružaoci usluga vode mogu da uključe dodatna obaveštenja i/ili uslove koji nisu u skladu sa standardnom formom Ugovora o uslugama vode.
- 21.3. Ugovor o uslugama vode treba da se odnosi na i gde god je odgovarajuće sumira ključne odredbe povelje potrošača.

Član 22: Razmatranje Ugovora o uslugama vode od strane Regulatora

- 22.1. Pružaoci usluga vode dužni su da izrade i podnesu ovom Regulatoru nacrt Ugovora o Uslugama Vode na osnovu predviđenih uslova u Aneksu 2 ovog Pravila.
- 22.2. U roku od dvadeset (20) Radnih Dana od dana prijema nacrtu Ugovora o uslugama vode, Regulator dužan je da pružaocu usluga vode da dostavi:
 - a) Pismo Bez Opomene; ili
 - b) Predlog, Izmena u vezi sa konkretnim uslovima predloga (narta) za Ugovor usluga vode, koje treba da budu promenjene, tako da predloženi ugovor da bude u skladu sa odredbama ovog Pravila i / ili ključne karakteristike ugovora za usluge vode da budu po standardnoj formi priloženim u Aneksu 2 ovog Pravila.
- 22.3. U slučaju predviđenom paragrafom (b) gore-navedenog stava, pružaoci vodnih usluga dužni su da u nacrt Ugovora o uslugama vode uvrste izmene na način utvrđen od strane ovog Regulatora, i takav nacrt ponovo podnesu na uvid Regulatoru u roku od deset (10) Radnih Dana.
- 22.4. Nakon prijema Pisma Bez Opomene od strane Regulatora, Pružaoci Vodnih Usluga dužni su da privedu kraju izradu Ugovora o Vodnim Uslugama i otpočnu sistema zaključivanja takvih Ugovora sa svim svojim Potrošačima u roku od četiri (4) meseca od datuma stupanja na snagu Ugovora o Vodnim Uslugama.

Član 23: Modifikacija Ugovora o Uslugama Vode

- 23.1. Pružaoci Usluga Vode mogu u svako doba da dostave ovom Regulatoru svaku bitnu izmenu koju predlože na svoj Ugovor o Uslugama Vode, a Regulator dužan je da razmatra te izmene na te Ugovore u skladu sa članom 22.
- 23.2 Svaka modifikacija Ugovora o uslugama vode , koja će biti uneta od Pružaoca usluga vode sa potrošačima , bit će uneta u skladu sa pravilima iz člana 22 ovog Pravila.

DEO V: REGISTAR POTROŠAČA

Poglavlje 6: Registar potrošača

Član 24: Registar Potrošača

- 24.1 Pružaoc Usluga Vode dužan je da organizuje i održava Registar Potrošača, a koji su sa njim sklopili Ugovor o vodnim uslugama, a koji će biti dostupan svim potrošačima kako bi proverili svoj upis u takvom registru, kao i tačnost i potpunost unetih ličnih podataka.
- 24.2 Registar potrošača može se iskoristiti za pripremu i izdavanje potrošačkih faktura i ostale prepiske sa potrošačima .
- 24.3 Pružaoci Usluga Vode dužni su u pisanoj formi pripreme uputstva za potrošače, koji žele da izvrše uvid u svoje dosije unutar registra potrošača, i dostave po jedan primerak ovih uputstava ovom Regulatoru, koji će potom periodično izvršiti uvid radi uverenja o poštovanju propisa.

Član 25: Sadržaj Registra Potrošača

- 25.1 Dosije koji se unosi u Registar potrošača treba da obuhvata minimum sledećih podataka:
- a) Jedan identifikacioni broj potrošača koji neće biti ponovo upotrebljen pošto potrošač prestane da bude potrošač usluga;
 - b) Jedinstveni broj računa za uslužni priključak svakog potrošača;
 - c) Ime i adresa potrošača; ili adresa poslovnog prostora koji je predmet snabdevanja sa uslugama vode;
 - d) Adresu na koju se potrošaču šalju fakture ukoliko se razlikuje od bilo koje od adresa naznačenih u gore-navedenom stavu (c);

- e) Kategoriju upotrebe vode potrošača kako je i utvrđeno za svrhu izrade proračuna službenih tarifa koje se primenjuju u skladu sa Pravilom o službenim tarifama;
- f) Dijametar priključka na mrežu vodovoda;
- g) Identifikacioni broj i veličinu merača vode potrošača ;
- h) Pojediniosti iz Ugovora o uslugama vode zaključenog sa potrošačima, uključujući datum potpisivanja i datum stupanja na snagu;
- i) Pojediniosti o bilo kojem Ugovoru ili zaostalom dugovanju i/ili aranžmanu plaćanja koji je sklopljen sa potrošačem ;
- j) Tekući račun potrošača kao dokaz svih važnih hronoloških podataka o potrošaču koji se sastoje od svih izdatih faktura i status o njihovoj uplati tokom perioda od najmanje dvadesetčetiri (24) meseca;
- k) Svaki unos kao dokaz da potrošač spada u kategoriju socijalno ugroženih potrošača shodno članu 26. u daljem tekstu;
- l) Pružaoci usluga vode mogu da uvrste sve dodatne podatke koji su važni za njihov efikasniji rad i snabdevanje potrošača sa uslugama vode , kao što su tehnički podaci o priključcima na mrežu vodovoda, merači, kao i tehnička istorija takvih priključaka i svih radova na popravci i održavanju takvih priključaka i broj članova domaćinstva potrošača .

25.2 Izričito i strogo je zabranjeno prikupljanje sledećih podataka u registru Potrošača:

- a) Veroispovest ili versko opredeljenje potrošača,
- b) Etnička pripadnost potrošača,
- c) Pol potrošača,
- d) Političko opredeljenje potrošača ,
- e) Pripadnost potrošača , bilo kojem udruženju, socijalnoj grupaciji ili organizacijama bilo koje vrste, i
- f) Bilo koje privatne podatke potrošača koji nisu potrebni za pružanje usluga vode i svi oni podaci čije je čuvanje zabranjeno po bilo kojem zakonu u primeni na Kosovu.

25.3 Pružaoci usluga vode dužni su da u najkraćem roku uklone iz registra potrošača svaki zabranjeni podatak i/ili lične podatke o potrošačima koji se smatraju neodgovarajućim za čuvanje ili korišćenje na osnovu:

- a) Bilo kojeg naloga od strane Regulatora;
- b) Bilo kojeg naloga izdat od javnih uprava na Kosovu;
- c) Bilo kojeg naloga izdat od bilo kojeg suda na Kosovu nadležan za ova pitanja; i/ili
- d) Bilo koje preporuke izdate od strane Institucije Ombudspersona na Kosovu, usvojeno i sprovedeno od strane Regulatora .

Član 26: Ugrožena Lica

- 26.1. Pružalac Usluga Vode registrovat će u Registar Potrošača podatke o tome da li potrošač spada u socijalno ugrožena lica, ili socijalno ugroženo lice živi u prostorijama koje zauzima potrošač.
- 26.2. Pružalac Usluga Vode registrovat će u Registar Potrošača podatke o tome da li je potrošač ugrožen i, na osnovu zahteva, omogućiti odgovarajuću komunikaciju.
- 26.3. Pružalac Usluga Vode mora da obezbedi adekvatnu komunikaciju sa Potrošačima koji su vizuelno nesposobni.

Član 27: Format Beleška u Registar potrošača

Svaki Pružalac Usluga Vode održavat će beleške u Registra Potrošača u papiru i elektronski formi, koristeći bilo koji programski softver koji je u širokoj upotrebi na Kosovu, a čiju je upotrebu odobrio Regulator.

Poglavlje 7: Bezbednost podataka koji se čuvaju u Registru potrošača

Član 28: Bezbednost i zaštita podataka o potrošačima

- 28.1 Pružalac usluga vode dužan je da zaštiti lične podatke unete u Registar potrošača, i da ne objavljuje podatke bez predhodnog odobrenja od strane Regulatora na osnovu bilo kojeg naloga izdat od strane Regulatora s vremena na vreme.

28.2 Pružaoci usluga vode dužni su da:

- a) Obezbede podatke u Registar Potrošača, koristeći adekvatne mehanizme za zaštitu i sisteme kao što su lozinke ("Pasvord"-i), alarmni sistemi intervencijai druga odgovarajuća sredstva , ograničavajući broj ovlašćenih radnika da imaju pristup u Registar Potrošača;
- b) Da se uzdrže od upotrebe podataka o potrošačima za bilo koje svrhe, osim onih svrha koji su strogo i direktno povezani sa pružanjem usluga vode;
- c) Da se uzdrže od omogućavanja pristupa u Registar Potrošača bilo koje treće strane osim Regulatoru, drugih javnih vlasti uz izričito punomoćje za pristup u Registar Potrošača na osnovu bilo kojeg zakona koji se primenjuje na Kosovu, kao i drugih subjekata koji imaju pravo na pristup u Registar Potrošača shodno primenljivih naloga izdatih od bilog kojeg suda na Kosovu koji je nadležan za ova pitanja.

Član 29: Izveštavanje kod Regulatora o Ugovorima usluga potrošača

Regulator dužan je da nadgledava sklopljenje Ugovora o uslugama vode, na osnovu redovnog izveštaja, sa kojim Pružaoci usluga vode dužni su da pripreme i dostave Regulatoru na osnovu Clana 43.

DEO VI: FAKTURE ZA PRUŽENE USLUGE

Poglavlje 8:Fakture Potrošača i Opomene za Plaćanje

Član 30: Izdavanje Faktura Potrošača

- 30.1. Pružaoci usluga vode dužni su da fakturišu svoje potrošače najmanje jednom u dva meseca, ali najbolje jednom mesečno.
- 30.2. Fakture izdat će se u štampanom formatu i dostavljat će se poštom ili lično na adresu koja se nalazi u dosijeu potrošača.
- 30.3. Fakture treba da budu ispisani na jednom ili više jezika koji su u zvaničnoj upotrebi na Kosovu, a na osnovu želje koju svaki od potrošača bude izrazio.

- 30.4. Ukoliko potrošač ne izrazi posebnu želju, ili dok se o tome ne obavesti Pružalac usluga vode, fakture izdavat će se na jeziku kojim se najviše govori na određenom geografskom području unutar svake od datih uslužnih oblasti.
- 30.5. Bez obzira na stavove 30.3 i 30.4, jedna faktura može biti zastupljena na sva tri (3) jezika koji su u zvaničnoj upotrebi na Kosovu, ali moraju biti čitljivi.

Član 31: Sadržaj Fature Potrošača

- 31.1. Pružaoci usluga vode treba da na svaku fakturu unesu sledeće informacije za sve potrošače:
- a) Jedinstveni broj faktura;
 - b) Osnovne informacije o potrošaču, kategoriju (domaćinstvo ili trgovinsko-industrijska, ili institucionalna, ili međunarodna) i jedan identifikacioni broj potrošača;
 - c) Adresa poseda na kojem su obezbeđene ili dostavljene usluge vode ;
 - d) Iznosi čija se uplata zahteva od potrošača, odvojeni na osnovu svake tačke navedene u narednom stavu 2. i sabrani kako bi sačinjavali ukupan iznos koji potrošač mora da uplati;
 - e) Datum do kojeg se od potrošača zahteva da plaća ukupan iznos koji je naznačen na fakturu;
 - f) Ukupan iznos fakture mora biti jasno prikazan;
 - g) Načini na koje potrošači mogu da izvrše uplatu faktura, i obaveštenja o pomoći, koja mogu biti na raspolaganju, ukoliko se potrošač suočava sa finansijskim teškoćama;
 - h) Broj telefona za obaveštenja o fakturama i broj hitne službe koja radi 24 časa; i
 - i) Bilo kakav poseban kredit ili bilans duga sa prethodnih faktura, i uplata koje je potrošač izvršio pre slanja poslednje fakture .
 - j) Napomena: Sama činjenica o prijemu fakture smatrat će se kao sklopljenje ugovora o uslugama
- 31.2 Pružaoci usluga vode moraju posebno da nabroju sledeće cene na svaku izdatu fakturu ko:

- a) Utvrđenu cenu za dostupnost usluga u obezbeđivanju vodosnabdevanja, kao i za obezbeđivanje usluga kanalizacije;
- b) Cenu za upotrebu vode, uključujući i datum i rezultat trenutnog i predhodnog očitavanja vodomera;
- c) Paušalnu cenu za upotrebu vode, kada je posed priključen na mrežu vodovoda , ali ne postoji vodomer;
- d) Zapreminsku cenu za kanalizaciju;
- e) Bilo koju drugu cenu u vezi sa obezbeđivanjem vode , kao što su cena za pružene usluge, bilo na zahtev potrošača ili zbog neispunjenja obaveza potrošača da izvrši uplatu kazne za odloženo plaćanje, isključenje sa mreže, ponovno uključanje na mrežu ili ostale odobrene cene;
- f) Svaka naplata koja obuhvata porez na dodatnu vrednost (VAT) biće prikazana kao jedna tačka, a ukupan iznos VAT koji potrošača duguje biće prikazan kao odvojena tačka

Član 32: Opomene za plaćanje i isključenje sa mreže zbog neplaćanja

- 32.1. Od pružaoci usluga vode zahteva se da izdaju i pošalju potrošačima sledeće opomene u slučaju izostanka plaćanja bilo kojeg računa do datuma koji predstavlja određeni rok za plaćanje istih:
 - a) Prva opomena mora da podstakne potrošače da izvrše uplatu faktura u roku od pet (5) radnih dana, ili da u protivnom bude podvrgnut isključenju sa mreže;
 - b) Druga opomena mora da podstakne potrošače da izvrše uplatu faktura u roku od pet (5) radnih dana, ili da u protivnom bude podvrgnut isključenju sa mreže, a mora biti ispisana u crvenoj boji jasno kazujući da će u slučaju neplaćanja prispelog iznosa na računu doći do efektivnog isključenja bez daljeg upozorenja.
- 32.2. Opomene za plaćanje prispelih faktura koji moraju biti izdati na osnovu ovog člana, treba da budu u pisanoj formi i dostavljene potrošačima na istim jezicima kao i prispeli računi.
- 32.3. Pružaoci usluga vode obavezni su da pristupe isključenju sa mreže onih potrošača koji ne izvrše uplatu bilo kojeg računa po isteku roka dozvoljenog za tu svrhu na osnovu poslednje opomene u crvenoj boji, koja je izdata i dostavljena shodno ovom članu, a na osnovu Pravila o isključenju usluga vode .

Poglavlje 9: Plaćanje Faktura Potrošača

Član 33: Plaćanje Faktura Potrošača

- 33.1 Pružaoci usluga vode dužni su da pismenim putem obaveštavaju potrošače o načinu izmirenja faktura, koji, imaju za cilj omogućavanje izmirenja faktura koliko god je to moguće, i koji mogu da obuhvate isplatu preko bankovnih automata i bankarskog transfera novca kad god je to tehnički i ekonomski izvodljivo.
- 33.2 Pružaoci usluga vode zasnovat će naplatne stanice, uključujući i stanice unutar njegovih poslovnih prostorija, kao i u lokalnim bankama ili poštama ili u obe, a koje moraju biti smeštene u najbližoj okolini stanovnika i/ili poslovnom objektu potrošača, a mora da ima radne dane i sate pristupačne za većinu potrošača.

Član 34: Lokacije za prijem i naplatu potrošačkih faktura

- 34.1 Posle odobrenja od strane Regulatora, pružaoci usluga vode mogu da zatraže od potrošača da dođu u određenu lokaciju za prijem i naplatu svojih faktura
- 34.2 Pružaoci usluga vode dužni su da pošalju pismo kod Regulatora navodeći
- a) Detalje o lokacijama i radnim danima i satima;
 - b) Kartu uslužnog područja sa jasno označenim lokacijama za naplatu;
 - c) Način obaveštavanja potrošača o proceduri plaćanja, mestu, radnim danima i satima u kojima mogu da podignu i izvrše uplatu svojih faktura i dobiju potvrdu o uplati;
 - d) Proceduru putem koje potrošači mogu da izvrše pripreme za dostavljanje faktura do njihovih boravišta i izvrše uplatu za tu vrstu usluge.
- 34.3 Kao odgovor na zahtev koji se podnosi na osnovu stava 34.2, Regulator izvršavat će proveru u roku od dvadeset (20) radnih dana, obaveštavat će Pružaoce Usluga Vode pismenim putem o odobrenju ili razlozima za odbacivanje zahteva, kao i utvrđivanje vremenskog roka od najmanje četiri (4) meseca do najviše šest (6) meseci za procenivanje rezultata.
- 34.4 Tokom preioda procenjivanja, Regulator izvršavat će povremene inspekcije, a Konsultativna Komisija Potrošača za uslužno područje dužna je da izvrši nadzoravanje kako bi procenila efektivnost i pristupačnost naplatnih mesta, radnih sati i njihovu pristupačnost.
- 34.5 Regulator dužan je da upotrebi nalaze nadzoravanja i inspekcija u određivanju, da li će ili ne dozvoliti pružaoцу usluga vode da nastavi sa takvim načinom dostave i naplate faktura, a rezultate svoje odluke dužan je da pismeno dostavi pružaoцу usluga vode najdalje do devet (9) meseci od prvobitnog odobrenja iz stava 34.3.

Poglavlje 10: Potrošačke Fakture za Višestruke Račune

Član 35: Potrošačke Fakture za Višestruke Račune

- 35.1 Kada Pružalac usluga vode izda račun jednom potrošaču za višestruke fakture, takva faktura treba da obuhvati jednu stranicu sa spiskom svakog broja faktura, naziv fakture, iznos za naplatu na svakom od faktura i zbir ukupnog iznosa koji potrošač usluga duuguje za sve te fakture.
- 35.2 Kada Pružalac usluga vode prihvata uplatu od jednog potrošača za višestruke fakture, takva uplata treba da bude raspoređena po istom redosledu i nameni svake fakture na osnovu spiska od jedne stranice osim ako potrošač nije naznačio drugačije

Poglavlje 11: Istorija Prošlih Faktura

Član 36: Pružanje istorije prošlih faktura potrošača

- 36.1 Svaki pružalac usluga vode, po prijemu zahteva jednog od njegovih potrošača, dužan je da pruži informaciju o prošlim fakturama tog potrošača i to na istom jeziku koji je korišten za izdavanje takvih prošlih faktura.
- 36.2 Minimum podataka pruženih na prošlim fakurama treba da obuhvate sledeće i to u obliku koji je lako razumljiv za jednog prosečnog potrošača bez ikakvog predhodnog tehničkog znanja:
 - a) Jasnu specifikaciju podataka o nekoliko meseci i godina snabdevanja uz minimum od dvanaest (12) meseci, osim ako potrošač nije predmet usluge u periodu kraćem od datog; i
 - b) Jasno navedeni iznos za svaku fakturu koji je izdat tokom perioda na koji se podaci odnose.
- 36.3 Pružalac usluga vode može da zahteva uplatu u iznosu koji je dovoljan da pokrije razumno proračunate administrativne troškove za sve naredne zahteve za dobijanje istorije prošlih faktura koji podnese isti potrošač za istu uslužnu lokaciju u roku od dvanaest (12) meseci.

Poglavlje 12: Korigovanje Fakture i Korigovanja

Član 37: Greške tokom Faktura zbog Nemarnosti

Pružalac Usluga Vode dužan je da prilagodi fakturu u kojem je potrošaču zaračunata niža ili viša cena uplate kao rezultat pogrešnih primenjenih službenih tarifa ili ljudskog faktora, i da omogući potrošaču kredit ili nadoknadu u zavisnosti od slučaja za iznos jednak onom koji je pogrešan u roku od dvadeset (20) Radnih Dana nakon datuma kada je takva greška otkrivena ili u slučaju spora sa potrošačem , ne kasnije od dvadeset (20) radnih dana od datuma kada je takav spor utvrđen.

Član 38: Svesno Preopterećenje od Pružaoca Usluga

U slučaju kada Regulator utvrdi da pružalac usluga vode namerno preopterećuje potrošača, pružalac usluga vode bit će obavezan da pripisuje nalog oštećenog potrošača , koji je jednak sa dvostrukim preopterećenim totalnim iznosom . Pored toga, pružalac usluga vode će platiti ekvivalent kamate do petnaest posto (15%) od preopterećenog iznosa, ako iznos koji treba da se šalje se nije pripisao na račun potrošača u roku od dvadeset (20) radnih dana, od dana kada je Regulator utvrdio takvu grešku kod pružalaca usluga vode.

Član 39: Pod-opterećenje sa Prevarom od Pružalaca Usluga

U slučaju kada je pružalac usluga vode pod opteretio potrošača kao posledica prevare i / ili namernog zloupotrebljivanja od strane potrošača sarađujući sam ili u saradnji sa osobljem pružaoca usluga vode u roku od dvadeset (20) radnih dana, od datuma kada je potrošač otkriven kao odgovoran za tu akciju, onda će potrošač platiti pružaocu usluga vode pun iznos koji je pod- opterećen ili će biti isključen.

DEO VII: KAMPANJA JAVNOG INFORMSANJA

Član 40 : Kampanija Javnog Informisanja koju sprovodi Regulator

- 40.1 Regulator dužan je da organizuje i sprovede jednovremenu Kampanju javnog Informisanja za za svrhu informisanja javnosti o Povelji Potrošača, Ugovoru o uslugama, fakturisabju i plaćanje za pružene usluge, kao i o ostalim pitanjima.
- 40.2 Regulator obavestit će sve pružaoce usluga vode , tako da mogu uzeti učešća u Kampanji javnog informisanja, kao i da zatraže i/ili razmotre sve doprinose i predloge koje ponude pružaoci usluga vode.

Član 41: Kampanije javnog informisanja koje sprovode pružaoci usluga vode

- 41.1 Svaki Pružalac Usluga Vode dužan je da objavi raspodelu svoje Povelje Potrošača, i najavi početak vremenskog roka za potpisivanje Ugovora o uslugama vodovoda unutar svog uslužnog područja.
- 41.2 Svi materijali koji su iskorišteni u bilo kojim kampanijama javnog informisanja koje su sprovedi pružaoci usluga vode treba da:
- a) Sadrže ili prikažu istinite, ažurirane, kompletne i tačne informacije;
 - b) Ne budu pomešani sa bilo kojim komercijalnim publicitetom napravljenim od strane pružaoca usluga vode bilo koje druge svrhe osim ako to nije drugačije određeno ili odobreno unapred od strane Regulatora;
 - c) Koriste jezik prihvatljiv za opštu javnost bez ikakvih posebnih tehničkih kvalifikacija ili porekla;
 - d) Budu urađene na jeziku ili jezicima koji se govore na širim geografskim područjima koja su pokrivena kampanijama javnog informisanja unutar uslužnih područja;
 - e) Ne daju nijednu vrstu političkih, rasnih, etničkih, rodovskih, seksualnih, moralnih i/ili religioznih napomena;
 - f) Se uzdrže od bilo kakvih poređenja između kvaliteta usluge i/ili standarda usluge bilo kojeg drugog pružaoca usluga vode i/ili nekog drugog Javnog komunalnog preduzeća ili firme;
 - g) Se ponašaju u skladu sa nacrtom materijala predhodno podnetih na odobrenje od strane ovog Regulatora, i
 - h) Se ponašaju u skladu sa svim ostalim pravilima utvrđenim za kampanje javnog informisanja, reklamiranje i/ili publiciteta na osnovu bilo kojeg zakona u primeni na Kosovu koji se odnose na nadzor rada medija i/ili ostalih kompetentnih vlasti.
- 41.3 Pružaoci Usluga Vode dužni su da koordinišu rad sa Kampanijom javnog informisanja koju sprovodi ovaj Regulator na osnovu člana 40.

DEO VIII: SPROVOĐENJE I KAZNE

Poglavlje 13: Sprovođenje od strane Regulatora

Član 42: Sprovođenje

- 42.1 Regulator vršit će nadzoravanje postupanja u skladu sa propisima ovog Pravila na osnovu izveštaja koje budu dostavljali pružaoci usluga vode.
- 42.2 Regulator takođe će vršiti nadzoravanje postupanja u skladu sa propisima ovog Pravila putem inspekcija i nadgledavanja, kao i putem izveštaja koje budu slali drugi subjekti i javne službe.

Poglavlje 14: Podaci i izveštaji

Član 43: Podaci i izveštaji

- 43.1 Izveštaji Regulatora Svaki pružalac usluga vode dužan je da sačini i podnese izveštaje Regulatoru na propisan način i u intervalima utvrđenim od strane Regulatora s vremena na vreme.
- 43.2 Izveštaj o napretku Svaki pružalac usluga vode mora da podnese izveštaj svakog meseca, najkasnije do datuma 20 (dvadeset) svakog meseca koji sledi, u vezi ugovorima sa potrošačima, izdavanje faktura za plaćanje faktura za usluge vode i kanalizacije. Format izveštaja s vremena na vreme odobrava se od strane Regulatora.
- 43.3 Lokacija i čuvanje podataka Svi podaci se moraju čuvati u centrali pružaoci usluga vode i moraju biti dostupni tokom redovnog radnog vremena na uvid ovom Regulatoru.
- 43.4 Period čuvanja podataka i izveštaja Svi podaci i izveštaji predviđeni ovim članom moraju biti organizovani i čuvani od strane pružaoci usluga vode u periodu od najmanje dve (2) kalendarske godine od dana kada su prvobitno sačinjeni ili postali dostupni osim ako bilo koji drugi primenjiv zakon ne predviđa njihovo čuvanje za neki duži period vremena, u kojem slučaju će se primenjivati kasniji period čuvanja.

Poglavlje 15: Prekršaji i kazne

Član 44: Prekršaji i kazne

Novčane kazne bit će uspostavljene na osnovu propisa utvrđenih izdatim Pravilom, izmenjenim i/ili dopunjenim od strane ovog Regulatora s vremena na vreme.

Poglavlje 16: Žalbe

Član 45: Žalbe

- 45.1 Pružaoci usluga vode imaju pravo na žalbu Komisiji za provere, koja je osnovana shodno UMIK-om pravilnikom 2004/49, o aktivnostima pružaoci usluga vode i kanalizacije, i amandmanima izvršeni po zakonu 03/L-086 i svakoj konkretnoj odluci Regulatora o implementaciji ovog Pravila.
- 45.2 Pružaoci usluga vode takođe imaju pravo na žalbu na sudovima Kosova po pitanju bilo koje odluke Komisije za provere donete u vezi sa nekom konkretnom odlukom o sprovođenju ovog Pravila na osnovu UNMIK-om pravilom Br. 2004/49, o aktivnostima pružaoci usluga vode i kanalizacije ,i amandmanima izvršeni po zakonu o implementaciji ovog Pravila.

DEO IX: RAZNO

Član 46: Jezici

- 46.1 Ovo Pravilo izdaje i objavljuje se u tri verzije pisane na zvaničnim jezicima u upotrebi na Kosovu:
 - a) Albanskom;
 - b) Srpskom, i
 - c) Engleskom
- 46.2 U slučaju bilo kakvih nepodudarnosti između bilo koje verzije izdanja ovog Pravila, verzija na albanskom jeziku preovladava će.

Član 47: Stupanje na snagu

Ovaj Pravilnik stupa na snagu posle trideset (30) dana od dana njegovog potpisivanja i izdavanja.



Raif Preteni
Direktor RUVO-a

ANEKSI

ANEKS 1

MINIMUM SADRŽAJA POVELJE POTROSAČA

1. Šta je Povelja Potrošača
 - 1.1. Definicije
 - 1.2. Osnovne prostorije [DVKU pruža uslugu, potrošač plaća]
 - 1.3. Ko je pokriven pružanjem usluga
 - 1.4. Trajanje pokrivenosti
2. **Prijavljivanje za usluge vode**
 - 2.1. Sistem prijavljivanja uključujući i rokove
 - 2.2. Prijavni formular
 - 2.3. Takse za prijavljivanje i troškovi priključka
 - 2.4. Depoziti
 - 2.4.1 Mandatni depoziti
 - 2.4.2 Iznosi depozita
 - 2.4.3 Plaćanje kamate za depozit
 - 2.4.4 Povraćaj depozita
 - 2.5. Preseljenje na novu lokaciju unutar uslužnog područja
- 3 **Pristup pružaoci usluga**
 - 3.1 Opšti aspekti pristupa
 - 3.1.1 Namena
 - 3.1.2 Identifikacija
 - 3.1.3 Prethodno obaveštenje
 - 3.2 Očitavanje merača
 - 3.3 Inspekcije
 - 3.4 Popravke
 - 3.4.1 Mandatne popravke isticanja vode u prostorijama potrošača
 - 3.5 Vanredne situacije
4. **Kontaktiranje davaoca usluga**
 - 4.1 Centar za odgovore korisnicima usluga [24/7; telefonski brojevi]
 - 4.2 Potrošačka pitanja [pitanja o tarifama i uslugama]
 - 4.3 Dežurna služba [nema vode, pucanje i isticanje vode iz cevi, začepljenje kanalizacije]
5. **Usluge vodosnabdevanja i minimalni stepen usluge**
 - 5.1 Priključeni posedi
 - 5.2 Step en protočnosti
 - 5.3 Pritisak
 - 5.4 Kvalitet vode
 - 5.5 Pouzdanost
 - 5.6 Prekidi u snabdevanju
 - 5.6.1 Planska isključenja
 - 5.6.2 Havarijska isključenja

- 5.7 Pucanje cevi ili isticanje vode
- 5.8 Nestašica i deficit u snabdevanju vodom
- 5.9 Registrovanje zdravstvenih ili posebnih potreba [Ugoržena lica]

6. Usluge kanalizacije

- 6.1 Priključeni posedi
- 6.2 Poplava i izlivanje kanalizacije
- 6.3 Začepljenje kanalizacije
- 6.4 Industrijska otpadna voda
 - 6.4.1 Definicije
 - 6.4.2 Restrikcije
 - 6.4.3 Prethodni tretman

7. Plaćanje usluga

- 7.1 Osnova faktura
- 7.2 Faktura
 - 7.2.1 Jezik na fakturu
 - 7.2.2 Predbrojna faktura
 - 7.2.3 Broj računa potrošača
 - 7.2.4 Kontakt detalji potrošača
 - 7.2.5 Datum izdavanja fakture i datum slanja fakture
 - 7.2.6 Datum za naplatu fakture
 - 7.2.7 Informacije vezane za uslugu
 - 7.2.8 Dospeli iznos
 - 7.2.9 Lokacija šaltera za naplatu fakture
 - 7.2.10 Kontaktiranje pružaoci usluga
 - 7.2.11 Ostale informacije
- 7.3 Plaćanje
- 7.4 Plaćanje instalacija [Aranžmani plaćanja]
- 7.5 Kazne za neplaćanje
- 7.6 Prilagođavanje i ispravljanje faktura
 - 7.6.1 Inadvertent greška na fakturu za pružene usluge
 - 7.6.2 Samovoljno zaračunavanje većeg iznosa za pružene usluge
 - 7.6.3 Malverzacijsko zaračunavanje manjeg iznosa za pružene usluge

8 Uslužne tarife i takse

- 8.1 Utvrđivanje uslužnih tarifa
- 8.2 Provera i odobrenje od strane RUVO-a
- 8.3 Najava uslužnih tarifa
- 8.4 Obaveštenje o izmeni uslužnih tarifa

9. Vodomeri potrošača

- 9.1 Merenje dostavljene vode
- 9.2 Instalacija
- 9.3 Vlasništvo nad vodomrom [komunalno preduzeće]
- 9.4 Obezbeđenje pristupa

- 9.5 Očitavanje vodomera od strane pružaoci usluga od strane potrošača
- 9.6 Procenjivanje
- 9.7 Testiranje i kalibrisanje vodomera

10 Isključenje sa mreže vodosnabdevanja

- 10.1 Razlozi za isključenje
- 10.2 Propisi za isključenje
- 10.3 Ponovno priključenje
- 10.4 Kolektivna isključenja
- 10.5 Takse

11. Rešavanje potrošačkih prigovora, rešenja i sporova

- 11.1 Podaci o prigovorima
- 11.2 Najbolja volja za rešavanje
- 11.3 Pismo obaveštenje – oštećenje imovine
- 11.4 Komisija za korisničke konsultacije (KKK)
- 11.5 Provera i rešavanje pri KKK

12. Izveštavanje kod potrošača

- 12.1 Izveštavanje istorije o prethodnim fakturama
- 12.2 Sadržaj izveštaja o prethodnim fakturama potrošača
- 12.3 Nadoknade za štampanje izveštaja o prethodnim fakturama potrošača
- 12.4 Izveštaj o delatnostima
- 12.5 Izveštaj o operativnim troškovima
- 12.6 Izveštaj o kvalitetu obavljanja delatnosti
- 12.7 Godišnji izveštaj o poštovanju potrošačke povelje od strane pružaoci usluga

13. Izmene u potrošačkoj povelji

- 13.1 Godišnji pregled pružaoci usluga
- 13.2 Informisanost potrošača o bilo kakvim izmenama

ANEKS 2

MINIMUM SADRŽAJA UGOVORA O USLUGAMA RKV logotip "[Ostali logovi kompanija]"

UGOVOR O USLUGAMA

Regionalna Kompanija Vodovoda [Izaberite naziv kompanije] "A.D. [Izaberite naziv kompanije] (u daljem tekstu: RKV [Izaberite naziv kompanije] ", i potrošač je potpisao ugovor o uslugama za pružanje usluga vode i otpada pod uslovima utvrđenim sa Zakonom o aktivnostima usluga vode, otpadnih voda, i otpada (u daljem tekstu: Zakon), kao i sa poveljom potrošača [Izaberi naziv kompanije] ", koji na detaljni način definiše međusobna prava i obaveze RKV" [Izaberite naslov kompanije "A.D [Izaberite sedište kompanije] i potrošača.

I. UGOVORNE STRANKE			
1.1. RKV "[Izaberite naziv kompanije]" A.D [Izaberite naziv kompanije], Ul. [Izaberite adresu kompanije].br [Izaberite broj kompanije]			
Br. Registracije biznisa		Br. Telefona	
Br. Licence		Elektronska adresa	
1.2. [Ime potrošača.]			
Br licen.biznisa		Br. Telefona	
Kategorija		Elektronska adresa	
II. PROSTORIJE GDE SE NUDE USLUGE			
Adresa			
Opština		Kod	
Adresa fakturisanja			
Objekat će biti uključen / uključen je sa vodom i / ili kanalizacijom otpadnih voda, u skladu sa zahtevima i tehničkim standardima RKV "[Izaberite naziv kompanije] ", a u skladu sa projektom unutrašnjih instalacija objekata. Troškovi uključenja se plaćaju od potrošača u skladu sa Tarifnim nalogom usluga . koji je odobren od Regulatornog Ureda za Vodu i Otpad (RUVO) , koje su implementirane od RKV [Izaberite naziv kompanije] . "			
III.OBAVEZE RUVO-a "[Izaberite naziv kompanije]"			
3.1 Uslužni standardi	RKV "[Izaberite naziv kompanije]" obavezan je da obezbedi snabdevanje vodom i kanalizacije, u skladu sa standardima usluga odobreni od strane RUVO-a, sa pravilom za minimalne standarde usluge (RUVO R-03 / U i K), koji i je dostupan u prostorijama RKV [Izaberite naziv kompanije] "kao i ueb sajta (vww.vvro-ks.org)		

3.2 Uslužne tarife	" treba da fakturiše potrošača samo na na osnovu tarifa, koji su odobreni od strane RUVO-a , i koji će biti dostupni na zahtev potrošača u svim objektima RKV "[Izaberite naziv kompanije]" kao i na veb sajtu RUVO-a (www.wwro-ks.org).
IV. OBAVEZE POTROŠAČA	
4.1 Plaćanje faktura	Potrošač dužan je da plati fakture na navedenu uplatu fakture . U slučaju spora fakture, potrošač treba da se obrati odeljenju potrošačkih usluga RKV , "[Izaberite naziv kompanije]", gde će se smatrati vjegova/njena žalba, i bit će upućen kako da deluje.. U slučaju neplaćanja fakture u određenom roku, RKV "[Izaberite naziv kompanije]" će isključiti potrošača u skladu sa pravilima i procedurama utvrđenim sa zakonom i pravilima RUVO-a
4.2 Vodomer	Potrošač je odgovoran da obezbedi mesto za postavljanje vodomera , odnosno da ga sačuva od oštećenja. Ukoliko potrošač ne izvrši svoju odgovornost, onda će on snositi trokove na sebe za popravku / zamenu vodomera. Potrošaču ili neovlašćenom licu je zabranjeno licu- osim ovlašćenom osoblju [Izaberite naziv kompanije] "- da manipuliše na bilo koji način sa vodomermom .
4.3 DozvoljavaJući pristup	Potrošač je dužan da omogući pristup osoblju RKV [Izaberite naziv kompanije] "na svoju imovinu za potrebe: • čitanja, pregleda, popravka i ugradnje vodomera, • pregleda instalacije vodovoda i kanalizacije, • isključenje vodnih usluga, i • obavljanja drugih neophodnih poslova za potrebe operisanja i održavanja mreže vodovoda i kanalizacije.
4.4 Zaštita od poplave vode kanalizacije	Potrošač je dužan da instalira i održava zaštitnu opremu (ne-povratni ventil) za zaštitu od potencijalnih poplava od otpadnih voda, i kao rezultat eventualnog blokiranja kanalizacione mreže.
V. OSTALE ODREDBE	
5.1 Potrošačka povelja	Potrošačka Povelja je deo ovog Ugovora usluga . Jedna kopija pismenog primeraka potrošačke povelje, RKV "[Izaberite naziv kompanije]" se podnese potrošaču prilikom potpisivanja ovog ugovora.
5.2 Registar Potrošača	Potrošač mora da obavesti RKV [Izaberite naziv kompanije] "za sve promene kao što se zahteva u Registar potrošača.
5.3 Dodela Ugovora	Potrošač nema pravo da bilo koju obavezu ili odgovornosti, koja proizilazi iz ovog ugovora biti preneti trećim licem u slučaju promene vlasništva.
5.4 Važeći zakon	Ovaj ugovor je sačinjen u skladu sa zakonom i propisima RUVO-a
5.5 Rešavanje nesaglasnosti	Svako neslaganje između ugovornih strana treba da se reši sa sporazumom na osnovu zajedničke dobre volje, preko Potrošačkog Savetodavnog Komiteta, pre

	nego što se nastavi sa ovim slučajem pred nadležnim sudom.
5.6 Kopije ugovora	Ugovor je sastavljen sa dovoljnim brojem identičnih primeraka, u kom slučaju svaka ugovorna stranka ima po jednu kopiju.

Ovlašćeno lice RUVO-a “[Izaberite naziv kompanije]” A.D.

[Ime i Prezime]

[Potpis]

[Datum]

Ovlašćeno lice potrošača “[Izaberi]:

[Ime i Prezime]

[Potpis]

[Datum]