



Republika e Kosovës – Republika Kosova – Republic of Kosovo

ZYRA RREGULLATORE PËR UJËSJELLËS DHE MBETURINA
REGULATORNI URED ZA VODOVOD I OTPAD
WATER AND WASTE REGULATORY OFFICE



**REGULATORNI URED ZA VODU I OTPAD (“RUVO”)
(P-03/V&K)**

**PRAVILO ZA MINIMALNE STANDARDE USLUGA
ZA PRUZAOCE USLUGA VODE NA KOSOVU**

Maj 31, 2011

PĚRMBAJTJA

DEO I: OPŠTE ODREDBE	4
Član 1: Ovlašćenje za izdavanje Pravilnika	4
Član 2: Obim	4
Član 3: Svrha	4
Član 4: Definicije	4
Član 5: Pravila tumačenja	7
DEO II: Opšti Principi	7
Odeljak 6: Primenjivanje	7
Član 7: Opšti Principi za Standardne Usluga	7
DEO III: POSTUPCI	8
Član 8: Saglasnot Standardi Usluga Postavljeni od Strane Reulatora	8
Član 9: Izuzeće od Standardnih Usluga	8
Član 10: Razmatranje Standardnih Usluga od strane Regulatora	9
DEO IV: SPORAZUM O STANDARDNIM USLUGA	10
Član 11: Sporazum o Standardnim Usluga	10
Član 12: Pregovaranje Sporazuma o Standardnim Uslugama	10
Član 13: Sklapanje Sporazuma o Standardnim Uslugama	11
Član 14: Pravna Priroda i Primenljivost Sporazuma o Standardnim Uslugama	12
Član 15: Ispunjavanje Sporazuma o Standardnim Uslugama	12
DEO V: Standardi Usluga	13
Poglavlje 1: Tehnički Standardi Usluga Vodovoda	13
Član 16: Snabdevanje sa Uslugama Vodvoda 24 sati	13
Član 17: Prekid Usluga Vode	13
Član 18: Ograničeni Režim Usluga Vodovoda	14
Član 19: Kvalitet vode za piće	14
Član 20: Pritisak Vode u Vodovodnu Mrežu	15
Član 21: Podela između Cevi Vodovoda i Kanalizacije	16
Član 22: Merenje Potrošene Vode	16
Član 23: Instalacija, Zamena i Premeštaj Vodomera	16
Član 24: Lokacija i Zaštita Vodomera	16
Član 25: Oštećenje Vodomera i Bllombe	17
Član 26: Čitanje Vodomera	17
Član 27: Provera Tačnosti i Kalibriranje Vodomera	18
Član 28: Aplikacija za Uslugu i Instaliranje Priključka Usluga	19
Član 29: Instaliranje Priključaka u Usluzi	19
Član 30: Premeštanje Priključaka Usluga	20
Član 31: Isključenje Ilegalnog Priključaka	20
Poglavlje 2: Tehnički Standardi za Kanalizacije	20
Član 32: 24 sata sa Uslugama Kanalizacije	20
Član 33: Pregled i Popravka Šahtova	21
Član 34: Čišćenje Mreže Kanalizacije	21
Član 35: Oštećenje u Mreže Kanalizacije	21
Poglavlje 3: Komercijalni Standardi za Usluge Vode	21
Član 36: Faktura Potrošača	21
Član 37: Fakturisanje bez Vodomera	22
Član 38: Fakturisanje u kolektivnim stambenim zgradama	22
Poglavlje 4 Standardi Usluga za Odgovor Potrošača	23
Član 39: Razmatranje Žalbi i zahteva za Usluge Vode	23

Član 40: Razmatranje Žalbi i Zahteva Potrošača u Fakturama	24
Član 41: Zakazivanje Sastanka sa Pružaocem Usluga Vode	24
DEO VI: SPROVOĐENJE	25
Poglavlje 5: Spovođenje Standarda Usluga	25
Član 42: Spovođenje Standarda Usluga	25
Poglavlje 6: Izveštaji i Odražvanje Podatataka za Standarde Usluga	25
Član 43: Izveštaji i Vođenje Podataka	25
Poglavlje 7: Prekršaji i Kazne Član 44: Prekršaji i Kazne	26
Poglavlje 8: Žalbe	26
Član 45: Žalbe	26
Poglavlje 9: Ostalo	26
Član 46: Jezici	26
Član 47: Stupanje na Snagu 47.1 Ovo pravilo stupa na snagu odmah nakon potpisivanja.	26
 PRILOG	 28
Član 1 Definicije	29
Član 2 Osnovna načela	29
Član 3 Opterećenje u fakturisanju	30
Član 4 Prava i Obaveze Potrošača	32
Član 5 Prava i obaveze Pružalaca Usluga Vode	32
Član 6. Implementacija ovog Upustva	32

DEO I: OPŠTE ODREDBE

Član 1: Ovlašćenje za izdavanje Pravilnika

Regulator izdaje ovo Pravilo na osnovu ovlašćenja datim Uredbom UNMIK-a 2004/49, o Aktivnostima Pružaoca Usluga Vodovoda, Kanalizacije i Optada, dopunjen Zakonom o izmenama i dopunama Uredbe 2004/49 (Zakon br 03/L-086), datuma 15 juna 2008 godine, usvojen od strane Skupštine Kosova.

Član 2: Obim

Obim ovog Pravila je da određuje Minimalne Standarde Usluga, koje Pružaoci Usluga Vode na Kosovu moraju da postignu u vezi snabdevanja sa pijaćom vodom, kao i održavanje kanizacionog sistema da bi obezbeđivanje minimalnih kvaliteta standarda, kao i bezbednosti pouzdanosti usluga vodovoda i kanalizacije.

Član 3: Svrha

Svrha ovog Prava jeste poboljšanje usluga vodovoda i kanalizacije, određujući osnovne Minimalne Standardne Usluge.

Član 4: Definicije

Reči i izrazi upotrebljeni u ovom Pravilu imaju sledeće značenje:

Radni dan podrazumeva bilo koji dan osim subote, nedelje ili bilo koji drugi dan koji je zvaničini praznik na Kosovu;

Faktura podrazumeva zvanični dokument (finansijski) u pisanoj formi za uplatu usluga vode i kanalizacije, koja precizira iznos duga koji se plaća, i period pružanja usluga, koji je izdat od strane Pružalaca Usluga Vode kod Potrošača u albanskom i srpskom jeziku;

Povelja Potrošača podrazumeva pisani dokument pripremljen od Pružalaca Usluga Vode u vezi sa pravima i obavezama Pružaoci Usluga Vode i njihovih Potrošača;

Ugovor o Uslugama Vode podrazumeva Sporazum između Pružalaca Usluga Vode i njihovih Potrošača koja proizlazi iz ovog Pravila; ukoliko ne postoji takav sporazum važeće uslovi snabdevanja usluga vode i kanalizacije izdati od Pružalaca Usluga Vode na osnovu ovog Pravila;

Potrošač podrazumeva lice koje je sklopio ugovor sa Pružaocem Usluga Vode, ili koji prima usluge pružene od Pružalaca Usluga Vode;

Kategorija Potrošača podrazumeva kategoriju potrošača definisani na sledeći način:

- i. **Institucionalni Potrošač** podrazumeva bilo koje pravno lice klasifikovan od Pružalaca Usluga Vode kao državna vlast, lokalna vlast, međunarodna organizacija ili institucija koja obavlja delatnosti od opšteg ili javnog interesa, koji nije registrovan kao privredno društvo u skladu sa Zakonom o Privrednim Društvima;
- ii. **Industrijski/ Komercijalni Potrošač** podrazumeva svako lice, pravno lice ili poslovno društvo klasifikovano prema Pružaocu Usluga kao Potrošač, koji koristi usluge za ili u vezi sa vršenjem komercijalne ili industrijske aktivnosti bilo koje vrste;
- iii. **Domaći Potrošač** podrazumeva bilo koji Potrošač klasifikovan od Pružalaca Usluga Vode kao lice koja koristi usluge na njegov ili njen boravak ili domaćinstvo;

Savetodavna Komisija Potrošača podrazumeva Komisiju koja je osnovana sa Zakonom od Regulatora u saradnji sa relevantnom Opštinom, relevantnim pružaocima Usluga Vode i Otpada za istraživanje i rešavanje žalbi potrošača,

Reviziona Komisija podrazumeva **Komisiju** osnovanu sa Zakonom sa ciljem revizije Odluka, koje su donete od strane Regulatora;

Priključni cev Potrošača podrazumeva cev od distributivne mreže vodovoda Pružalaca Usluga Vode do vodomera Potrošača, ili do objekata Potrošača (u slučaju kada vodomer je unutar objekata Potrošača) i sastojise od dva dela:

- **Cev usluga** podrazumeva sekciju uključne cevi koja se raširuje od distributivne cevi na ulici do granice poseda Potrošača, i njegovo održavanje je odgovornost Pružalaca Usluga;
- **Cev Snabdevanja** podrazumeva sekciju uključne cevi od granice poseda Potrošača do vodomera ili do objekata potrošača, (u slučaju kada nema vodomer ili kada je vodomer unutar objekata Potrošača), i njegovo održavanje je odgovornost Potrošača;

Nezakonito Uključenje podrazumeva vezu između imovine Potrošača sa distributivnom mrežom usluga vode pružene od Pružalaca Usluga Vode, koji nije napravljen od strane Pružalaca Usluga Vode u skladu sa važećim zakonom, i

Ne Zakonito Uključenje imat će isto značenje;

Licensa Usluga podrazumeva pravni dokument (Dozvolu) koju izdaje Regulator za Pružaoce Usluga Vode, koji određuje odredbe i uslove pod kojima mogu da se pruže usluge vode na Kosovu;

Zakon podrazumeva Zakon br.03/L-086, o izmenama i dopunama Uredbe UNMIK-a br. 2004/49, o Aktivnostima Pružalaca Usluga Vodovoda, Kanalizacije i Otpada.

Sporazum Usluga podrazumeva sporazum koji je potpisan od strane Opštine i Pružalaca Usluga Vode pod kontrolom i nadzorom Regulatora, za pružanje usluga vode u okviru

određene Opštine, u kome su navedeni prava i obaveze obe strane o Pružanju Usluga Vode;

Prekid podrazumeva pauzu sa rasporedom ili bez rasporeda Uslugama Vode, kroz koji najmanje 50 (pedeset) Potrošača nemaju usluge vode za šest (6) ili više sati.

Objekat podrazumeva mesto u kome se obavljaju ili pružaju usluge vode i/ili usluge otpadnih voda;

Pružalac Usluga Vode podrazumeva pravno lice, koji je licenciran od strane Regulatora koji pruža Usluge Vode;

Zainteresovana stranka podrazumeva lice koje ima interes u snabdevanje Usluga Vode;

Lice podrazumeva prano lice, uključujući korporaciju, partnerstvo, inkorporiranu organizaciju, vladu, agenciju ili podsektor;

Regulator podrazumeva nadležni organ za regulisanje ekonomskih aktivnosti Pružaoca Usluga Vode i Optada. Takođe se referiše kao " Regulatorni Ured za Vodu I Otpad (" RUVO") osnovana pod Uredbom UNMIK-a br. 2004/49, o Aktivnostima Pružalaca Usluga Vodovoda, Kanalizacije i Otpada, ili njegov nasledn organizacija;

Mreža kanalizacije podrazumeva sistem cevi i pratećih elemenata tih cevi (kao što su šahtove, itd.), koja se koriste za davanje i primanje Usluga Kanalizacije, koja se upravlja od Pružaoca Usluga Vode;

Mreža Vodovoda podrazumeva sistem cevi i i pratećih elemenata tih cevi (kao što su različiti ventili i šahtovi, itd.), koja se koristi za davanje i primanje usluga vodovoda, koja se upravlja od Pružaoca Usluga Vode;

Glavna Mreža Vodovoda podrazumeva mrežu vode, osim cevi usluga, koji je u vlasništvu , i koji se operiše i održava od Pružalaca Usluga Vode i koristi se za prenos ili distribuciju vode;

Usluge Kanalizacije podrazumeva sakupljanje, tretman i ispuštanje otpadnih voda iz javnih sistema kanalizacije, koji se operiše od od Pružalaca Usluga Vode;

Usluge Vodovoda podrazumeva vađenje, preradu i distribuciju vode za ljudsku potrošnju i operisanje mreže i objekata za tu svrhu;

Usluge Vode podrazumeva usluge vodovoda i kanalizacije, koje se pružaju od Pružalaca Usluga Vode;

Standard Usluga podrazumeva numeričku vrednost parametara rada i održavanja postavljen na nivou, koji obezbeđuje kvalitet, bezbednost i pouzdanost: (a) snabdevanju vode sa sistemom cevi za potrošače, kao i operisanje i održavanje mreže vodovoda, ili (b) sakupljanje kanalizacije od potrošača, i funkcionisanje i održavanje sistema kanalizacije;

Vodomer podrazumeva svaki uređaj ili instrument koji se koristi od strane od Pružalaca Usluga Vode za merenje, za svrhu naplate za količinu distribuirane vode. Vodomer treba jasno pokazati jedinicu i količinu vode koja prolazi kroz njega;

Nalog za Traife Usluga podrazumeva dokumenat izdat od strane Regulatora, gde su uključene sve Tarife Usluga za Zonu Usluga po vrsti, lokaciji i kategoriji Potrošača, kao i tarife za usluge vode i kanalizacije.

Član 5: Pravila tumačenja

U ovom Pravilu:

- (a) Svaki termin i izraz koji se koristi u ovom Pravilu, koji ovde nije posebno definisan, i koji može dovesti u pitanje i budu ne jasna, imat će značenje kao što je definisano u zakonskim aktima opisanim u Uvodom ovog Pravila i/ili u bilo kojem zakonu koji se primenjuje na Kosovu; i
- (b) Reference u ovom Pravilu tumačit će se po značenju bilo kojeg Pravila izdat, preinačen, izmenjen, dopunjen i/ili zamenjen od strane Regulatora s vremena na vreme u skladu sa datim ovlašćenjima;
- (c) Jednina obuhvata množinu i obrnuto;
- (d) Reči upotrebljene u bilo kojem rodu obuhvataju bilo koji drugi rod; i
- (e) Reference na delove, poglavlja i članove, ukoliko tekstualno ne predstavljaju drugačije referencije su na delove, poglavlja i članove ovog Pravila;

DEO II: Opšti Principi

Odeljak 6: Primenjivanje

Svi Pružaoci Usluga Vode obavezni su da se pridržavaju odredbi ovog Pravila, uključujući i amandmane koje Regulator može da vrši svremena na vreme.

Član 7: Opšti Principi za Standardne Usluga

- 7.1 Pružaoci Usluga Vode moraju da ispunjavaju sve vreme svoje obaveze na profesionalan način u određenom roku, efikasno i bezbedno.
- 7.2 Svi stanovnici u Zoni Usluga koji se služe od Pružalaca Usluga Vode imaju pravo da primaju redovne usluge kada je to tehnički i ekonomski izvodljivo.
- 7.3 Pružalac Usluga Vode je odgovoran za održavanje obuke, nadzoravanje i monitoriranje kako bi se obezbedilo da njegovi radnici su ljubazni i profesionalni u njihove interakcije sa Potrošačima i javnostćom.

- 7.4 Specifični i numerički standardi minimalnih nivoa usluga koja su navedena u ovom Pravilu, zamišljeni su kao obaveze u Licensi Usluga, koji su izdati za Pružalaca Usluga Vode.
- 7.5 Minimalni standardi usluga kao što su definisani u ovom Pravilu ne bi trebalo da se tumače za:
- (a) Reduktira aktuelne standarde usluga, ako se usluga trenutno vrši prema višim standardima nego minimum standardi usluga namećeni u ovim Pravilu.
 - (b) Sprečavanje svakog Pružalaca Usluga Vode da se angažuje u podizanju standardnih usluga sa bilo kojim Sporazum o Usluzi sa Opštinom.

DEO III: POSTUPCI

Član 8: Saglasnot Standardi Usluga Postavljeni od Strane Regulatora

Svi Pružaoci Usluga Vode moraju da budu u skladu sa standardima usluga, postavljeni od strane Regulatora, osim ako oni ulaze u pisani Sporazum sa Regulatorom da isprave, menjaju, modifikuju, dodaju ili zamene bilo koji standard usluga određen sa ovim Pravilom.

Član 9: Izuzeće od Standardnih Usluga

- 9.1 Pružalac Usluga Vode ako nema mogućnosti da bude u skladu sa jednim ili više Standardnih Usluga, odnosno mora da se prijavi pismeno kod Regulatora u cilju da bude razrešen iz ispunjavanja jednog ili više posebnih standardnih usluga, kao što je definisano sa ovim Pravilom.
- 9.2 Pismeni zahtev Pružalaca Usluga Vode treba da sadrži standarde usluga, trenutni nivo ispunjavanja, razlozi za nemogućnost ispunjavanja, približno rok trajanje za ispunjavanje, i a ako je potrebno da predloži nivo standarda usluga u kojim ispunjavanje može da bude stabilan.
- 9.3 Regulator razmatra će pismeni zahtev Pružaoca Usluga Vode, i odredit će ako izuzeće od ispunjavanja standardi usluga mora dati Pružaocu Usluga Vode, ograničeni rok, ili ako standardi usluga u pitanju moraju biti modifikovani. Rezultati razmatranja Regulatora bit će saopšteni pismeno Pružaocu Usluga Vode u roku od jednog (1) meseca, od dana

prijema zahteva za izuzeče od ispunjavanja od jednih standardi usluga u skladu sa stavom 9.1 i 9.2.

- 9.4 Svako izuzeče od ispunjavanja bilo kojeg od standarda usluga, koji je odobren od strane Regulatora na zahtev Pružalaca Usluga Vode bit će razmatrani na godišnjicu datuma kada je dato to izuzeče , ili u bilo koje drugo vreme kada Regulator može da odluči da razmatra to pitanje za pregledivanje.
- 9.5 Svako obnavljanje ili nastavak izuzeča od ispunjavanja i/ili svake promene u Standardima Usluga bit će saopšteni Pružaocu Usluga Vode u pisanoj formi u roku od jednog (1) meseca, od dana kada je to pitanje uzeto na razmatranje od strane Regulatora.

Član 10: Razmatranje Standardnih Usluga od strane Regulatora

- 10.1 Regulator pregledivat će jednom godišnje Standarde Usluga koje su određene u ovom Pravilu.
- 10.2 Dva (2) meseci pre svake godišnjice od dana stupanja na snagu ovog Pravila, Regulator kontaktirat će sa Pružaocem Usluga Vode, kako bi se informisali o cilju razmatranja, i tražit će njihove komentare o aktuelnim i predloženim Standardih Usluga.
- 10.3 Razmatranje Regullatora uključit će i komentare i izveštaje ispunjavanja od Pružalaca Usluga Vode; komunikacije prilagodjavanje i izveshtaje od strane akcionara, kao i rezultate inspekcija studije i ankete koje su preduzete od strane Regulatora.
- 10.4 Osim godišnjeg razmatranja standarda usluga na osnovu paragrafa 10.1 do 10.3 ovog člana, Regulator sa svojom odlukom može da koriguje Mnimalne Standarde Usluga, iz razloga bazirani na geografskih faktora, tehničkih i ekonomskih uslova, kao i žalbi Lica od Interesa.
- 10.5 Kada se koriguju Standardi Usluga, bilo sa godišnjem razmatranjem Standardi Usluga u skladu sa stavom 10.1, ili u slučaju predviđenim u stavu 10.4 ovog člana, Regulator obavestit će pismeno Pružalaca Usluga Vode i dozvolit će mu rok od jednog (1) meseca da ispuni ili zahteva da se oslobađa od ispunjenja tih Standarda Usluga, koje su revidirani ili ispravljani.

DEO IV: SPORAZUM O STANDARDNIM USLUGA

Član 11: Sporazum o Standardnim Usluga

- 11.1 Regulator može da sklopi pisani Sporazum sa bilo kojim Pružaocem Usluga Vode, u cilju poboljšanja, promenama i/ili dopunama standarda usluga, koje su predviđene u ovim Pravilu.
- 11.2 Sporazumi o Standardnim Uslugama mogu se preduzeti ako postoje bilo koji prethodni uslovi, koji su utvrđeni od Regulatora, kao i predloženi od Pružalaca Usluga Vode uključujući, bez ograničenja, kao i sklopljenje u drugim obavezujućim sporazumima sa Pružaocem Usluga Vode u vezi sa:
- (a) Izdavanja, obnavljanja, proširenja, izmenjivanja, zamenivanja i ispunjavanja Licensni Usuga;
 - (b) Određivanje, pregledivanje i/ ili modificiranje Tarife Usluga;
 - (c) Proširenje teritorijalnog prostora Zone Usluga;
 - (d) Proširenje mreže Vodovoda i Kanalizacije;
 - (e) Određivanje, promenjivanje, proširenje, modificiranje i/ ili ispunjavanje bilo koje odredbe u odnosu sa potrošačima, kao što je navedeno u Pravilniku Povelje Potrošača, koja je zdata, ispravljena, izmenjena i/ili ispunjena od strane Regulatora s vremena na vreme.
- 11.3 Standardi Usluga koji će biti predmet Sporazuma o Standardi Usluga, ni u kom slučaju neće biti manje strogi ili manje zahtevani nego Standardi Usluga koji su postavljeni u ovom Pravilu, kao i revidirani ili dopunjeni s vremena na vreme od strane Regulatora.
- 11.4 Radi otklanjanja sumnje, Pružaoci Usluga Vode imaju pravo, ali ne i obavezu, da predlože Regulatoru da sklopi Sporazum o Standardnim Usluga kao što je navedeno u članu 12.

Član 12: Pregovaranje Sporazuma o Standardnim Uslugama

- 12.1 Pružaoci Usluga Vode koji žele da sklope Sporazume o Standardnim Uslugama, moraju da podnesu pismeni zahtev kod Regulatora, tražeći otvaranje pregovora za sklopljenje takvog Sporazuma, obrazložeci razloge zbog kojih smatraju da čak i javni interes, legitimna prava kao i njihova pravna očekivanja bolje će služiti, ako Regulator prihvati da sklapa Sporazume o Standardi Usluga.

- 12.2 Regulator će odgovoriti u pisanoj formi u roku od petnaest (15) Radnih Dana od dana prijema zahteva prema stavu 12.1, izričitujući saglasnost za ulazak u pregovore, ili odbijaju takvog saglasnosti.
- 12.3 Ako Regulator odluči da odbije pregovore za sklapanje Sporazuma o Standardnim Uslugama treba da podnosi svoje razloge za takvo odbijanje.
- 12.4 Ako Regulator pristaje da počinje pregovore za sklapanje Sporazuma o Standardnim Uslugama, takođe treba da daje Pružaocu Usluga Vode razumno vreme za svaki slučaj, ali ne manje od 30 (trideset) Radnih Dana omogućujući Pružaocu Usluga Vode da podnese kod Regulatora predlog za Sporazum o Standardnim Usluga.
- 12.5 U roku od deset (10) Radnih Dana od dana prijema predloga Sporazuma o Standardnim Uslugama, Regulator obavestit će Pružaloca Usluga Vode za planiranje prvog sastanka za početak pregovora o Sporazumu.
- 12.6 Regulator može takođe određivati maksimalno vreme za zaključivanje pregovora, odnosno za sklapanje Sporazuma o Standardnim Uslugama, koji ne može biti manje od dvadeset (20) Radnih Dana od datuma prvog pregovaračkog sastanka uređen kao u stavu 12.5.
- 12.7 Radi otklanjanja sumnje, Regulator ima pravo, ali ne i obavezu da uđe u Sporazum o Standardnim Uslugama dakle odbijanje pregovora za sklapanje takvog Sporazuma ili neuspeh za okončanje pregovora, smatra se kao akt ili ugovorna Odluka, a ne kao administrativni akti ili odluke koje su predmet upravnog postupka i/ili pravnog razmatranja.

Član 13: Sklapanje Sporazuma o Standardnim Uslugama

- 13.1 U slučaju uspešnog završetka pregovora održane u skladu sa članom 12, Regulator i Pružalac Usluga Vode sklapa će Sporazum o Standardnim Uslugama.
- 13.2 Sporazum o Standardnim Uslugama bit će potpisan u zvaničnim jezicima koji se koriste na Kosovu na;
- (a) albanskom jeziku i
 - (b) srpskom jeziku.
- 13.3 U slučaju bilo kakvog neslaganja između verzija pod kojim je potpisan Sporazum o Standardnim Uslugama, prevladat će verzija na albanskom jeziku.
- 13.4 Osim ako neka činjenica, informacija i/ili dokumenat smatra se da sadrži bilo koju privilegovanu ili poverljivu informaciju koje Regulator može da opravda sa pismenom odlukom, Sporazum o Standardni, Uslugama , njegovi Aneksi i sve informacije koja se koriste za pregovaranje i sklapanje takvog Sporazuma bit će objavljeni u javnost sa

metodama, kojim Regulator određuje s vremena na vreme i uvek su dostupni za javnu raspravu.

- 13.5 Svaki amandment, modifikacija ili dopuna odredbi u vrezi sa Sporazumom o Standardnim Uslugama, koja se odvija između Regulatora i Pružalaca Usluga Vode u treba da bude u pisanoj formi, bit će objavljeni u skladu sa odredbama prethodnih stavova ovog člana.

Član 14: Pravna Priroda i Primenljivost Sporazuma o Standardnim Uslugama

- 14.1 Sporazum o Standardnim Uslugama smatra se kao jedan administrativni ugovor za sve zakonske svrhe, kao obaveza Regulatora za pregovaranje da sklapa i izvrši takav Sporazum, uz striktnu primenu opštih zakonskih propisa, propisa i postupka koji upravljaju sa ostvarivanjem povlastica i dužnosti javnog organa.
- 14.2 Sporazum o Standardnim Uslugama, kao bilateralni pravni akt je pravno obavezujući, primenljiv i izvršen prema svojim uslovima za obe strane, kao i može biti ažuriran, produžen, izmenjen, dopunjen, revidiran, odnosno prekinut samo u duhu svojih odredaba ili primenljivim Zakonom na Kosovu.

Član 15: Ispunjavanje Sporazuma o Standardnim Uslugama

Pružaoци Usluga Vode dužni su da poštuju i da ispune standarde usluga, koje su određene opštim oblikom ovog Pravila:

- (a) Dok pregovori za sklapanje Sporazuma o Standardnim Uslugama se održav do datumastupanja na snagu ovog Sporazuma;
- (b) Odmah posle prestanka, brisanja, opoziva i/ili završetka Sporazuma o Standardnim Uslugama, osim ako za neko pravo i obaveza koji su ukluceni u Sporazumu o Standardnim Uslugama nije postignut neki sporazum da ostaje na snazi sa punim efektom čak i nakon prestanka za bilo koji pravni razloga;
- (c) U svakom pogledu ako Sporazum o Standardnim Uslugama nije definisan drugačije i/ili u svim aspektima nije izričito predviđen tim Sporazumom.

DEO V: Standardi Usluga

Poglavlje 1: Tehnički Standardi Usluga Vodovoda

Član 16: Snabdevanje sa Uslugama Vodvoda 24 sati

- 16.1 Pružalac Usluga Vode dužan je da kontinuirano obezbedi Kvalitativnu pijaću vodu u higijenskom i zdravstvenom smislu, sa adekvatnim količinama bez prekida 24 (dvadeset četiri) sati pod istim uslovima za sve kategorije Potrošača.
- 16.2 Snabdevanje vodom za Potrošače može se prekidati, osim u slučajevima i uslovima utvrđenim zakonom br. 03/L-086, ovog Pravila i Pravila za isključenje Usluga Vode od strane Pružalaca Usluga Vode na Kosovu ("R05/U&K"), dopunjen i izmenjen s vremena na vreme.

Član 17: Prekid Usluga Vode

- 17.1 Pružalac Usluga Vode za planirane prekide usluga vode, koja afektiraju više od 50 (pedeset) Potrošača, zbog planiranih preduzetih radova mora da objavi Obaveštenje u pisanik ili elektronskim medijima, koji pokrivaju to Područje Usluga i RUVO najmanje 48 (četrdeset osam) sati pre početka radova.
- 17.2 Obaveštenje Potrošača za neplanirane prekide Usluga Vodvoda treba da se vrši u najkraćem mogućem roku.
- 17.3 U slučaju kada prekidi Usluga Vode traju više od 6 (šest) sati, Pružalac Usluga Voda mora da obezbedi minimalni iznos vode kroz cisterne za potrebe Potrošača koji su pogođeni prekidom usluga.
- 17.4 Kada se vrši prekid usluga vode zbog izvođenja planiranih radova u sistemu vodovoda i kanalizacije, ti radovi moraju da se sprovedu u vreme da ne izazivaju prepreke i teškoće za Potrošače.
- 17.6 Svaki Pružalac Usluga Voda mora da vodi evidenciju za sve prekide usluga vodvoda, koja traju više od 6 (šest) sati, i koja utiču na bilo koji deo distributivnog sistema, gde

atcira 50 (pedeset) ili više Potrošača. U evidenciju o prekidima usluga treba da budu uključeni;

- (a) Datum, vreme i način obaveštavanja ili pronalaženje prekida ;
- (b) Približan broj Potrošača koji su afektirani;
- (c) Datum i vreme obnove usluga;
- (d) Uzrok prekida ako je poznat, i
- (e) Preduzimavanje koraka za izbegavanje ponavljanja.

Član 18: Ograničeni Režim Usluga Vodovoda

18.1 Ako Pružalac Usluga smatra da je neophodno da ograniči korišćenje voda, on mora Obavestiti unapred u pisanom obliku svoje Potrošače i Regulatora pet (5) Radnih Dana pre nego što stupi na snagu ovo ograničenje, osim u vanrednim uslovima. Pismeno Obaveštenje poslat će se poštom Regulatoru, dok Obaveštenje Potrošača vršit će se putem objavljivanja u novinama, štampanih reklama, ili transmetiranje na televiziji ili radiju, ili na obe mreže.

18.2 Takvo obaveštenje treba da navede:

- (a) Razlog za ograničenje;
- (b) Prirodu ograničenja;
- (c) Zonu ograničenja;
- (d) Raspored ograničenja;
- (e) Datum kada takvo ograničenje stupi na snagu, i
- (f) Datum mogućeg ukidanja tog ograničenja.

Član 19: Kvalitet vode za piće

19.1 Voda koja je se distribuira od strane Pružalaca Usluga Vode, mora da bude potpuno u skladu sa standardima pijaće vode koji važe na Kosovu, i koji su osnovani od strane Nacionalnog Instituta za Javno Zdravlje Kosova(NIJZK).

19.2 Ukoliko iz bilo kog razloga kvalitet pijaće vode padne ispod važećih standarda , Pružalac Usluga Vode odmah će obavestiti IJZK - pratit će upustva i pravila koje su izdate od NIJZK, za informisanje Potrošača i preduzeće akcije za saniranje situacije.

19.3 Pružalac Usluga Vode mora da pruža usluge pijaće vode prema standardima NIJK.

Član 20: Pritisak Vode u Vodovodnu Mrežu

20.1 U normalnim uslovima korišćenja vode, hidraulični pritisak u priključenom cevi Potrošača treba da bude ne manje od 25 (dvadeset pet) m.sh.u. i ne više od 70 (sedamdeset) m.sh.u. merenog pritiska u priključenjima usluga.

20.2 Odgovornost Pružalaca Usluga Vode je da instalira opreme za regulisanje pritiska da bi pritisak bio u granicama definisan sa članom 20.1

20.3 Prosek radnog pritiska treba da bude određen sa izračunavanjem aritmetičkog proseka, najmanje 24 (dvadeset četiri) sata neprekidnog merenja pritiska, koji se vrši na odabranim lokacijama širom sistema tokom perioda od 6 (šest) meseci.

20.4 Nije odgovornost Pružalaca Usluga Vode da obezbedi adekvatni pritisak za više spratne zgrade. Ovo je odgovornost vlasnika zgrade, a to se može postići uz postavljanje i instaliranje jedne pumpe za povećanje pritiska, koja mora biti odobrena od strane Pružalaca Usluga Vode. Svi troškovi koji se odnose na postavljanje , instaliranje i održavanje opreme za povećanje pritiska snose će Potrošači.

20.5 Oscilacije pritisku pod normalnim radnim uslovima ne treba da prelazu jednu trećinu, odnosno ni iznad ili ispod prosečnog pritiska rada.

20.6 Oscilacije u pritisku van granica navedeni u stavu 20.4, neće se smatrati kao prkršaj ovog Pravila kada su:

- (a) Nastali od vanrednih uslova;
- (b) Retke oscilacije, koji ne traju više od 5 (pet) minuta, ili
- (c) Nastaju od operisanja oprema Potrošača.

20.7 Pružalac Usluga Vode treba da vodi i održava evidenciju za testiranje pritiska, kao i dnevnik podataka pritiska koja prikazuju datum, vreme i lokaciju za najmanje 2 (dve) godine, za potrebe inspektiranja od strane Regulatora.

Član 21: Podela između Cevi Vodovoda i Kanalizacije

- 21.1 Ukoliko vodovodna i kanalizacijska mreža su blizu jedna sa drugim, Pružalac Usluga Vode treba da postavi cevi kanalizacije ispod visine cevi za vodu.
- 21.2 Horizontalna udaljenost između cevi vode i cevi kanalizacije trebalo bi da bude 100 (sto) centimetar , mereno od najbliže tačke spoljnih zidova između dva ceva.
- 21.3 Vertikalno odvajanje između cevi vode i cevi kanalizacije trebalo bi da budu 50 (pedeset) centimetra , mereno od najbliže tačke spoljnih zidova između ova dva ceva.

Član 22: Merenje Potrošene Vode

- 22.1 Voda koja se konzumira od strane potrošača trebalo bi da se meri sa vodomernom, osim u slučajevima kada voda iz vodovodnog sistema se koristi za hidrante vatre, kao i slučajevima propisanim sa ovim Pravilom.
- 22.2 Pružalac Usluga Vode odredit će prečnik i vrstu vodomera koji se instalira u svakom slučaju.

Član 23: Instalacija, Zamena i Premeštaj Vodomera

Vodomeri moraju biti instalirani, zamenjeni, ili premešteni samo od strane ovlašćenih radnika Pružalac Usluga Vode. Nijedna druga osoba nema pravo da instalira, promeni ili premešta vodomere bez pismene dozvole od strane Pružalaca Usluga Vode.

Član 24: Lokacija i Zaštita Vodomera

- 24.1 Pružalac Usluga Vode odredit će lokaciju za postavljanje vodomera. Ukoliko Potrošač ne obezbeđuje odgovarajuću lokaciju za instaliranje vodomera u skladu sa zahtevima Pružalaca Usluga Vode, onda ovaj prvi može da odbije da pruži usluge ili suspendovat će usluge za tog Potrošača.
- 24.2 Pružalac Usluga Vode treba da obezbeđuje i zahteva od Potrošača tehničke standarde za gradnju i održavanje prostorija u kojima je postavljen vodomerni.

- 24.3 Potrošača ima odgovornost, da preduzme mere za zaštitu vodomera od fizičkih oštećenja ili uticaja temperature.

Član 25: Oštećenje Vodomera i Bllombe

- 25.1 Svaki Potrošač bit će odgovoran za oštećenje bllombe vodomera koje rezultiraju od nemarnosti, curenja tople vode, zamrzavanja ili bilo kog drugog razloga koji nije izazvan od Pružalaca Usluga Vode ili njegovih radnika. Cena popravke ili zamena vodomera ili bllombe snosi će se Potrošača prema Nalogu o Trafama Usluga Pružalaca Usluga Vode.
- 25.2 Nijedno neovlašćeno lice ne sme manipulirati ili oštetiti vodomer ili bllombu vodomera.
- 25.3 Ukoliko vdomer ili bllomba vodomera je oštećena ili manipulirana, Pružalac Usluga Vode nakon zaključenja takve akcije, isključit će Potrošača iz Usluga Vode. Takođe, Pružalac Usluga Vode ima pravo da preduzme mere prema Potrošaču koji je oštetio ili manipulirao sa vodomrom ili bllombom vodomera sledeće akcije:
- (a) Optereti Potrošača sa troškovima popravke vodomera i / ili bllombe;
 - (b) Optereti Potrošača sa procenjenom potrošnjom vode, koja se smatra da je potrošena od Potrošača a nije je registrovana u vodomru. Procena potrošene vode bit će zasnovana na prethodnu potrošnju u istom periodu;
 - (c) Pokrene tuzbu u nadležnom sudu.

Član 26: Čitanje Vodomera

- 26.1 Osim u slučajevima kada je drugačije propisano u ovom Pravilu, Pružalac Usluga Vode mora da fakturiše Potrošača na osnovu čitane potrošnje vodomera.
- 26.2 Čitanje vodomera vrši će se od strane čitoca Vodomera ili inspektora Pružalaca Usluga Vode, koji moraju da imaju odgovarajući oblik identifikacije (uniforme i identifikovanu karticu), izdate od Pružalaca Usluga Vode, i da se reklamira na vidljivom mestu.

- 26.3 Čitanje vodomera treba da se vrši tokom radnog vremena Pružalaca Usluga, dok Potrošač treba da omogući čitaocu vodomera pristup vodomeru tokom ovog rasporeda.
- 26.4 Čitanje vodomera od Pružalaca Usluga uradiće se jednom mesečno, i najmanje svakih tri meseca.
- 26.5 Čitanje vodomera može se vršiti i od strane Potrošača, ukoliko Pružalac Usluga Vode i Potrošač se dogovore pismeno za takvu formu. Pružalac Usluga proverit će u tim slučajevima stanje vodomera u određenim vremenskim intervalima, kako smatra razumnim, ali ne manje od jene (1) gode.
- 26.6 U slučajevima kada Potrošači žive u kolektivnim objektima stanovanja, i njihovo fakturisanje se vrši na osnovu glavnog vodomera (ajedničkog), a žele da instaliraju individualne vodomere, Pružalac Usluga Vode treba da im omogući, pod uslovom kada je to tehnički izvodljivo. Sve troškove u vezi sa instaliranjem pojedinačnih vodomera u tim slučajevima snosi će Potrošač.
- 26.7 U slučajevima kada Vodomer nije funkcionalan iz bilo kog razloga, i fakturisanje se ne može vršiti na osnovu potrošene vode čitane na Vodomeru, onda fakturisanje za period kada Vodomer nije funkcionalan, vršit će se na osnovu procenjivanja od strane Pružalaca Usluga Vode, koje procenjivanje treba da bude zasnovano na ostvarene potrošnje u prethodni period tog Potrošača.

Član 27: Provera Tačnosti i Kalibriranje Vodomera

- 27.1 Pružalac Usluga Vode treba da nadgledava i testira tačnost vodomera u redovnim intervalima, kao i da vrši njihovo kalibriranje na osnovu standarda i normi koje važe sa Zakonom o Metrologiji i podzakonskih akata koji su zdati za ovu namenu. Troškovi za ove redovne aktivnosti snosiće Pružalac Usluga Vode sam.
- 27.2 Pružalac Usluga Vode treba da proveriti tačnost vodomera, ukoliko Potrošač zahteva takvu stvar kroz zahtev u pisanom obliku od Pružalaca Usluga Vode. Tačnost merenja vodomera se dokazuje sa zapisnikom.
- 27.3 Troškovi utvrđivanja i kalibriranje vodomera u slučajevima kada se to zahteva od Potrošača prenosi će se od:
- (a) Pružalaca Usluga Vode, ukoliko se utvrdi da netačnosti merenja vodomera je na štetu Potrošača,
 - (b) Potrošača, ukoliko se utvrdi da je vodomer precizno merio potrošenu vodu, ili merio na štetu Pružalaca Usluga Vode.

- 27.4 Ako se utvrdi da ne uspe verifikacija i kalibriranje vodomera od strane Potrošača u predviđenom roku, Pružalac Usluga Vode vršit će fakturisanje za potrošenu vodu pomoću norme i metoda određeni od strane Pružalac Usluga Vode.

Član 28: Aplikacija za Uslugu i Instaliranje Priključka Usluga

- 28.1 Pružalac Usluga Vode procesira će aplikaciju podnetu za uslugu u roku od deset (10) Radnih Dana. Rezultati razmatranja aplikacije bit će u pisanoj formi, i rezultirat će sa odobrenjem ili odbijanjem aplikacija za uslugu. Ako se aplikacija odbija, Pružalac Usluga Vode mora da izjavi razloge i uslove za ponavljanje aplikacija.
- 28.2 Pružalac Usluga Vode treba da obavesti kandidate koji su podneli aplikacije za uslugu, i koji čekaju za instalaciju priključaza usluge za njihova prava da se žale kod Savetodavne Komisije Potrošača, kada za jednu aplikaciju nije dat odgovor u predviđenom roku u stavu 28.1, ili kadgod jedna aplikacija za instaliranje priključka za usluge nije kompletirana u predviđenom roku prema stavom 28.1, osim ako nije postignut drugi sporazum za podnosiocem zahteva.
- 28.3 U slučaju pozitivnog odgovora za priključenje usluga vodovoda, Pružalac Usluga Vode i Potrošač potpisat će Ugovor za Usluge, u kojem su specificirani sva međusobna prava i obaveze.
- 28.4 Pružalac Usluga Vode obavezan je da registruje kao novog Potrošača svaku Lice koji je priključen ilegalno, kada se on predstavi dobrovoljno u roku amnestije koje nudi Pružalac Usluga Vode, ako je to priključenje prihvatljivo od strane Pružalaca Usluga Vode.
- 28.5 Strogo je zabranjeno svako ilegalno priključenje usluga vode.

Član 29: Instaliranje Priključaka u Usluzi

- 29.1 Nakon odobravanju aplikacija za uslugu i uplata od podnosioca zahteva za usluge prema procedurama na snazi, Pružalac Usluga Vode vršit će instaliranje priključaka usluga vode u roku od dvadeset (20) Radnih Dana. Ukoliko se to ne dogodi, Pružalac Usluga Vode dužan je da pismenim putem obavesti podnosioca zahteva o razlozima za odlaganje Instaliraje priključaka usluga.
- 29.2 Instaliranje Priključaka Usluga (Priključna Cev) vrši će se od Pružalaca Usluga Vode ili od nezavisnog ugovoraoca koje angažuje Potrošač uz saglasnosti Pružalaca Usluga Vode. U slučaju kada radovi priključka su izvršen od strane nezavisnog ugovaraca, ovo mora da se izvrši pod nadzorom Pružalaca Usluga Vode koji je dao odobrenje za to.
- 29.3 Svi troškovi za izvršenje Priključnog Ceva (terenski rad, material, radovi vodoinstalacije itd) snosi će podnosioc zahteva za usluge na osnovu Tarifnog Naloga koji je na snazi i odobren od strane Regulatora.
- 29.4 Određivanje priključne tačke u Vodovodnu i Kanalizaciju Mrežu, kao i određivanje

diametara (proseka) Priključnog Ceva i Vodomera vrsi se od strane Pružalaca Usluga Vode.

- 29.5 Pružalac Usluga Vode treba da ima pisane postupke i tehničke uslove potrebne za priključenje usluga, i korišćenje usluga vode u skladu sa taksama i specifičnim troškovima, koji su određeni sa Nalogom o Tarifi Usluga.

Član 30: Premeštanje Priključaka Usluga

Premeštanje Priključaka Usluga može se izvršiti samo uz dozvolu Pružalac Usluga Vode. Ukoliko se dozvoljava premeštanje, troškove premeštanja snosi Potrošač ili lice koje je zahtevao premeštanje.

Član 31: Isključenje Ilegalnog Priključaka

- 31.1 Svako ilegalno priključenje treba da se isključi u roku od pet (5) Radnih Dana od datuma otkrića, osim ako Lice koja je priključena ilegalno potpiše Ugovor za Usluge Vode sa Pružaoцем Usluga Vode i plaća sva faturirane troškove od Pružalaca Usluga Vode po Nalogu O Tarifi Usluga.
- 31.2 U slučaju kada Lice ne podleže se članu 31.1, zatim Pružalac Usluga Vode može da preduzme sledeća mere:
- (a) Novčano Kazni po Nalogu o Tarifi Usluga;
 - (b) Optereti Lice sa troškovima sanacije ilegalnog priključenja;
 - (c) Optereti Lice sa troškovima potrošene vode ako ima vodomera, ako nema vodomera u skladu sa procenjivanjem potrošene vode sa istim kategorijom Potrošača;
 - (d) Pokretanje tužbe pri Sudu za Prekršaj.

Kažnjavanje prema članu 31.2 može se primeniti posle prelaznog perioda od 3 (tri) meseca dozvoljen od dana stupanja na snagu ovog Pravila, a za to vreme Potrošači imaju pravo da se uključe legalno ako ispunjavaju uslove u mreži usluga, bez obzira da li imaju ili nemaju građevinsku dozvolu izdate od nadležnih organa.

Poglavlje 2: Tehnički Standardi za Kanalizacije

Član 32: 24 sata sa Uslugama Kanalizacije

- 32.1 Pružalac Usluga Vode dužan je da kontinuirano pruža usluge kanalizacije, koje su sigurne u higijenskom pogledu i sigurne za zdravlje bez prekida 24 (dvadeset četiri) sata pod istim uslovima za sve kategorije Potrošača.

- 32.2 Usluge kanalizacije ne mogu biti prekinute za Potrošače, osim u slučajevima i uslovima utvrđenim Zakonom pPravilima i različitih radova na terenu.

Član 33: Pregled i Popravka Šahtova

Pružalac Usluga Vode treba da inspektuje svaku šahtu u mreži kanalizacije jednom godišnje, i treba da vrši njihove popravke ako je potrebno

Član 34: Čišćenje Mreže Kanalizacije

34.1 Pružalac Usluga Vode mora da razvija i primeni program za čišćenje cevi kanalizacione mreže.

34.2 Cela kanalizacijalna mreža treba da se čisti najmanje jednom svake dve (2) godine.

Član 35: Oštećenje u Mreže Kanalizacije

35.1 Svako Lice – Potrošač odgovoran je za prouzrokovanu štetu u mrežu kanalizacije (oštećenje cevi, ne funkcionisanje cevi, oštećenje šahtova, itd.), koje nisu uzrokovane od Pružalaca Usluga Vode. Cena popravke nadoknadić će se prema Tarifnim Nalogom Pružalaca Usluga Vode.

35.2 Naknada će se inicirati od oštećenog lica, i ako nije dostignut sporazum o vrednost između povezanih lica, ista naknada će se pokušati rešiti kroz perocenjivanje određenog eksperta, unapred dogovorenom sa sporazumom.

35.3 Ako povezana lica iz člana 35.2 ne sporazumu, zatim spor se prenosi Nadležnom Sudu sa provnom jurisdiksiom.

Poglavlje 3: Komercijalni Standardi za Usluge Vode

Član 36: Faktura Potrošača

Pružalac Usluga Vode treba da pošalje svakom Potrošaču jednu fakturu za Usluge Vode i Kanalizacije svakog meseca, odnosno do 20 tekućeg meseca za pružene usluge u prethodnom mesecu. Ovo rezultira sa (12) faktura godišnje.

Član 37: Fakturisanje bez Vodomera

- 37.1 Svi Potrošači koji trenutno nemaju Vodomera i fakturišu se bez vodomera (paušalno), dužni su da u saradnji i na osnovu instrukcija Pružalac Usluga Vode da instaliraju vodomera tokom određenog roka;
- (a) četiri (4) meseci od dana stupanja na snagu ovog Pravila za komercijalne i institucionalne Potrošače;
 - (b) jednu (1) godinu od datuma stupanja na snagu ovog Pravila za Domaće Potrošače;
- 37.2 Nakon isteka roka iz stava 37.1, Pružalac Usluga Vode obustavit će sa pružanjem usluga vode za Potrošače, koji nisu postupili u skladu sa članom 37.1.
- 37.3 Potrošači koji se opiru, ili/ili se suprotstave fakturisanju prema čitanjem (postavljenjem) vodomera, bit će fakturisani prema Upustvom RUVO za Određivanje Opterećenja Potrošača bez Vodomera (Dodatak)
- .
- 37.4 Od obaveze po članu 37.1 su oslobođeni samo Domaći Potrošači koji stanuju u kolektivnim stambenim zgradama, gde nije moguće tehnički postavljenje vodomera.

Član 38: Fakturisanje u kolektivnim stambenim zgradama

U kolektivnih stambenim zgradama, gde stanuju 2 (dva) ili više Potrošača, fakturisanje za potrošenu vodu vrši se kao sledeće:

- (a) Na osnovu čitanja individualnih vodomera, u onim slučajevima kada postoje vodomeri instalirani po pravilima Pružalaca Usluga Vode;
- (b) U stambenim zgradama, gde ne postoji tehnička mogućnost za postavljenje individualnog vodomera za svakog Potrošača, fakturisanje potrošene vode će se izračunat na osnovu glavnog vodomera (zajedničkog), podeljeno svim Potrošačima te zgrade po broju Članova porodice.
- (c) Za svrhe fakturisanja pod tačkom b) kao validan spisak uzet će se spisak od predstavnika te kolektivne zgrade u skladu sa Zakonom o upotrebi, upravljanje i

održavanje zgrade u zjedničkom posedu, Potrošača sa odgovarajućim brojem članova porodice, koja je potpisana od strane svih Potrošača. Spisak predstavnika kolektivne zgrade može da se ažurirati u skladu sa inovacijama Pružalaca Usluga Vode.

- (d) Pružalac Usluga Vode i Potrošač obavezni su da potpišu Ugovor o Uslugama, koji između ostalih treba izjaviti da se slažu sa ovim načinom fakturisanja.

Poglavlje 4 Standardi Usluga za Odgovor Potrošača

Član 39: Razmatranje žalbi i zahteva za Usluge Vode

- 39.1 Pružalac Usluga Vode treba da odgovori na obaveštenja ili na žalbi Potrošača ili trećeg lica eventualnim o problemima vezani za: (i) Uslugama Vode; kao neadekvatan kvalitet vode, neadekvatne količine vode, neadekvatan pritisak vode, protok vode na ulicama i slično, i (ii) sa Uslugama Kanalizacije: kao što su blokiranje ahta, protok kanalizacije i slično, u roku od šest (6) sati od trenutka obaveštenja.
- 39.2 Ako evitiranje problema ili popravke se ne mogu završiti u roku od četiri (4) sata, od vremena kada je problem inspektiran i identifikovan, Pružalac Usluga Vode mora da obezbedi zaštitu za pešake i motorna vozila, kao i da postavlja znak u kome se navodi problem, dan i vreme kada se očekuje da se završi popravka.
- 39.3 Pružalac Usluga Vode treba da bude u stanju da pokupi sve obaveštenja telefonom 24 sata dnevno, 7 dana nedeljno, kao i da pošale inspektore da istrauju baveštenje o :
- (a) Nedostatku snabdevanja vode ili kvarenje (curenja) u Mreži Vodovoda;
 - (b) Smanjenje pritiska Mreži vodovoda;
 - (d) Problemi u vezi sa kvalitetom vode za piće u Mreži vodovoda;
 - (d) Bllokiranje i poplava od otpadnih voda; i
 - (e) Bilo koji drugi incident koji utiče na pružanje Usluga vodovoda i Usluga kanalizacije.
- 39.4 Pružalac Usluga Vode organizovat će osoblje opremu sa ciljem da bi odgovorio na mesto događaja, i opsanoj situaciji u stavu 39.1 ovog člana.
- 39.5 Broj telefona koji trebalo da bude dostupan za usluge Potrošača treba da je:

- (a) objavljen u dva dnevna lista koja imaju najveći tiraž u Zoni Usluga, u korespondenciji Pružalaca Usluga Vode, kao i u formularima sa brojevima telefona policije, vatrogasaca i drugih agencija koji rade u hitnim slučajevima;
 - (b) Ekspoziran i vidljiv na svakom vozilu Pružalaca Usluga Vode,i
 - (c) štampan na svaku fakturu, koja je izdata od strane Pružalaca Usluga Vode.
- 39.6 Pružalac Usluga Vode mora da održi dnevnik telefonskih poziva, poruka, i komunikacije kao i detalji odgovora, uključujući:
- (a) Ko je kontaktirao Centar za Usluge Potrošača;
 - (b) Kada (datum i vreme) su vršili ovaj kontakt;
 - (c) Koje akcije se preduzete od Centra za Usluge Potrošača;
 - (e) Kada (datum i vreme je odgovorno na pitanja;
 - (f) Kada je obavljena potrebna akcija za praćenje predmeta i koje.
- 39.7 U telefonskim pozivima primljeni posle radnog vremena treba da se odgovor pre završetka narednog radnog dana.
- 39.8 Za zaštitu Potrošača i da bi omogućili bolje pružene kvalitet usluge, Pružalac Usluga Vode treba omogućiti će za javnost pružanje informacija ili reklame za pružene usluge besplatno putem telefona u toku redovnog radnog vremena.
- 39.9 Regulator treba periodično da inspektuje aktivnosti odgovora potrošača, kao i da procenjuje njihove efikasnosti na pitanja, probleme i žalbe podnosene od strane potrošača, kao i prosečno potrebno vreme koji je trebalo da odgovara Potrošačima.

Član 40: Razmatranje Žalbi i Zahteva Potrošača u Fakturama

Pružalac Usluga Vode treba da odgovori na žalbe u pisanoj formi za fakture, sumje u vezi sa fakturisanjem, zahteva za promenu adresa, kao i druge komercijalne zahteva i žalbe dostavljeni u pisanoj formi od strane Potrošača, u roku od deset (10) Radnih dana. U ovom slučaju Potrošaču mora dati odmah odgovor, ili ako se zahteva istraživanje, Potrošač mora biti obavešten o tome. Međutim, sva podizana pitanja od strane Potrošača treba da se reše u roku od dvadeset (20) Radnih Dana od vremena podnošenja žalbe ili sumnje od strane Potrošača.

Član 41: Zakazivanje Sastanka sa Pružaocem Usluga Vode

Kada Potrošač ili / ili Lice koja traži prijem ili sastanak sa Pružaocem Usluga Vode, Pružalac Usluga Vode treba da zakazuje taj sastanak u roku od deset (10) Radnih Dana, ali ne kasnije od petnaest (15) kalendarskih dana. Potrošaču treba da bude najavljen dan i datum sastanka.

DEO VI: SPROVOĐENJE

Poglavlje 5: Spovođenje Standarda Usluga

Član 42: Spovođenje Standarda Usluga

- 42.1 Nadgledavanje sprovođenja standarda usluga treba da se vrši na osnovu podataka i izveštaja pripremljeni i održavani od strane Pružalaca Usluga Vode, na osnovu pravila koja će Regulator odrediti s vremena na vreme, i na osnovu inspektiranja na terenu preduzet od strane Regulatora.
- 42.2 Regulator može da preduzme primenjive akcije ili odluke u vezi tarifa usluga, na osnovu rezultata rada koji su postignuti od Pružalaca Usluga Vode, u vezi sa nivom ispunjavanja standardi usluga.

Poglavlje 6: Izveštaji i Odražvanje Podatka za Standarde Usluga

Član 43: Izveštaji i Vođenje Podataka

- 43.1 Regulatorni Izveštaj Svaki Pružalac Usluga Vode treba da priprema i podnese izveštajekod Regulatora na propisanom načinu i u određenim vremenskim intervalima od strane Regulatora s vremena na vreme.
- 43.2 Izveštaj o Ispunjavanju Standardi Usluga Svaki Pružalac Usluga Vode treba da pripremai podnosi izveštaje do 20 (dvadesetog) sledećeg meseca, informacije o ispunjavanju tih standarda usluga.
- 43.3 Godišnji Izveštaj o Ispunjenosti sadrži rezultate za period januar-decembar Pružalaca Usluga Vode, predate do 31. marta naredne godine, koristeći format koji je pripremljen i poslat od strane Regulatora s vremena na vreme.
- 43.4 Izveštaji za Prekid Usluga Svaki Pružalac Usluga Vode treba da podnese izveštaj u roku od deset (10) Radnih Dana kod Regulatora od datuma prekida, opisujući svaku nesreću ili prekid usluga, koji ima uticaj na 50 (pedeset) ili više potrošača za 6 (šest) ili više sati.
- 43.5 Izveštaj za Dnevnik telefonskih poziva Svaki Pružalac Usluga Vode treba da podnese Regulatoru godišnji izveštaj iz dnevnika telefonskih poziva svake godine i da da na uvid Regulatoru za inspektiranje.
- 43.6 Lokacija i zaštita podataka Svi podaci se moraju održavati uglavnoj kancelarijiPružalaca Usluga Vode, i da budu na raspolaganju tokom redovnog radnog vremena za inspekciju od strane Regulatora.

Poglavlje 7: Prekršaji i Kazne

Član 44: Prekršaji i Kazne

- 44.1 Neuspeh za ispunjavanje standardi koji su utvrđeni u ovom Pravilu čini prekršaj, i može dovesti do novčane kazne za Pružalaca Usluga Vode koji nije uspeo da bude u skladu sa odredbama ovog Pravila i Zakona.
- 44.2 Novčane Kazne za kršenje bilo kojeg standarda usluga takođe će biti stavljen pod postupcima ustanovljenim u skladu sa Pravilom o izećnju novčane kazni i drugih pravilni postupaka koja će biti određena od strane Regulatora s vremena na vreme.

Poglavlje 8: Žalbe

Član 45: Žalbe

- 45.1 Pružalac Usluga Vode može da uloži žalbu kod Komisije za Razmatranje, koji je formirana u skladu sa Zakonom za bilo koju konkretnu odluku Regulatora o implementaciji Standarda Usluga utvrđeni ovim Pravilom.
- 45.2 Pružalac Usluga Vode može da uloži žalbu pred Nadležnom Sudu u vezi bilo koje odluke Komisije za Razmatranje, donet za bilo koji konkretan slučaj za implementaciju Standarda Usluga utvrđeni ovim Pravilom u skladu sa Zakonom iz stava 45.1 ovog člana.

Poglavlje 9: Ostalo

Član 46: Jezici

- 46.1 Ovaj Pravilo je izdat i objavljen u tri verzije napisane vezika
- (a) Albanskom;
 - (b) Srpskom; i
 - (c) Engleskom.
- 46.2 U slučaju bilo kakvog neslaganja između verzija u kojima je izdat ovaj Pravilo, preovlađaće verzija Albanskog jezika.

Član 47: Stupanje na Snagu

- 47.1 Ovo pravilo stupa na snagu odmah nakon potpisivanja.



.....
Raif Preteni
DIREKTOR
Regulatorni Ured za Vodu i Otpad

PRILOG



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosova

ZYRRARREGULLATORE PËR UJËSJELLËS DHE MBETURINA
REGULATORNI URED ZA VODOVOD I OTPAD
WATER AND WASTE REGULATORY OFFICE



Regulatorni Ured za Vodu i Otpad , u skladu sa mandatom datim za Zakonom Br.03/L-086, o izmenama i dopunama Uredbe UNMIK-a 2004/49, o Aktivnostima Pružalaca Usluga Vodovoda, Kanalizacije i Otpada,

U cilju eliminisanja implementacije različitih metoda fakturisanja za snabdevanje vode i usluga kanalizacije bez vodomera od Pružalaca Usluga Vode,
Postojanje neposredne potrebe za usklađivanje tarifa za fakturisanje potrošača bez vodomera,

U cilju primenjivanja istih principa tokom fakturisanja bez vodomera,
Regulatorni Ured za Vodu i Otpad izdaje:

Upustvo za određivanje fakturisanja za potrošače bez vodomera

Član 1 Definicije

"Fakturisanje" podrazumeva monetarni teret u fakturama potrošača od Pružalaca Usluga Vode u skladu sa ovim Upustvom,

"Zakon" podrazumeva Zakon Br.03/L-086, o izmenama i dopunama Uredbe UNMIK-a br. 2004/49, o Aktivnostima Pružalaca Usluga Vodovoda, Kanalizacije i Otpada,

"Pružalac Usluga Vode" podrazumeva Regionalnu Kompaniju Vode,odredjeni,

"R03/U&K" podrazumeva Pravilnik o Minimalnim Standardima Usluga Pružalaca Usluga Vode na Kosovu,

"RUVO" podrazumeva Regulatorni Ured za Vodu i Otpad, koji je osnovan za Zakonom.

Član 2 Osnovna načela

- 2.1 Sistem fakturisanja za potrošače bez vodomera treba da bude jedinstven za sve Pružaoce Usluga Vode,
- 2.2 Sistem fakturisanja treba da bude dizajniran tako da promoviše " želju potrošača da ima vodomera, "
- 2.3 U slučaju kada vodomer nije funkcionalan bit će primenjen R03/U&K, izveden iz RUVO-a,
- 2.4 Ne domaći potrošači treba da se tretiraju slučaj po slučaju, i treba ostaviti da se reše bez intervencije RUVO-a, dok ovaj zadnji nije pozvan da to učini.

Član 3 Opterećenje u fakturisanju

Preporučuje se da dole navedena uputstva sprovode od strane svih Pružalaca Usluga Vode.

3.1 - Domaći potrošači bez vodomera koji još čekaju da im se instalira vodomer. Kategorija Potrošača 1

Pružaoce Usluga Vode treba da analiziraju prosečnu mesečnu merenu potrošnju prema vrste kuće na osnovu sledeće tri kategorije;

- 1. Apartmani
- 2. Kuće sa malim vrtom ili bez vrta (urbane kuće), i
- 3. Ogromne kuće sa velikim vrtovima (ruralno/polu - ruralno).

Ova analiza se može preduzeti na osnovu reprezentativnog uzorka ili kompletnih podataka fakturisanja.

3.1.1 Rezultati analiziranja moraju se predati kod RUVO, i podložiti će se odobrenju RUVO-a. Pružalac Usluga Vode treba da omogućuje da RUVO ima pristup na sve analize, kalkulacije, itd, koje su preduzete tokom određivanju proseka merene potrošnje.

3.1.2 Potrošač bez vodomera treba da se definiše na osnovu jednog od tri gore navedene kategorije. Obim procenjivanja mesečne potrošnje sa ciljem opterećenja treba da bude 1,5 x prosječno opterećenje meri za tu kategoriju.

3.1.3 Prosek merene potrošene vode treba da se analizira svake godine.

3.2 - Domaći potrošači bez vodomera u slučajevima kada vodomer je ne-funkcionalan (kada Pružalac Usluga Vode je uveren da vodomer nije namerno oštećen od strane Potrošača) Kategorija Potrošača 2

3.2.1 Kada podaci za predhodnju potrošnju postoje, istorijska potrošnja tog potrošača treba da bude osnovana za procenjivanje potrošnje bez vodomera do tog vremena

kada se vodomer popravi ili zameni, osim ako Pružaoci Usluga Vode imaju jaki dokazi da dokažu da je potrošnja veća nego što je bila zabeleženo ranije.

- 3.2.3 Ako ne postoji podaci, onda upustva za potrošenu vodu za potrošače koji nikad nisu imali vodomer treba da se primenjuje (kategorija potrošača 1).

3.3 - Domaći potrošači u slučajevima kada je vodomer uklonjen / oštećen od strane potrošača. Kategorija potrošača 3

Pružaoци Usluga Vode treba da uspostave veći teret (kaznu) za potrošenu vodu u oba slučaja:

- a) 3 x prosek pre oštećenja u slučajevima kada podaci prethodnih potrošnja postoje, ili
- b) 3 x prosek potrošnje za tip domaćinstva kao što je definisano gore, odnosno u kategoriju potrošača 1

3.4 – Ne Domaćinstveni Potrošači (bez obzira na okolnosti zašto oni nemaju vodomer). Kategorija potrošača 4

- 3.4.1 Ako postoje podaci za prethodnu potrošnju, istorijska potrošnja tog potrošača treba da bude osnovana za procenjivanje potrošnje bez vodomera do tog vremena kada se vodomer popravi ili zameni, osim ako Pružaoci Usluga Vode imaju jaki dokazi da dokažu da je potrošnja veća nego što je bila zabeleženo ranije.
- 3.4.2 Pružaoci Usluga Vode treba da uspostave veću procenu (kaznu) za potrošenu vodu u oba slučaja:
- a) 3 x prosek pre oštećenja u slučajevima kada podaci prethodnih potrošnja postoje, ili
 - b) 3 x prosek potrošnje vode za isti ili sličan tip Potrošača.
- 3.4.3 Pružaoci Usluga Vode su slobodni u određivanju odgovarajućeg procenjivanja potrošene vode, na osnovu toga da su privremene, zato što ovi potrošači treba da budu najveći prioritet Pružalaca Usluga Vode.
- 3.4.4 Ako Ne-Domaćinstveni Potrošač smatra da je procenjivanje potrošene vode previsoka, on treba da bude slobodan i da se angažuje za instaliranje vodomera u najkraćem mogućem roku, u skladu sa R03/U&K.

Član 4 Prava i Obaveze Potrošača

- 4.1 Potrošač koji se fakturiše u skladu sa hovim Upustvom ima pravo da se prijavi za instaliranje vodomera, u skladu sa R03/U& K.
- 4.2 Svi Potrošači imaju prava i obaveze koja proističu iz primarnih (Zakona) i sekundarnih (Pravila) zakonodavstva koja regulišu ovu aktivnost.

Član 5 Prava i obaveze Pružalaca Usluga Vode

- 5.1 Pružalac Usluga Vode odgovorit će na zahtev za instaliranje vodomera u skladu sa R03/U& K.
- 5.2 Svi Pružaoци Usluga Vode imaju prava i obaveze koja proističu iz primarnih (Zakon) i sekundarnih (Pravila) zakonodavstva koja regulišu ovu aktivnost.
- 5.3 Pružaoци Usluga Vode obavezu se da svaki put pre nego što počnu sa primenjivanjem ovog Upustva, od tačke 3 da upozore svoje potrošače za dodatno opterećenje, koje Pružalac Usluga Vode može učiniti za njih, ako ne instaliraju vodomer, pročitaju i nadzoravaju se od istih ovlašćenih lica u određenim vremenskim periodima
 - 5.3.1 Upozorenja se rade u pisanoj formi, nazivajući istu kao **Upozorenje za dodatno opterećenje potrošene vode**, u slučaju ne-instaliranja vodomera.
 - 5.3.2 Pružaoци Usluga Vode svaki put moraju dati potrebna i jasna objašnjenja za nameru svojih potrošača pre nego što vrše takve akcije. Pružalac Usluga mora dati dovoljno vremena od najmanje 30 (trideset) kalendarskih dana od dana procediranja tog Upozorenja.

Član 6. Implementacija ovog Upustva

Ovo Upustvo će se primenjivati od dana stupanja na snagu R03/ U&K.



.....
Raif Preteni
Direktor
Regulatorni Ured za Vodu i Otpad.