



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”)
(R-03/U&K)**

**PRAVILNIK
ZA ISPUNJENJE MINIMUMA USLUŽNIH STANDARDA ZA
DAVAOCE VODOVODNIH I KANALIZACIONIH USLUGA NA KOSOVU**

10 Jun 2009

SADRŽAJ

DEO I: OPŠTE ODREDBE.....	4
Član 1: Autoritet za izdavanje Pravilnika.....	4
Član 2: Delatnost	4
Član 3: Svrha.....	4
Član 4: Definicije.....	4
Član 5: Pravila tumačenja.....	6
DEO II: OPŠTA NACELA	6
Član 6: Primena	6
Član 7: Opšti nacela za Sužbene Standarde	6
DEO III: POSTUPAK.....	7
Član 8: Poštovanje službenih standarda propisanih od strane Regulatora	7
Član 9: Izuzeće od Službenih Standarda.....	7
Član 10: Razmatranje službenih standarda od strane Regulatora.....	7
DEO IV: SPORAZUM O SLUŽBENIM STANDARDIMA.....	8
Član 11: Sporazum o Službenim Standardima	8
Član 12: Ugovaranje Sporazuma o Službenim Standardima.....	8
Član 13: Sklapanje Sporazuma o Sužbenim Standardima.....	9
Član 14: Pravna priroda i sprovođenje Sporazuma o Sužbenim Standardima ...	10
Član 15: Poštovanje odredbi Sporazuma o Službenim Standardima.....	10
DEO V: USLUŽNI STANDARDI.....	10
Poglavlje 1: Tehnički Standardi usluga vodosnabdevanja	<u>11</u>
Član 16: Aplikacija za Uslugu i instalaciju uslužnih priključaka	10
Član 17: Instaliranje Uslužnih Priključaka	10
Član 18: Premeštanje Uslužnih Priključaka	10
Član 19: Merenje Potrošnje Vode.....	10
Član 20: Instaliranje, Zamena i Premeštanja Vodomera	12
Član 21: Lokacija i Zaštita Vodomera	12
Član 22: Oštećenje Vodomera i Bllombe	12
Član 23: Čitanje Vodomera i Fakturisanje.....	12
Član 24: Provera Tačnosti i Kalibriranje Vodomera	13
Član 25: Paušalne Fakturisanje	14
Član 26: Kvalitet pijaće vode	14
Član 27: Separacija vodovodnih i kanalizacionih cevi	<u>14</u>
Član 28: Pritisak vode u vodovodnoj mreži	14
Član 29: Prekidi usluga vodosnabdevanju.....	15
Član 30: Ograničeni Režim Vodovodnih Usluga	16
Član 31: Razmatranje Žalbi i Zahteva Korisnika vezano sa Kvalitet Usluga Vodovoda	16
Poglavlje 2: Tehnički Sandardi za Kanalizacione Usluge	<u>16</u>
Član 32: Blokiranje Kanalizacije i Izlivanje i kanalizacionalnih voda	<u>16</u>

Član 33: Inspektiranje i Popravka šahtova	167
Član 34: Raščišćavanje kanalizacionalne mreže	167
Poglavlje 3: Komercijalni Standardi za Usluge Vodosnabdevanja i Kanalizacije...	177
Član 35: Korisnički račun	177
Član 36: Isključenje nelegalnih priključaka na usluge	177
Član 37: Službeni Standardi za Korisnička pitanja.....	177
Član 38: Reagiranje na Prigovore i Zahteva korisnika usluga.....	188
DEO VI: SPROVOĐENJE,.....	189
Poglavlje 4: Sprovođenje Uslužnih Standarda	189
Član 39: Sprovođenje Uslužnih Standarda	189
Poglavlje 5: Izveštaji i Održavanje Podaka o Sužbenim Standardima	189
Član 40: Izvestaji i održavanje podataka	189
Poglavlje 6: Prekršaji i Kazne	20
Član 41: Prekršaji i kazne.....	20
Poglavlje 7: Žalbe	20
Član 42: Žalbe	20
Poglavlje 8: Razno	20
Član 43: Jezici	20
Član 44: Stupanje na snagu	21

DEO I: OPŠTE ODREDBE

Član 1: Ovlašćenje za izdavanje Pravilnika

Regulatorni Ured za Vodu i Otpad odobrava ovaj Pravilnik prema ovlašćenju datom Uredbom UNMIK-a Br 2004/49 O Delatnostima Davaoca Usluga Vodovoda i Otpada na Kosovu od datum 26 Novembar 2004, i Zakona o Amandamentiranju Uredbe 2004/49 (Zakon Br. 03/L-086) od datuma 15 Jun 2008.

Član 2: Delatnost

Delatnost ovog Pravilnika je da nacrta minimalni službenih standarda koje davaoci vodovodnih usluga na Kosovu moraju da dostignu u snabdevanju pijaćom vodom i održavanje sistema otpadnih voda u stanju, da obezbedi minimum standarda u kvalitetu, sigurnosti i pouzdanosti vodovodnih i kanalizacionih usluga.

Član 3: Svrha

Svrha ovog Pravilnika jeste poboljšanje vodovodnih i kanalizacionih usluga time što će se obezbediti nacrt osnovni minimum službenih standarda.

Član 4: Definicije

Termini i izrazi koje se upotrebljavaju u ovom Pravilniku imace sledece znacanje:

“Radni dan ” znači bilo koji dan osim subote, nedelje ili bilo koji drugi dan koji je zvanični praznik na Kosovu;

“Račun” znači pismeno obavestjenje za plaćenje usluga Vodovoda i Kanalizacije, koja specificira iznos duga, kao i period pružanja usluga od strane Davaoca Usluga Voda, koje izdaje Davaoc Usluga Voda Korisniku na Albanski ili Srpski Jezik.

“Ugovor o Vodovodnim Uslugama” znači jedan sporazum između Davaoca Vodovodnih Usluga i njihovih Korisnika koja proizlazi iz ovog Pravilnika, ukoliko ne postoji takav sporazum, vazeće uslovi snabdevanja vodovodnih i kanalizacionih usluga izdati od Davaoca Vodovodnih Usluga na osnovu ovog Pravilnika.

“Korisnik” znači jedno lice koje je sklopilo Ugovor sa Davaocem Usluga Voda, ili prima pružene usluge od Davaoca Usluga Voda;

“Korisnička povelja” znači pisani dokument nacrtan od Davaoca Usluga Voda u vezi sa pravima i obavezama davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga i njihovih korisnika;

“Priklucni cev korisnika ” znači cev od distributivne mreže vodovoda Davaoca Usluga Voda do vodomera Korisnika, ili do objekta Korisnika (u slučaju kad vodomer je unutar objekta korisnika) i sastojice od dva dela:

- **“Cev Davaoca Usluga”** znači sekciju uključne cevi koja se rasiruje od distributivne cevi na ulici do granice poseda Korisnika i njegovo održavanje je odgovornost Davaoc Usluga;
- **“Snabdevacki Cev ”** znači sekciju uključne cevi od granice poseda Korisnika do vodome ili do objekta korisnika (u slučaju kada ne nema vodomera ili vodomer

nalazise unutar unutar objekta Korisnika), I njegovo održavanje je odgovornost korisnika;

„ **Ne Zakonito Uključenje**“ znaci vezu izmedju poseda Korisnika i distributivne mreze Davaoca Usluga Voda pruzane od Davaoca Usluga Voda koji nije izveden od Davoca Usluga Voda u skladu za aktuelnim Zakonom, i „**Illegalno Uključenje**“ imace isti znacaj;

“**Radna dozvola**” znači pravni instrument koji izdaje RUVO Davaocima Usluga Voda, a kojim se utvrđuju rokove i uslove na osnovu koji se pružaju Vodovodne Usluge na Kosovu;

“**Sporazum o Uslugama**” znači sporazum zaključen između Skupštine Opštine i Davaoca Usluga Voda pod kontrolom i nadzorom RUVO, radi pružanja vodovodnih i kanizacionih usluga na području svake pojedinačne Opštine, pri čemu su utvrđene prava i obaveze obe ugovorne strane u odnosu na pružanje vodovodnih i kanizacionih usluga;

“**Prekid**” znaci Planirana ili neplanirana pauza Usluga Voda, pri čemu najmanje deset (10) korisnika nemaju Usluge Vode najmanje šest (6) ili više sati;

“**Objekat**” znači mesto na kojem se daju ili pružaju Usluge vodosnabdevanja; i/ili Usluge Kanalizacije;

“**Davaoci vodovodnih usluga**” znači lice licencirano od RUVO koje pruže vodovodne i kanizacione usluge;

“**Interesne stranke**” znači lice koje imaju interes u pružanju Vodovodnih Usluga;

“**Lice**” znači pojedinačni, pravni ili javni subjekat, uključujući korporaciju, partnerstvo, trust, neudruženu organizaciju, vladu, agenciju ili podsektor;

“**Rregulator**” znači organ nadležan za ekonomsku regulaciju Davaoca Usluga Vodovoda i Otpada, takođe se naziva “Regulatorni Ured za Vodu i Otpad (“RUVO”) zasnivana sa Uredbom UNMIK-a Br.2004/49 o Delatnostima Davaoca Usluga Vodovoda, Kanalizacije i Otpada u Kosovu ili njegove nasledne organizacije;

“**Kanalizacija mreža**” znači sistem dobara cevi i pratece elementi ovi cevi (kao sahte) koje se koriste za i/ili u vezi sa pružanjem i/ili prijemom kanizacionih usluga kanizacioni usluga koje se operisu od javnom domenu ili Davaocima Usluga Voda;

“**Vodovodna mreža**” znači sistem dobara cevi i njihovi prateci elementi (kao ventili i sahtovi) , koja se koriste za i/ili u vezi sa pružanjem i/ili prijemom vodovodnih usluga vodovodni usluga koje se operisu od Davaoca Usluga Voda.

“**Glavna vodovodna mreža**” znači vodovodnu mreža, osim Ceva Dovac Usluga koji je u posedi, opreisesse i održavase od Davaoca Usluga Voda koj se koristi se za prenos ili distribuciju vode.

“**Kanizacione usluge**” znači sakupljanje, obrada i praznjenje kanalizacije od od javne kanalizacije od Davoca Usluga Voda;

“**Vodovodne usluge**” znači izvlačenje, obradu i distribuciju vode za ljudsku potrošnju, kao i operisanje mreže i objekata za tu svrhu;

„**Usluge Voda**“ znači Vodovodne Usluge i Usluge Kanalizacije koje se pružaju od Davaoca Usluga Voda;

“Uslužni standard” : Znači brojacana vrednost operativnih parametara i održavanje na nivou koji osigurava kvalitet, bezbednost i pouzdanost u : vodosnabedvanja preko cevni sistem za Korisnike i operisanje i održavanje vodovodne mreze; ili (b) prikupljanje otpadnih voda od Korisnika i i operisanje i održavanje Usluge Otpadnih Voda;

“Vodomer” znači svaka naprava ili instrument upotrebljen od Davaoc Usluga Voda za merenje i fakturisanje u cilu distribuciju vode. Vodomer treba jasno pakazati jedinice i kolicunu vode koja protice prko njega;

Član 5: Pravila tumačenja

U ovom Pravilniku:

- (a) Svaki termin i izraz koji se koristi u ovom Pravilniku, a koji ovim nije posebno definisan i koji se može dovesti u pitanje, ima značenje kao što je to definisano u zakonskim aktima opisanim u uvodom ovog Pravilnika i/ili u bilo kojem zakonu koji se primenjuje na Kosovu; i
- (b) Pozivanje na određeni Pravilnik smatraće se pozivanjem na bilo koji Pravilnik izdat, preinačen, izmenjen, dopunjen i/ili zamenjen od strane ovog Regulatora s vremena na vreme, a 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) Pozivanje na delove, poglavlja i članove, ukoliko tekstualno nje predstavljaju drugačije pozivacese na delove, poglavlja i članove ovog Pravilnika.

DEO II: OPŠTI NAČELA

Član 6: Primena

Svi davaoci voda obavezni su da budu i skladu sa propima ovog Pravilnika, obuhvatajući i amendentiranje Regulatora koje može da uradi s vremena na vreme u tome.

Član 7: Opšti nacela za službene standarde

- 7.1 Davalac Usluga Voda celo vreme duzan je ispuniti negove obaveze na profesionalno, na odredjno vreme, efikasno i sigurno. Svi stanovnici na uslužnom području koje Davaoc Usluga Voda opslužuje Davaoc Usluga Voda imaju pravo na prijem redovne usluge kada je to tehnički i finansijski izvodljivo.
- 7.2 Davalac Usluga Voda odgovoran je za obučavanje, nadzor i nadgledanje rada kako bi se obezbedilo da zaposleni postupaju sa ljubaznošću i profesionalno u njihovim kontaktima sa javnošću.
- 7.3 Posebni numerički standardi minimalnog nivoa usluga propisanih ovim Pravilnikom smatraju se neophodnim i moraju biti uključeni kao obaveza u Dozvoli za rad koja se izdaje Davaovicima Usluga Voda.
- 7.4 Minimum službenih standarda utvrđenih ovim Pravilnikom ne može se tumačiti kao:
 - (a) Smanjenje postojećih službenih standarda ukoliko se trenutno pruža usluga po visim standardima zahtevnijim od minimuma službenih standarda iz postavljenim ovim Pravilnikom;
 - (b) Sprečavanje bilo kojeg Davaoca Usluga Voda koje se angaziraju u

podizanju službene standarde sa nekim Sporazumom o Uslugama zaključenom sa bilo kojom Opštinom.

DEO III: POSTUPCI

Član 8: Poštovanje službenih standarda propisanih od strane zakonodavca

Svi Davaoci Usluga Voda moraju da poštuju službene standarde propisane od strane Regulatora osim ako ne sklope pismeni Sporazum sa Regulatorom kojim izmenjuje, dopunjuje, preinačuje, modifikuje, dodaje ili zamenjuje bilo koji službenih standarda određenih ovim Pravilnikom.

Član 9: Izuzeće od službenih standarda

- 9.1 Jedan Davaoc Usluga Voda koji nije u mogućnosti da ispoštuje jedan ili više službenih standarda dužan je da se obrati u pisanoj formi Regulatoru sa zahtevom za izuzeće od poštovanja propisa jednog ili više određenih službenih standarda koji su utvrđeni ovim Pravilnikom.
- 9.2 Zahtev Davaoca Usluga Voda mora biti pisanoj formi i mora da obuhvati službeni standard, postojeći stepen poštovanja, razlozi za nemogućnost ispunjenja, procenu vremenskog perioda potrebnog za poštovanje propisa, i, gde je primenjivo, predlozi stepena službenog standarda na kojem je poštovanje propisa prihvatljivo.
- 9.3 Regulator razmatra pismeni zahteva Davaoca Usluga Voda i određuje ako izuzeće od poštovanja propisa bilo kojeg službenog standarda treba Davaocu Usluga Voda dati određeno vreme ili će se predmetni službeni standard modifikovati. Rezultati razmatranja Regulatora biće dostavljeni Davaocu Usluga Voda u pisanoj formi u roku od mesec dana od dana prijema zahteva za izuzeće od poštovanja propisa bilo kojeg službenog standarda kako je opisano u gore navedenim stavovima 9.1 i 9.2.
- 9.4 Svako izuzeće od poštovanja propisa bilo kojeg službenog standarda odobreno od strane Regulatora na zahtev Davaoca Usluga Voda im se razmatrati na godišnjicu izdavanja o izuzeću ili u bilo koje vreme kada Regulator nađe za šodno da ponovo izvrši proveru ovog predmeta.
- 9.5 Svako obnavljanje ili produženje važnosti izuzeća od poštovanja propisa i/ili svaka izmena u izuzcu službenog standarda prosleđuje se Davaocu Usluga Voda u pisanoj formi u roku od mesec dana od dana kada je Regulator uzeo predmet na proveru.

Član 10: Razmatranje službenih standarda od strane zakonodavca

- 10.1 Zakonodavac vrši proveru službenih standarda na godišnjem nivou.
- 10.2 Dva (2) meseca pre isteka godinu dana od dana stupanja na snagu ovog Pravilnika i svake naredne godine, Regulator stupa u kontakt sa Davaocima Usluga Voda kako bi ih obavestio o obimu provere i zatražio njihove komentare na postojeće i predložene službene standarde.
- 10.3 Razmatranje od strane zakonodavca obuhvata komentare i izveštaje o poštovanju propisa od strane Davaoca Usluga Voda; dopise, prigovore i preporuke od strane Deonicara; i rezultate inspekcija, studija i anketa preduzete od strane Regulatora.

- 10.4 Osim na periodičnu proveru službenih standarda sprovedenu pod uslovima naznačenim u gore navedenim stavovima 10.1 do 10.3, Regulator sa svojom Odlukom može, da izvrši prilagođavanje minimuma službenih standarda na osnovu geografskih činilaca, tehničkih i ekonomskih uslova, kao i prigovora od strane raznih interesni činilaca.
- 10.5 Po izvršenim prilagođavanjima službenih standarda, bilo unutar godišnje razmatranja takvih službenih standarda šhodno stavu 10.1 ili u slučaju predviđenim stavom 10.4, Regulator o tome ce obavestiti u pisanoj formi Davaoca Usluga Voda i omogućiti rok od mesec dana za poštovanje propisa ili za podnošenje zahteva za izuzeće od poštovanja takvih propisa revidiranih ili prilagođenih službenih standarda.

DEO IV: SPORAZUM O SLUŽBENIM STANDARDIMA

Član 11: Sporazum o službenim standardima

- 11.1 Regulator može da sklopi Sporazum u pisanoj formi sa bilo kojim Davaocem Usluga Voda za svrhu pobaljsanja, izmene ili dopune bilo kojeg službenog standarda utvrđenim ovim Pravilnikom.
- 11.2 Sporazum o službenim standardima može biti sklopljen pod bilo kakvim uslovima koje je prethodno odredio Regulator i predložene od Davaoca Usluga Voda, uključujući, bez ikakvih ograničenja, sklapanje drugih obavezujućih Sporazuma sa Davaocima Usluga Voda o:
- (a) Izdavanju, obnavljanju, prosirenju, izmeni i dopuni, preinačenju i dopuni Dozvole za rad;
 - (b) Uvođenju, proveru i/ili preinačenju službenih tarifa;
 - (c) Proširenje obima teritorije uslužnog područja;
 - (d) Veliko prosirenje vodovodne mreze ili kanalizacionalne mreze;
 - (e) Uvođenje, preinačenje, produženje, izmena i/ili dopuna bilo kojih korisničkih odredbi kao što je naznačeno u Pravilniku o Korisničkoj povelji po objavljivanju, izmenama, preinačenju i/ili dopunama od strane Regulatora s vremena na vreme.
- 11.3 Da bi postali predmet Sporazuma o službenim standardima, službeni standardi ne smeju, ni pod kakvim uslovima, biti manje određeni ili zahtevni nego službeni standardi uvedeni na osnovu ovog Pravilnika sa izmenama i/ili dopunama od strane Regulatora s vremena na vreme.
- 11.4 Da bi se izbegla svaka sumnja, Davaoc Usluga Voda imaju pravo, ali ne i obavezu da predlože Regulatoru sklapanje Sporazuma na osnovu odredaba iz člana 12.

Član 12: Ugovaranje Sporazuma o službenim standardima

- 12.1 Davaoci Usluga Voda koji žele da sklope Sporazuma o službenim standardima dužni su da podnesu pisani zahtev Regulatoru u kojem zahtevaju zahtevase otvaranje pregovora za sklapanje jednog takvog Sporazuma obrazlozujici svoje razloge zbog kojih smatraju da bi i javni interes i njihovo zakonsko pravo i pravna očekivanja bila najbolje ispunjena ukoliko bi Regulator prihvatio sklapanje Sporazuma o službenim standardima.
- 12.2 Regulator je dužan da pismeno odgovori u roku od petnaest (15) dana od dana prijema gore opisanog zahteva navedeno u paragrafom 12.1 ovog člana , bilo da se slaže ili odbija ulazak o Sporazumu o službenim standardima.
- 12.3 Ukoliko Regulator odluci da odbije otpočinjanje pregovora za sklapanje Sporazuma o službenim standardima, dužan je da navede i svoje razloge za ovo odbijanje.
- 12.4 Ukoliko se Regulator slaže da otpočinu pregovori o sklapanju Sporazuma o službenim standardima, dužan je da Davaocu Usluga Voda omogući odgovarajući vremenski period, u svakom slučaju ne manji od trideset (30) radnih dana, kako bi Davaoc Usluga Voda mogao da podnese nacrt Sporazuma o službenim standardima.
- 12.5 Unutar deset (10) radnih dana od dana prijema nacrta Sporazuma o službenim standardima, Regulator je dužan da pismenim putem obavesti Davaoca Usluga Voda o planirnom prvog sastanka na kojem će se započeti sa pregovorima za Sporazuma.
- 12.6 Regulator može takođe da odredi maksimalni vremenski period za zaključenje pregovora o sklapanju Sporazuma o službenim standardima, koji ne može biti manji od dvadeset (20) radnih dana od dana prvog pregovaračkog sastanka koji je zakazan na osnovu odredaba iz stava 12.5.
- 12.7 Da bi se izbegla sumnja, Regulator ima pravo ali ne i obavezu da sklopi Sporazum o službenim standardima, i, stoga, ili njegovo odbijanje da otpočne pregovore o sklapanju takvog Sporazuma ili bilo kakva neuspeh u uspešnom završetku pomenutih pregovora smatraće se ugovornim odlukama, a ne administrativnim aktoim ili odlukama koje podležu administrativnoj i/ili sudskoj reviziji.

Član 13: Sklapanje Sporazuma o službenim standardima

- 13.1 U slučaju uspešnog zaključivanja pregovora sprovedenih na osnovu odredaba člana 12, Regulator i Davaoc Usluga Voda sklopice Sporazumu o službenim standardima u pisanoj formi.
- 13.2 Sporazum o službenim standardima potpisuje se u zvaničnim jezicim u upotrebi na Kosovu:
 - (a) Albanskom jeziku; i
 - (b) Srpskom jeziku;
- 13.3 U slučaju bilo kakvog neslaganja između bilo koje verzije Sporazuma o službenim standardima koje su potpisane, verzija na Albanskom jeziku ce prevladati.
- 13.4 Osim ako neka činjenica, informacija i/ili dokument može smatrati da sadrži bilo kakvu privilegovanu ili poverljivu informaciju, što Regulator može opravdati pismenom odlukom, Sporazum o službenim standardima, njegovi aneksi i sve informacije korištene u pregovorima u vezi za sklapanje takvog Sporazuma biće

izdate ili objavljene putem sredstava koje Regulator s vremena na vreme odredi i u svako doba biti dostupne za javnost.

- 13.5 Svaka izmena, preinačenje, promene ili dodatne odredbe koje se odnose na Sporazum o službenim standardima moraju imati odobrenje od strane Regulatora i Davaoca Usluga Voda koji su potpisali Sporazum i moraju biti unete pismeno, objavljene i biti dostupne za javnost u skladu sa odredbama iz gore navedenih stavova.

Član 14: Pravna priroda i sprovođenje Sporazuma o službenim standardima

- 14.1 Sporazum o službenim standardima smatraće se administrativnim Ugovorom za sve namenske pravne svrhe obzirom da je Regulator obavezan da pregovara, sklopi i izvrši takav jedan Sporazum sa strogim pridržavanjem opštih pravnih odredbi, pravila i procesa kojima administrira uvezbavanje prerogativave i dužnosti Javne službe.
- 14.2 Sporazum o službenim standardima, kao bilateralni pravni akt, je pravno obavezujući, sprovodi se i izvršava na osnovu uslova koji važe za obe ugovorne strane i mogu bit poboljšani, produžen, preinačen, dopunjen, revidiran ili okončan samo u smislu sopstvenih odredbi i zakona koji se primenjuje na Kosovu.

Član 15: Poštovanje odredbi Sporazuma o službenim standardima

Davaoci Usluga Voda obavezi su da poštuju i da postupaju u skladu sa Službenim standardima utvrđenim opštim uslovima ovog Pravilnika:

- (a) Dok traju pregovori o sklapanju Sporazuma o službenim standardima pa sve do datuma stupanja na snagu ovakvog Ugovora;
- (b) Odmah po raskidanju, otkazivanju, ukidanju i/ili isteku Sporazuma o službenim standardima, osim ako neka prava ili obaveza obuhvatana sa Sporazumom o službenim standardima nije dogovoreno postignut da ostane u snazi i puni efekat i posle prestanku iz bilo kog pravnog uzorka;
- (c) U svim slučajevima gde Sporazum o službenim standardima drugačije ne predviđa i/ili svim slučajevima koji nisu posebno naznačeni u takvom Sporazumu.

DEO V: USLUŽNI STANDARDI

Poglavlje 1: Tehničku standardi usluga vodosnabdevanja

Član 16: Podnošenje službenog zahteva za Uslugu i instalaciju uslužnih priključaka

- 16.1 Davaoc Usluga Voda dužan je da procesira službeni zahtev u roku od deset (10) radnih dana. Rešenje o zahtevu biće dato napismeno i predstavljaće prihvatljivim ili odbijanjem službenog zahteva o uslugama. Ukoliko službeni zahtev je odbijanje,

davalac vodovnih usluga dužan je da navede razloge za odbijanje i uslove za ponovno podnošenje zahteva.

- 16.2 Davaoc Usluga Voda dužan je da obavesti podnosioca zahteva za usluge koji čekaju za priključenje za usluge o njihovim pravima na podnošenje prigovora Komisiji za korisnička pitanja kada na bilo koji službeni zahtev nije odgovoreno u periodu predviđenim u stavu 16.1 ili bilokada zahtev za uslužni priključak nije kompletiran u vremenskom roku predviđenim u stavu 16.2, osim ako nije dostignut drugi sporazum sa podnosiocem zahteva.

Član 17: Instaliranje uslužnih priključaka

- 17.1 Po prihvatanju službenog zahteva i uplaćene takse od podnosioca zahteva za usluge predviđene propisima na snazi, Davaoc Usluga Voda sprovede uslužni priključak voda u roku od dvadeset (20) radnih dana. Ukoliko se to ne dogadi, davalac vodovoda usluga dužan je da pismenim putem obavesti podnosioca zahteva o razlozima za odlaganje instalacije uslužnih priključaka.
- 17.2 Instaliranje Uslužnih Priključaka (Priključna Cev) vrsi se od Davaoca Usluga Voda ili od nezavisnog ugovoraca koje angažuje Korisnik uz saglasnost Davaoca Usluga Voda. U slučaju ako je priključak izvršen od strane nezavisnog ugovaraca, ovo mora da se izvrši pod nadzorom Davaoca Usluga Voda koji je dao odobrenje za to.
- 17.3 Sve troškove za izvršenje Priključnog Ceva (terenski rad, material, radaovi vodoinstalacije itd) mora da plati podnositelj zahteva za usluge na osnovu tarifa koje su na snazi odobrene od strane Regulatora.
- 17.4 Održavanje priključne tačke u Vodovodnu i Kanalizaciju Mrežu, kao i određivanje diametara(preseka) Priključne Cevi i Vodomeru utvrđuje se od strane Davaoca Usluga Voda.

Član 18: Premeštanje uslužnog priključka

Premeštanje Uslužnog Priključka može se izvršiti samo uz prethodnu dozvolu Davaoca Usluga Voda. Ukoliko se dozvoljava premeštanje, troškove premeštanja snosi Korisnik ili lice koje je zahtevao premeštanje .

Član 19: Merenje Potrošnje Vode.

- 19.1 Osim u slučajevima kada se voda koristi iz vodovodnog sistema za protiv požarne hidrante, ceste i javne fontane, i kad je drugačije određeno ovim Pravilom, voda koja se koristi od Korisnika treba se meriti Vodomernom.
- 19.2 Davalac Usluga Voda će određivati diameter i tip Vodomera koji će se instalirati u svakom pojedinačnom slučaju.

Član 20: Instaliranje, Zamena i Premeštanje Vodomera

Vodomeri treba se instalirati, zamenjivati ili premeštati samo od strane ovlašćenih radnika Davaoca Usluga Voda. Nijedno drugo lice nema pravo da instalira, zamenjuje ili premešta vodomernom bez pismene dozvole od strane Davaoca Usluga Voda.

Član 21: Lokacija i Zaštita Vodomera

- 21.1 Davaoc Usluga Voda će odrediti lokaciju za ugradjivanje Vodomera. U slucaju kad Korisnik ne pruza pogodnu lokaciju za instalaciju Vodomera u skladu sa zahtevima Davaocca Usluge Voda, tada cedruga stranka odbiti pružanje usluga ili suspendira usluga za tog Korisnika.
- 21.2 Korisnik Usluga je odgovoran da preduzme mere za zashtitu vodomera od fizickih ostecenja ili uticaja tempertura.

Član 22: Oštećenje Vodomera i Bllombe

- 22.1 Svaki Korisnik je odgovoran za oštećenje Vodomera i oštećenje blombe Vodomera koja je prouzrokovana zbog nemara, popuštanje tople vode, smrzavanja ili neki drugi razlog koji nije uzrokovan od Davaoca Usluga Voda ili njegovih radnika. Cena opravke ili zamena Vodomera ili blombe snosi ce Korisnik u skladu s'tarifom Davaocca Usluga Voda.
- 22.2 Nijedno lice koji nije ovlašćeno ne sme da manipulira ili oštetiti Vodomer ili bllombu Vodomera.
- 22.3 U sclucaju da Vodomer ili bllomba Vodomera je oštećena ili je manipulirana, Davaoc Usluga Voda nakon konstatiranja takvog stanja ce isključiti tog Korisnika od Usluga Voda. Takodje, Davalac Usluga Voda ima pravo da preduzme mere prema Korisniku koji je oštetio ili manipulisao sa Vodomerom ili blombom Vodomera:
- (a) Inicira tuzhbu u Sudu za Preskrsaj;
 - (b) Teretiti Korisnika sa troškovima opravke Vodomera i/ili blombe;
 - (c) Teretiti Korisnika za procenjenom potroshnje vode koje je se smatra da je potrosena od Korisnika koja nije registrovano u Vodomeru. Procena potrosnje vode ce se izvršit na osnovu prethodne potrošnje u odgovarajucem periodu;

Član 23: Čitanje Vodomera i Fakturisanje

- 23.1 Osim slučajima kad je drugacije odredjeno ovim Pravilkom, Davaoc Usluga Voda treba da fakturisati Korisnika na osnovu citane potrošnje na Vodomeru.
- 23.2 U kolektivnim zgradama stanovanja gde žive dva (2) ili više Korisnika , fakturisanje za potrošanu vodu obavice se na sledeći nacin:
- (a) Na osnovu čitanja individualnog Vodomera, u slučajima kada postoji instaliran Vodomer u skladu sa pravilima Davaoca Usluga Voda;
 - (b) Na osnovu čitanja glavnog Vodomera (kolektivan) koji registruje potrosene vode za ceo objekat ili za jedan deo kolektivnog objekata. U ovom slučaju citanje potrosnje u glavnom Vodomeru ce biti proporcionalno zaduzeni u jednakim iznosima za sve jedinice stanovanja (Korisnika) koji se snabdevaju

prema ovom vodomeru;

- 23.3 Čitanje vodomera se vrši od Citaoca Vodomera ili Inspektora Davaoca Usluga Voda koji moraju da imaju pravilan format identifikacije (uniformu i identifikacionu kartu) izdate od strane Davaoca Usluga Voda.
- 23.4 Čitanje vodomera može se vršiti i od strane Korisnika, ukoliko se Davaoc Usluga Voda i Korisnik dogovore pismeno za takvu formu. U ovim slučajevima, Davaoc Usluga Voda će proveriti stanje vodomera na odredjenim vremenskim intervalima, kada smatraju opravdano, ali najmanje jednom godišnje.
- 23.5 U slučajevima kada Korisnici žive u kolektivnim objektima stanovanja, i fakturisanje se vrši na osnovu glavnog Vodomera (kolektivni), žele da instaliraju individualnih vodomere, Davaoc Usluga Voda treba njima da omogući pod uslovima kada je ovo tehnički moguće. Sve troškove u vezi sa instaliranjem individualnog vodomera u ovim slučajevima snosi Korisnik.
- 23.6 U slučajevima kada Vodomer ne funkcioniše iz bilo kojih razloga i fakturisanje ne može se vršiti po osnovu čitanja potrošnje na Vodomeru, tada fakturisanje za vremenski period dok Vodomer nije funkcionalan, izvršice se na osnovu izvršene procene od strane Davaoca Usluga Voda koja procena će se bazirati na realizovanu potrošnju za predhodni period tog Korisnika.

Član 24: Provera Tačnosti i Kalibracija Vodomera

- 24.1 Davaoc Usluga Voda u redovnim intervalima treba da nagleda i testira tačnost Vodomera i da izvrši njihovu kalibraciju u skladu sa primjenjivim standardima i normama.
- 24.2 Davaoc Usluga Voda treba da proveri tačnost merenja Vodomera, u slučajevima kada Korisnik pismeno zahteva od Davaoca Usluga Voda. Tačnost merenja Vodomera se zapisnički potvrđuje.
- 24.3 Kosto provere i kalibracije Vodomera u slučajima kad je zahtevano od Korisnika plaća se od:
- (a) Davaoca Usluga Voda, u slučaju kada se konstatuje netačnost merenja Vodomera na štetu Korisnika
 - (b) Korisnik, ukoliko se konstatuje da vodomer je tačno merio potrošnju Vode ili je merio na štetu Davaoca Usluga Voda.

Član 25: Paušalno Fakturisanje

- 25.1 Svi Korisnici, koji trenutno nemaju Vodomere i Paušalno se fakturisuju, su obavezni da u saradnji i na osnovu direktiva Davaoca Usluga Voda instaliraju Vodomere najkasnije u roku od šest (6) meseci od datuma stupanja na snagu ovog Pravila. Iz ove obaveze su oslobođeni korisnici domaćinstva koji žive u kolektivnom stanovanju.
- 25.2 Nakon isteka roka u skladu sa gore navedenom paragrafu 25.1 ovog Člana, Davaoc Usluga Voda će prestati davanje usluga za Korisnike koji nisu u postupali u skladu sa odredbama paragrafa 25.1 ovog Člana.

Član 26: Kvalitet Pijače Vode

- 26.1 Davaoci Usluga Voda treba u potpunosti da je u skladu sa standardima pijace vode koji se odnose na Kosovo određene od Nacionalnog Instituta za Javno Zdravstvo (NIJZ).
- 26.2 Ukoliko iz bilo kojih razloga standardi za pijaću vodu padnu, Davaoc Usluga Voda dužan je da odmah obavesti NIJZ i ispoštuje pravila o obaveštavanju korisnika usluga koja je izdao NIJZ i preduzimanju potrebnih mera u saniranju problema.

Član 27: Separacija vodovodnih i kanalizacionih cevi

- 27.1 Kada se vodovodna mreža i kanalizacionalna mreža nalaze u neposrednoj blizini, Davaoc Usluga Voda dužan je da postavi kanalizacione cevi ispod vodovodnih cevi.
- 27.2 Horizontalna razlika između vodovodnih i kanalizacionih cevi mora da iznosi sto (100) centimetara. Mjereno od najbliži tačaka spoljni zidova između obe dve cevi.
- 27.3 Vertikalna razlika između vodovodnih i kanalizacionih cevi mora da iznosi pedeset (50) centimetara. Mjereno od najbliži tačaka spoljni zidova između obe dve cevi.

Član 28: Pritisak vode u Vodovodnoj Mreži

- 28.1 Pod normalnim uslovima upotrebe vode, vodni pritisak u Prikljucnom cevju potrosaca treba manje od sedam (7) metara i ne veći od sedamdeset (70) metara meranog pritiska u Prikljucnom Uslugom.
- 28.2 Prosečni radni pritisak vode određuje se izračunavanjem aritmetičkog proseka za najmanje dvadesetčetiri (24) časa neprekidnog očitavanja pritiska vode urađene na odabranim lokacijama na celom sistemu za šestomesečni (6) period.
- 28.3 Nije odgovornost Davaoca Usluga Voda da obezbedi odgovarajući pritisak za dostavljanje vode u visokim zgradama. Ovo je odgovornost vlasnika takvih zgrada, i može se postići postavljenjem jedne pumpe za pritisak, čija instalacija treba imati odobrenje od strane davaoca vodovoda. Sve troškove u vezi sa instalacijom i održavanjem naprave za poboljšanje pritiska snosice Korisnik.
- 28.4 Variranje pritisku pod normalnim radnim uslovima ne treba da premaštati jednu trećinu, bilo iznad ili ispod, prosečnog radnog pritiska.
- 28.5 Variranje pritisk vode izvan ograničenja naznačenih u stavu 28.4 neće se smatrati kršenjem ovog Pravilnika kada:
 - (a) Prestavlja vanredne uslove;
 - (b) Variranja retki koji ne traju više od pet (5) minuta; ili
 - (c) Pretstavljaju radove u opremi korisnika.
- 28.6 Davaoc Usluga Voda dužan je da drži podatke o pritisku i dnevnik podataka o pritisku koji pokazuju datum, vreme i mesto, i koji treba se čuvati najmanje dve (2) godine za potrebe inspekcije od strane Regulatora.

Član 29: Prekidi u Vodosnabdevanju

- 29.1 Davaoc Usluga Voda mora obaveštati o bilo kakavom planiranom isključenju

usluga voda korisnik koji isasta od isključenja najmanje 48 (četerdeset osam) časa pre isključenja usluga.

- 29.2 Obavestjenje Potrosaca o neplaniranom isključenju usluga vodovoda treba se učiniti što je pre moguće.
- 29.3 Davaoc Usluga Voda treba za planirana isključenja usluga voda vise od deset (10) Korisnika zbog planiranje radova, treba obavestiti preko pisani media ili elektronski koje pokriju tu zonu usluga i obavestiti Regulatora najmanje 48 (četerdeset osam) časa pre početka radova.
- 29.4 U slucaju da prekid usluga u voda trje vise od 6 (sest) sati, Davaoc Usluga Voda treba osigurati preko cisterni minimalnu kolicinu voda za potrebe Korisnika pogodjeni sa prekidom usluga.
- 29.5 Kada prekid usluga sledi zbog izvršenje planiranih radova u sistemu vodovoda ili kanalizacije, ti radovi treba da se izvrše u vremenu kada najmanje prizrokuju teskoce Korisniku.
- 29.6 Svaki Davaoc Usluga Voda dužan je da održi beleške za sve prekide usluga vode koje trajanju vise od šest (6) sati koji utiču na bilo koji deo distributivnog sistema kada koje je pogađaju deset (10) ili više korisnika usluga. U beleške prekida usluga voda treba obuhvatiti:
- (a) Datum, vreme i način obaveštavanja ili stanje prekida;
 - (b) Približan broj korisnika usluga pogođenih prekidima;
 - (c) Datum i vreme ponovnog uključenja u usluge;
 - (d) Uzrok takvih prekida kada je poznat; i
 - (e) Preduzete korake za specavanje ponavljanja.
- 29.7 Izveštaj o takvim prekidima treba se arhivirati i dostavljati Regulatoru svakog meseca do 20-og narednog meseca kada su se dogodoli prekidi usluga voda.

Član 30: Ograničeni Režim Vodovodnih Usluga

- 30.1 Ukoliko Davaoc Usluga Voda nađe za šodno da ograniči isporuku vode koja se snabdeva od vodovodnog sistema, on treba obavestiti napismeno uporedo Regulatora i svoje korisnike, od pet (5) radnih dana unapred, pre no što se pristupina snazi ovo ograničenje isporuke vode, osim emergentnim slucajevima. Pismeno obaveštenje će biti dostavljena poštom Regulatoru, dok obaveštenje korisnicima bice uradjeno novinskim izdanja, postera, letaka, televizije i radija ili u oba.
- 30.2 Takvo jedno obaveštenje treba da sadrži:
- (a) Razlog ograničenje ;
 - (b) Priroda ograničenja;
 - (c) Prostor obuhvacen ograničenjem;
 - (d) Raspored ograničenja;
 - (e) Datum kada će ograničenja isporuke vode stupiti na snagu; i

(f) Mogući datum završetka takvog prekida.

Član 31: Razmatranje Žalbi i Zahteva Korisnika vezano sa Kvalitet Usluga Vodovoda

- 31.1 Davaoc Usluga Voda treba odgovoriti zahtevima ili žalbama Korisnika za eventualnim problemima koji imaju u vezi sa Uslugama Vodovoda kao: neprikladan kvalitet voda, neprikladna količina voda, neprikladan pritisak vode, curenje vode na ulici, i slično, u roku od šest (6) sati od trenutka obaveštenja.
- 31.2 Ukoliko prevencija problema ili opravka ne može se izvršiti u roku od četiri (4) sata od trenutka kada je pregledan identifikovan problem, Davaoc Usluga Voda treba staviti jedan znak koja treba pokazati problem i dan i vreme kada se očekuje završetak opravke.

Poglavlje 2: Tehnički standardi za kanalizacione usluge

Član 32: Blokada i Izlivanje kanalizacionog voda

- 32.1 Davaoc Usluga Voda treba je da odgovori na žalbe o izlivanju i isticanju kanalizacionog voda u roku od šest (6) sati od prijema obaveštenja.
- 32.2 Ukoliko popravke ne mogu biti izvršene u roku od četiri (4) časa od kada je identifikovan problem, Davaoc Usluga Voda treba da postavi jedan znak gde se izjavljuje problem i očekivanja datum i vremena završetka radova na popravci.

Član 33: Inspekcija i Popravka šahtova

- 33.1 Davaoc Usluga Voda dužan je da izvrši inspekciju svake šahte u sistemu sakupljanja otpadnih voda jednom godišnje i izvrši potrebne popravke ako je potrebno.
- 33.2 Po dobijanju obaveštenja o postojećem problemu ili nedostatku u sistemu kanalizacije od Korisnika ili drugih lica, Davaoc Usluga Voda odgovaraće i u roku od šest (6) sati tako što će izvršiti inspekciju i obezbediti zaštitu pescima i motornim vozilima. Radovi se moraju završiti u roku od tri (3) dana.

Član 34: Raščišćavanje kanalizacije

- 34.1 Davaoc Usluga Voda treba da razvije i primeni program raščišćavanja kanalizacionih cevi.
- 34.2 Celokupni sistem sakupljanja otpadnih voda treba da se raščišćava svake druge (2) godine.

Poglavlje 4: Komercijalni standardi za usluge vodosnabdevanja i kanalizacije

Član 35: Faktura Korisnika

Davaoc Usluga Voda treba svakom korisniku usluga dostaviti račun za usluge vodovoda i usluge otpadnih voda svakog mesec do 15-og aktualnog meseca za izvršene usluge za predhodnih mesec. Ovo rezultira dvanaest (12) faktura godišnje.

Član 36: Isključenje nelegalnih priključaka

Svaki nelegalni priključak treba da se isključi u periodu od pet (5) radnih dana od dana saznanja samo ukoliko nelegalno priključeno lice potpiše Ugovor o vodovoda sa Davaocem Usluga Voda i plati cva obeveze na fakture od Davaocem Usluga Voda shodno zakonskim uredbama određeno u Zakon Br 03/L-086 za Amandamentiranje Uredbe 2004/49 za ovaj Pravilnik.

Član 37: Službeni standardi za odgovore korisnika

37.1 Davaoc Usluga Voda treba da je u stanju za prijem telefonskih poziva 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji, kao i da izvrši raspoređivanje inspektora da istraže obaveštenja o:

- (a) Bllokade i poplave otpadnih voda;
- (a) Manjak snabdevanja vodom ili kvarovi na vodovodnoj mrezi;
- (b) Pad pritiska vode u vodovodnoj mrezi;
- (c) Problem u vezi sa kvalitetom pijace vode u vodovodnoj mrezi; i
- (d) Svaki drugi incidentu koji ima uticaj u pružanju usluga propise vodovod i kanalizacije.

37.2 Davaoc Usluga Voda dužan je da organizuje osoblje i opremu kako bi odgovorio na licu mesta i situacijom opisanom sa gore nvedenom clanom 37.1.

37.3 Broj telefona koji mora biti dostupan za korisničke usluge treba da bude:

- (a) Široko rasprostranjen putem najmanje dva novinska izdanja najvećeg tiraža na uslužnom području; prepiskom od strane davaoca voda; kao i na telefonske imenike policije, vatrogasaca i ostale Javne službe koje odgovaraju na hitne pozive;
- (b) Vidljivo predstavljen na svakom vozilu Davaoca Usluga Voda;
- (c) Odštampan na svakom računu koji Davaoc Usluga Voda izdaje.

37.4 Davaoc Usluga Voda dužan je da registruje dnevnik telefonskih poziva , poruka, kao i komunikaciju i detalje odgovora na pozive uključujući i to:

- (a) Ko je pozvao Centar za korisnička pitanja;
- (b) Kada (dan i vreme) je ostvaren ovaj kontakt;
- (c) Kakve mere je Centar za korisnička pitanja preduzeo;
- (d) Kakvi su nalazi ili rezultati preduzetih mera;
- (e) Kada je (dan i vreme) odgovoreno na problem;

- (f) Kada je završen bilo kakvo prduzito potrebne mere za pracenje mera i
- 37.5 Na telefonske pozive pristigle po isteku radnog vremena mora biti odgovoreno pre isteka radnog vremena narednog radnog dana.
- 37.6 Regulator treba na periodnicnoj bazi da inspektira aktivnosti u odgovorima Korinicima i oceni njihovu efektivnost na pitanja, probleme i prigovore podnete od strane korisnika, kao i prosečno vreme za odgovor korisnicima.

Član 38: Rešavanje prigovora i zahteva korisnika usluga

- 38.1 Davaoc Usluga Voda treba odgovarati pismeno na prigovore korisnika, sumje u vezi racuna, kao na zahteve i druge prigovore učenjene pismeno od Korisnika, u roku od deset (10) radnih dana. U ovom slucaju ili mora odmah dati odgovore, ili ako se zahteva istraga, korisnik treba o ovome obavestiti. Bilo kako bilo sve zahtevi korisnika moraju biti rešeni u roku od dvadeset (20) radnih dana od momenta podnosenje prigovora ili sumje od strane korisnika.
- 38.2 Kada korisnik usluga zahteva prijem ili sastanak sa Davaocem Usluga Voda, Davaocem Usluga Voda treba zakazati u roku od deset (10) radnih dana, ali ne više od petnaest (15) kalendarskih dana unapred. Datum i vreme treba obavestiti korisnika usluga.

DEO 4: SPROVOĐENJE

Poglavlje 5: Sprovođenje Uslužnih standarda

Član 39: Sprovođenje Uslužnih Standarda

- 39.1 Nadgledanje poštovanja propisa uslužnih standarda sprovodi se na osnovu podataka i izveštaja pripremljene i čuvane od Davaoc Usluga Voda u skladu sa pravilima koja je s vremena na vreme Regulator dužan da odredi, ili na osnovu inspekcije na terenu preduzimane od Davaoca Usluga Voda.
- 39.2 Regulator treba da predizima mere ili odluke u vezi sa tarifama usluga na osnovu rezultata demonstrirane rada od Davaoca Usluga Voda u vezi nivoa poštovanje službenih standarda.

Poglavlje 5: Izveštaji i podaci o službenim standardima

Član 40: Podaci i izveštaji

- 40.1 Izveštaji Regulatoru: Svaki Davaoc Usluga Voda dužan je da pripremi i podnese izveštaj Regulatoru na prethodno opisan način i u intervalima koje s vremena na vreme Regulator odredi.

- 40.2 Izveštaj o poštovanju propisa službenih standarda: Svaki Davaoc Usluga Voda dužan je da pripremi i podnese Regulatoru izveštaje u kojima se navode potrebna obaveštenja za poštovanje propisa službenih standarda.
- 40.3 Godisni izveštaja o poštovanju koja sumira rezultate za period od januara do decembra, podnosi se do 31 Marta naredne godine upotrebujući formularu koji je opisan u aneksu ovog Pravilnika.
- 40.4 Izveštaji o prekidu u usluga: Svaki Davaoc Usluga Voda dužan je da podnese izveštaj regulatoru u roku od deset (10) radni dana u kojem se opisuje svaki incident ili prekid usluga koje pogađaju deset (10) ili više korisnika u trajanju od šest (6) sati i duže.
- 40.5 Dnevnk telefonskih poziva: Svaki Davaoc Usluga Voda dužan je da održi dnevnik (registar) primljenih dnevnih telefonskih poziva u vezi sa korisničkim zahtevima, izvestaji, i prigovori na godišnjem nivou i isti stavi na raspolaganje Regulatoru na uvid najmanje godinu dana kasnije.
- 40.6 Lokacija i čuvanje podataka: Svi podaci moraju se održiti u glavnoj upravnoj zgradi Davaoca Usluga Voda i biti dostupni na uvid Regulatoru za uvid u tokom regularnog radnog vremena.

Poglavlje 6: Prekršaji i Kazne

Član 41: Prekršaji i kazne

- 41.1 Propustanje za postovanje bilo kojeg propisa o uslužnim standardama koje su određenih ovim Pravilnikom smatra se prekršajem i može rezultirati sa noćanom kaznom od strane RUVO Davaoca Usluga Voda koji je priustio da bude u skladu sa odredbama ovog Pravilnika , na osnovu UNMIK Uredbe Br. 2004/49 i Zakona br.03/Z-086.
- 41.2 Novčane kazne za kršenje bilo kojeg službenog standarda takođe će se sprovođiti na osnovu propisa utvrđenih ovim Pravilnikom o određivanju novčane kazne, kao i drugih proceduralnih pravilnika koje Regulator s vremena na vreme može da odredi.

Poglavlje 7: Žalbe

Član 42: Žalbe

- 42.1 Davaoci Usluga Voda mogu da podnesu žalbu Komisiji za prigovore osnovano šodno Zakonom Br. 03/Z-086 ZA Amamentiranje UNMIK Uredbe 2004/49 O Delatnostima Pruzaoca Usluga Vodovoda, Kanalizacije i Otpada u Kosovu za neku određenu odluku koju donese Regulator o sprovođenju Službenih Standarda utvrđenih ovim Pravilnikom.
- 42.2 Davaoci Usluga Voda mogu da podnesu žalbu sudovima na Kosovu za neku odluku

Komisije za prigovore donešene za neku dređenu odluku u vezi sa sprovođenjem službenih standarda utvrđenih ovim Pravilnikom na osnovu Zakona Br. 03/Z-086 ZA Amandamentiranje UNMIK Uredbe 2004/49 O Delatnostima Pruzilaca Usluga Vode, Kanalizacije i Otpada na Kosovu navedeno u paragrafom gore 42.1 ovim Članom.

Poglavlje 8: Razno

Član 43: Jezici

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

Član 44: Stupanje na snagu

- 44.1 Ovaj Pravilnik stupa na snagu trideset (30) Radnih Dana od dana njegovog potpisivanja.
- 44.2 Davaoci Usluge Voda i Otpada imaju rok od šest (6) meseca za poštovanje propisa uslužni standarda ili podnose zahtev za izuzeće od ili izmenu ili modifikaciju bilo kojeg službenog standarda utvrdjenog ovom pravilnikom.

.....
Afrim Lajçi
Direktor
Regulatorni Ured za Vodu i Otpad