



Water and Waste Regulatory Office  
Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina  
Uprava za Regulaciju Vode I Otpada



URVO – R 03 / W&WW

UPRAVA ZA REGULACIJU VODE I OTPADA (URVO)

---

**PRAVILNIK**

**ZA**

**ISPUNJENJE MINIMUMA USLUŽNIH STANDARDA ZA**

**DAVAOCE VODOVODNIH I KANALIZACIONIH USLUGA NA KOSOVU**

26 Januar 2005

## SADRŽAJ

|                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DEO I: OPŠTE ODREDBE .....</b>                                                                      | <b>4</b>  |
| Član 1: Ovlašćenje za izdavanje Pravilnika .....                                                       | 4         |
| Član 2: Obim .....                                                                                     | 4         |
| Član 3: Svrha .....                                                                                    | 4         |
| Član 4: Definicije .....                                                                               | 4         |
| Član 5: Pravila tumačenja .....                                                                        | 6         |
| <b>DEO II: OPŠTI PRINCIPI .....</b>                                                                    | <b>6</b>  |
| Član 6: Primena .....                                                                                  | 6         |
| Član 7: Opšti principi za službene standarde .....                                                     | 6         |
| <b>DEO III: PROPISI .....</b>                                                                          | <b>7</b>  |
| Član 8: Poštovanje službenih standarda propisanih od strane zakonodavca .....                          | 7         |
| Član 9: Izuzeće od službenih standarda .....                                                           | 7         |
| Član 10: Provera službenih standarda od strane zakonodavca .....                                       | 8         |
| <b>DEO IV: SPORAZUM O SLUŽBENIM STANDARDIMA .....</b>                                                  | <b>8</b>  |
| Član 11: Sporazum o službenim standardima .....                                                        | 8         |
| Član 12: Ugovaranje Sporazuma o službenim standardima .....                                            | 9         |
| Član 13: Sklapanje Sporazuma o službenim standardima .....                                             | 10        |
| Član 14: Pravna priroda i sprovođenje Sporazuma o službenim standardima ....                           | 11        |
| Član 15: Poštovanje odredbi Sporazuma o službenim standardima .....                                    | 11        |
| <b>DEO V: USLUŽNI STANDARDI .....</b>                                                                  | <b>11</b> |
| Poglavlje 1: Zahtev za Usluge i instalacija uslužnih priključaka .....                                 | 11        |
| Član 16: Uslužni standardi za podnošenje službenog zahteva i instalaciju<br>uslužnih priključaka ..... | 11        |
| Poglavlje 2: Tehnički standardi usluga vodosnabdevanja .....                                           | 12        |
| Član 17: Kvalitet vode .....                                                                           | 12        |
| Član 18: Separacija vodovodnih i kanalizacionih cevi .....                                             | 12        |
| Član 19: Pritisak vode .....                                                                           | 12        |
| Član 20: Prekidi u vodosnabdevanju .....                                                               | 13        |
| Član 21: Službeni standardi za nestašicu u vodosnabdevanju .....                                       | 14        |
| Poglavlje 3: Tehnički standardi za kanalizacione usluge .....                                          | 14        |
| Član 22: Izlivanje i isticanje vode i kanalizacione blokade .....                                      | 14        |
| Član 23: Popravka šahtova .....                                                                        | 14        |
| Član 24: Raščišćavanje kanalizacije .....                                                              | 15        |
| Poglavlje 4: Komercijalni standardi za usluge vodosnabdevanja i kanalizacije .....                     | 15        |
| Član 25: Korisnički račun .....                                                                        | 15        |
| Član 26: Isključenje nelegalnih priključaka .....                                                      | 15        |
| Član 27: Službeni standardi za korisnička pitanja .....                                                | 15        |
| Član 28: Rešavanje prigovora i upitnika korisnika usluga .....                                         | 16        |
| <b>DEO VI: SPROVOĐENJE, KAZNE I ŽALBE .....</b>                                                        | <b>16</b> |
| Poglavlje 5: Sprovođenje Uslužnih standarda .....                                                      | 16        |
| Član 29: Sprovođenje Uslužnih Standarda .....                                                          | 16        |
| Poglavlje 6: Izveštaji i podaci o službenim standardima .....                                          | 17        |

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| Član 30: Podaci i izveštaji.....                        | 17        |
| Poglavlje 7: Prekršaji i kazne.....                     | 18        |
| Član 31: Prekršaji i kazne .....                        | 18        |
| Poglavlje 8: Žalbe .....                                | 18        |
| Član 32: Žalbe.....                                     | 18        |
| <b>DEO VII: RAZNO .....</b>                             | <b>18</b> |
| Član 33: Jezici.....                                    | 18        |
| Član 34: Stupanje na snagu .....                        | 18        |
| <b>ANEKSI .....</b>                                     | <b>20</b> |
| <b>ANEKS 1.....</b>                                     | <b>21</b> |
| FORMULAR ZA IZRADU IZVEŠTAJA O POŠTOVANJU PROPISA ..... | 21        |

## **DEO I: OPŠTE ODREDBE**

### Član 1: Ovlašćenje za izdavanje Pravilnika

Regulator izdaje ovaj Pravilnik prema ovlašćenju datim mu u UNMIK Regulation No 2004/49 od 26 Novembar 2004 O Delatnostima Davalaca Usluga Vode i Otpada.

### Član 2: Obim

Obim ovog Pravilnika RUVOV predstavlja spisak minimuma službenih standarda koje davaoci vodovodnih i kanalizacionih usluga na Kosovu moraju da dostignu u snabdevanju pijaćom vodom i za održavanje njihovog sistema za sakupljanje otpadnih voda u stanju da obezbede minimum standarda u kvalitetu, sigurnosti i pouzdanosti vodovodnih i kanalizacionih usluga.

### Član 3: Svrha

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

### Član 4: Definicije

“Bespravni priključak ” znači spoj između objekta nekog lica i distributivne mreže za vodovodne usluge koje pruža davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga koji nije instalirao predmetni davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga ili njegov prethodnik u skladu sa važećim zakonom, a “bespravno priključen” ima slično značenje.

“Davaoci vodovodnih i kanalizacionih usluga” znači lice koje pruža ili namerava da pruži vodovodne i kanalizacione usluge;

“Glavna vodovodna cev” znači vodovodnu cev, koja nije uslužna cev, a koja je u vlasništvu, i njom raspolaže i održava preduzeće za vodovod, i koristi se za prenos ili distribuciju vode.

“Kanalizacione usluge” znači sakupljanje, odlaganje i obrada otpadnih voda i kanalizacije;

“Kanalizacioni sistem” znači sva dobra koja se koriste za i/ili u vezi sa pružanjem i/ili prijemom kanalizacionih usluga, bilo da pripadaju javnom domenu ili davaocima vodovodnih i kanalizacionih usluga;

“Korisnička povelja” znači pisani dokument čiju izradu vrši davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga u vezi sa pravima i obavezama davalaca vodovodnih i kanalizacionih usluga i njihovih korisnika;

“Korisnički račun” znači dokument koji korisniku izdaje davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga, na kojem su pobrojane pružene usluge, dostavljena roba, važeće uslužne tarife, njihove cene ili važeće takse, bilo koji porezi ili druge službene nadoknade, novčane kazne i ukupan iznos dugovanja korisnika. Davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga može, po svom nahođenju, a ukoliko to zahteva zakon ili povremeno određuje zakonodavac, da uključi dodatne informacije;

“Korisnik” znači lice koje je sklopilo Ugovor za vodovodne i kanalizacione usluge sa davaocem vodovodnih i kanalizacionih usluga, ili prima usluge kojima ga snabdeva davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga;

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

“Merač” znači naprava ili instrument koji davalac usluga uklanjanja otpada koristi za merenje količine dostavljene vode radi izdavanja računa. Meračem se jasno navode jedinice i zapremina protoka vode;

“Objekat” znači mesto na kojem se traže ili pružaju usluge vodosnabdevanja;

“Prekid”. Planirana ili neplanirana pauza u uslugama vodosnabdevanja, pri čemu najmanje deset (10) korisnika nije snabdevano vodom najmanje četiri (4) ili više sati;

“Radna dozvola” znači pravni instrument koji davaocu vodovodnih i kanalizacionih usluga izdaje zakonodavac, a kojim se utvrđuju rokovi i uslovi na osnovu koji se pružaju vodovodne i kanalizacione usluge na Kosovu;

“Radni dan ” znači bilo koji dan osim subote, nedelje, ili bilo kojeg drugog dana koji je javni praznik na Kosovu;

“Sporazum o uslugama” znači sporazum koji se zaključuje između skupštine opštine i davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga pod kontrolom i nadzorom zakonodavca, radi pružanja vodovodnih i kanalizacionih usluga na području svake pojedinačne opštine, pri čemu su prava i obaveze obe ugovorne strane u odnosu na pružanje vodovodnih i kanalizacionih usluga pobrojane;

“Sporazum o uslužnim standardima” znači pisani sporazum između zakonodavca i davaoca usluga uklanjanja otpada za svrhu izmene, preinačenja i/ili dopune bilo kojeg standarda usluge utvrđenog ovim Pravilnikom;

“Ugovor o vodovodnim i kanalizacionim uslugama” znači sporazum između davalaca vodovodnih i kanalizacionih usluga i njihovih korisnika iz ovog Pravilnika, a ukoliko ne postoji takav sporazum, na osnovu uslova snabdevanja davalaca vodovodnih i kanalizacionih usluga.

“Uslužna cev korisnika ili komunikacijska cev” znači cev koja ide od glavne distributivne cevi davaoca usluga uklanjanja otpada do imovinske cevi poslovnog objekta korisnika i spada u nadležnost davaoca usluga uklanjanja otpada;

“Uslužni priključak” znači uslužna cev, ventil, ili ostala standardna oprema i priključci. Ventil može biti instaliran između imovinske cevi i samog priključka;

“Uslužni standard” znači vezano za bilo koje usluge, standarde koji važe za tu uslugu u skladu sa Administrativnom naredbom, kao i minimalni nivo funkcionisanja i poslovanja usluga koje u radnoj dozvoli utvrđuje ovaj zakonodavac;

“Uslužno područje” znači, u vezi sa radnom dozvolom, region ili opštinu na čijoj teritoriji je davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga ovlašćen za pružanje svojih usluga;

“Važni činilac” znači lice koje ima interes u pružanju vodovodnih i kanalizacionih usluga;

“Viša sila” znači bilo koji događaj koji je izvan kontrole davaoca usluga uklanjanja otpada, a koji rezultira sprečavanjem ili zakašnjenjem u izvršenju njegovih obaveza određenih ovim Pravilnikom. Takođe obuhvata, ali nije ograničeno na požar, poplave,

uragane, zemljotrese, oluje, gromove, epidemiju, rat, nemire i građansku neposlušnost, sabotažu i druge akcije koje uvodi vlada;

“Vodovodna mreža” znači sva dobra koja se koriste za i/ili u vezi sa pružanjem i/ili prijemom vodovodnih usluga, bilo da pripada javnom domenu ili davaocima vodovodnih i kanalizacionih usluga;

“Vodovodne usluge” znači izvlačenje, obradu i distribuciju vode za ljudsku potrošnju, kao i operativne mreže i postrojenja za tu svrhu;

“Zakonodavac” znači organ nadležan za ekonomsku regulaciju davalaca vodovodnih i kanalizacionih usluga na osnovu važećih zakona, a koji se takođe naziva “Uprava za regulisanje voda i otpada (“UROV”) ili nasledne organizacije;

#### 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 preambuli ovog Pravilnika i/ili u bilo kojem zakonu koji se primenjuje na Kosovo; i
- (b) Pozivanje na određeni Pravilnik smatraće se pozivanjem na bilo koji Pravilnik izdat, preinačen, izmenjen, dopunjen i/ili zamenjen od strane ovog zakonodavca s vremena na vreme, a u skladu sa datim mu ovlašćenjima: i
- (c) Jednina obuhvata množinu i obrnuto: i
- (d) Reči upotrebljene u bilo kojem rodu obuhvataju sva tri roda: i
- (e) Pozivanje na delove, poglavlja i članove predstavljaju, ukoliko to nije isključivo drugačije naznačeno, pozivanje na delove, poglavlja i članove ovog Pravilnika.

### **DEO II: OPŠTI PRINCIPI**

#### Član 6: Primena

Svi davaoci vodovodnih i kanalizacionih usluga na Kosovu obavezni su da poštuju propise iz ovog Pravilnika na način na koji će s vremena na vreme biti propisan od strane ovog zakonodavca.

#### Član 7: Opšti principi za službene standarde

- 7.1 Davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da u svako vreme bez odlaganja izvršava svoje obaveze stručno, pažljivo, efikasno i sigurno. Svi stanovnici na uslužnom području koje davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga opslužuje imaju pravo na prijem redovne usluge kada je to tehnički i finansijski izvodljivo.
- 7.2 Davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga 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 davaocima vodovodnih i kanalizacionih usluga.
- 7.4 Minimum službenih standarda utvrđenih ovim Pravilnikom ne može se tumačiti kao:
- (a) Smanjenje postojećih službenih standarda ukoliko se trenutno pruža usluga po standardima zahtevnijim od minimuma službenih standarda iz ovog Pravilnika;
  - (b) Sprečavanje bilo kojeg davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga da usvoji više službene standarde u bilo kojem Sporazumu o pružanju usluga zaključenom sa bilo kojom skupštinom opštine.

### **DEO III: PROPISI**

#### Član 8: Poštovanje službenih standarda propisanih od strane zakonodavca

Svi davaoci vodovodnih i kanalizacionih usluga moraju da poštuju službene standarde propisane od strane zakonodavca osim ako ne sklope pisani Sporazum sa zakonodavcem kojim se izmenjuje i dopunjuje, preinačuje, modifikuje, dodaje ili zamenjuje bilo koji od minimuma službenih standarda određenih ovim Pravilnikom.

#### Član 9: Izuzeće od službenih standarda

- 9.1 Davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga koji nije u mogućnosti da ispoštuje jedan ili više službenih standarda dužan je da se obrati u pisanoj formi zakonodavcu sa zahtevom za izuzeće od poštovanja propisa jednog ili više određenih službenih standarda koji su utvrđeni ovim Pravilnikom.
- 9.2 Zahtev davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga mora biti podnet u pisanoj formi i mora da obuhvati predmetni službeni standard, postojeći stepen poštovanja propisa istog, procenu vremenskog perioda potrebnog za poštovanje propisa istog, i, gde je primenjivo, predlog stepena službenog standarda na kojem je poštovanje propisa prihvatljivo.
- 9.3 Zakonodavac vrši proveru pisanog zahteva davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga i određuje da li će se davaocu vodovodnih i kanalizacionih usluga omogućiti vremenski ograničeno izuzeće od poštovanja propisa bilo kojeg službenog standarda ili će se predmetni službeni standard modifikovati. Rezultati ovakve provere od strane zakonodavca biće dostavljeni davaocu vodovodnih i kanalizacionih usluga 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 zakonodavca na zahtev davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga predmet je revizije na godišnjicu izdavanja potvrde o izuzeću ili u bilo koje vreme kada zakonodavac nađe za shodno da ponovo izvrši proveru ovog predmeta.
- 9.5 Svako obnavljanje ili produženje važnosti izuzeća od poštovanja propisa i/ili svaka izmena u izuzetom službenom standardu prosleđuje se davaocu vodovodnih i kanalizacionih usluga u pisanoj formi u roku od mesec dana od dana kada je zakonodavac uzeo predmet na proveru.

#### Član 10: Provera 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, zakonodavac stupa u kontakt sa davaocima vodovodnih i kanalizacionih usluga kako bi ih obavestio o obimu provere i zatražio njihove komentare na postojeće i predložene službene standarde.
- 10.3 Provera od strane zakonodavca obuhvata komentare i izveštaje o poštovanju propisa od strane davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga; dopise, prigovore i preporuke od strane raznih činilaca; i rezultate inspekcija na licu mesta, studija i nadzora od strane zakonodavca.
- 10.4 Bez obzira na periodičnu proveru službenih standarda sprovedenu pod uslovima naznačenim u gore navedenim stavovima 10.1 do 10.3, zakonodavac može, po sopstvenom nahođenju, povremeno da izvrši prilagođavanje minimuma službenih standarda iz razloga na osnovu geografskih činilaca, tehničkih i ekonomskih uslova, kao i prigovora od strane raznih činilaca.
- 10.5 Po izvršenim prilagođavanjima službenih standarda, bilo unutar godišnje provere takvih službenih standarda shodno stavu 10.1 ili u slučaju predviđenim stavom 10.4, zakonodavac je dužan da o tome obavesti u pisanoj formi davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga i omogući 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 Zakonodavac može da sklopi pisani Sporazum sa bilo kojim davaocem vodovodnih i kanalizacionih usluga za svrhu izmene i dopune, preinačenja i/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 zakonodavac i predložio davaocima vodovodnih i kanalizacionih usluga, uključujući, bez ikakvih ograničenja, sklapanje drugih obavezujućih Sporazuma sa davaocima vodovodnih i kanalizacionih usluga o:
- (a) Izdavanju, obnavljanju, produženju, izmeni i dopuni, preinačenju i dopuni Dozvole za rad;
  - (b) Uvođenju, proveru i/ili preinačenju službenih tarifa;
  - (c) Proširenje obima teritorije uslužnog područja;
  - (d) Produženje, glavna rekonstrukcija ili generalni remont vodovodnih mreža;
  - (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 zakonodavca 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 zakonodavca s vremena na vreme.
- 11.4 Da bi se izbegla svaka sumnja, davaoci vodovodnih i kanalizacionih usluga imaju pravo, ali ne i obavezu da predlože ovom zakonodavcu sklapanje Sporazuma na osnovu odredaba iz člana 12: Pregovori o Sporazumu o službenim standardima.

#### Član 12: Ugovaranje Sporazuma o službenim standardima

- 12.1 Davaoci usluga koji žele da sklope Sporazuma o službenim standardima dužni su da podnesu pisani zahtev zakonodavcu u kojem zahtevaju otvaranje pregovora za sklapanje jednog takvog Sporazuma pravdajući svoje razloge zbog kojih smatraju da bi i javni interes i njihovo zakonsko pravo i pravna očekivanja bila najbolje ispunjena ukoliko bi zakonodavac prihvatio sklapanje Sporazuma o službenim standardima.
- 12.2 Zakonodavac je dužan da pismeno odgovori u roku od petnaest (15) dana od dana prijema gore opisanog dokumenta, bilo da se slaže sa otpočinjanjem pregovora o Sporazumu o službenim standardima ili da odbija da to učini.
- 12.3 Ukoliko zakonodavac donese odluku da odbije otpočinjanje pregovora za sklapanje Sporazuma o službenim standardima, dužan je da navede i svoje razloge za ovo odbijanje.
- 12.4 Ukoliko se zakonodavac slaže da otpočne pregovori o sklapanju Sporazuma o službenim standardima, dužan je da davaocu vodovodnih i kanalizacionih usluga

omogućiti odgovarajući vremenski period, u svakom slučaju ne manji od trideset (30) radnih dana, kako bi davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga mogao da podnese nacrt Sporazuma o službenim standardima.

- 12.5 U roku od deset (10) radnih dana od dana prijema nacrtu Sporazuma o službenim standardima, zakonodavac je dužan da pismenim putem obavesti davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga o terminu zakazivanja prvog sastanka na kojem će se započeti sa pregovorima za sklapanje jednog takvog Sporazuma.
- 12.6 Zakonodavac 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 svaka sumnja, zakonodavac 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 prepreka u uspešnom završetku pomenutih pregovora smatraće se ugovornim odlukama, a ne administrativnim aktima 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 gore navedenog člana 12: Pregovori o Sporazumu o službenim standardima, zakonodavac i davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužni su da sklope Sporazum o službenim standardima u pisanoj formi.
- 13.2 Sporazum o službenim standardima potpisuje se u tri kopije na svakom od zvaničnih jezika u upotrebi na Kosovu:
- (a) Albanskom;
  - (b) Srpskom;
  - (c) Engleskom;
- 13.3 U slučaju bilo kakvog neslaganja između bilo koje verzije Sporazuma o službenim standardima koje su potpisane, verzija na engleskom jeziku preovladava.
- 13.4 Osim toga što se svaka činjenica, informacija i/ili dokument može smatrati da sadrži bilo kakvu privilegovanu ili poverljivu informaciju, što zakonodavac može opravdati pismenom odlukom, Sporazum o službenim standardima, njegovi aneksi i sve informacije korištene u pregovorima o sklapanju takvog Sporazuma biće izdate ili objavljene putem sredstava koje zakonodavac s vremena na vreme odredi i u svako doba biti dostupne za javnost.
- 13.5 Sve izmene, preinačenja, promene ili dodatne odredbe koje se odnose na Sporazum o službenim standardima moraju imati odobrenje od strane zakonodavca i davaoca

vodovodnih i kanalizacionih usluga 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 zakonodavac obavezan da pregovara, sklopi i izvrši takav jedan Sporazum sa strogim pridržavanjem opštih pravnih odredbi, pravila i propisa na osnovu kojih se poštuju isključiva prava 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 može biti izmenjen, 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 vodovodnih i kanalizacionih usluga u 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, time prestaje važnost i svakog prava ili obaveze proistekle iz Sporazuma o službenim standardima čije dalje važenje nije dogovoreno po prestanku punovažnosti i sprovođenja 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: Zahtev za Usluge i instalacija uslužnih priključaka**

#### Član 16: Uslužni standardi za podnošenje službenog zahteva i instalaciju uslužnih priključaka

- 16.1 Davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da izvrši rešavanje po pitanju službenog zahteva u roku od deset (10) radnih dana. Rešenje o zahtevu biće dato napismeno i predstavljaće ili prihvatanje ili odbijanje. Ukoliko je to odbijanje, davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da navede razloge za odbijanje i uslove za ponovno podnošenje zahteva.

- 16.2 Po prihvatanju službenog zahteva i uplaćene takse, a pod uslovom da nije došlo do sklapanja drugih ugovora, davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga završiće sa instalacijom vodosnabdevanja i sakupljanje otpadnih voda u roku od dvadeset (20) radnih dana. Ukoliko se ovaj termin ne ispoštuje, davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da pismenim putem obavesti podnosioca zahteva o razlozima za odlaganje instalacije uslužnih priključaka.
- 16.3 Davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da obavesti potencijalne korisnike usluga koji su već podneli službeni zahtev i korisnike usluga u iščekivanju instalacije uslužnih priključaka 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 kada instalacija uslužnog priključka nije završena u roku predviđenim u stavu 16.2, a pod uslovom da drugačije nije ugovoreno sa korisnikom usluga.

## **Poglavlje 2: Tehničku standardi usluga vodosnabdevanja**

### Član 17: Kvalitet vode

- 17.1 Davaoci vodovodnih i kanalizacionih usluga dužni su da postignu standarde za pijaću vodu koje je izdao kosovski Institut za zaštitu zdravlja (IZZ).
- 17.2 Ukoliko iz bilo kojih razloga standardi za pijaću vodu padnu ispod minimuma, davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da odmah obavesti IZZ i ispoštuje pravila o obaveštavanju korisnika usluga koja je izdao IZZ.
- 17.3 U odsustvu standarda za kvalitet vode od strane IZZ, tada je davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan da ispoštuje najnovije propise Pravilnika Svetske zdravstvene organizacije (SZO).

### Član 18: Separacija vodovodnih i kanalizacionih cevi

- 18.1 Tamo gde se vodovodni i kanalizacioni prenosni sistemi nalaze u neposrednoj blizini, davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da postavi kanalizacione cevi ispod nivoa glavnih vodenih tokova ili vodovodnih cevi.
- 18.2 Horizontalna separacija između vodovodnih i kanalizacionih cevi mora da iznosi jedan (1) metar.
- 18.3 Vertikalna separacija između vodovodnih i kanalizacionih cevi mora da iznosi pola (0,5) metra.

### Član 19: Pritisak vode

- 19.1 Pod normalnim uslovima upotrebe vode, pritisak vode na najnižem nivou uslužnog priključka korisnika usluga ne sme biti niži od sedam (7) metara naviše niti veći od trideset (60) metara naviše.

- 19.2 Prosečni radni pritisak vode određuje se izračunavanjem aritmetičkog proseka za najmanje dvadesetčetiri (24) časa uporednog očitavanja pritiska vode urađenog na odabranim lokacijama na celom sistemu za šestomesečni period.
- 19.3 Nije dužnost davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga da obezbedi odgovarajući pritisak za dostavljanje vode u visokim zgradama. Ovo je odgovornost vlasnika takvih zgrada, i može se postići pumpama za pritisak, čija instalacija zahteva odobrenje od strane davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga, a koji je dužan da zahteva instalaciju naprava za obezbeđenje od povratne reakcije.
- 19.4 Odstupanja u pritisku pod normalnim radnim uslovima ne smeju da premaše jednu trećinu, bilo iznad ili ispod, prosečnog radnog pritiska, ali ni u kojem slučaju ne smeju premašiti trideset (30) metara naviše preko prosečnog radnog pritiska, osim ako davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga ne poseduje odobrenje.
- 19.5 Odstupanja u pritisku vode izvan ograničenja naznačenih u stavu 19.4 neće se smatrati kršenjem ovog Pravilnika kada:
- (a) Porast usled neobičnih i vanrednih uslova;
  - (b) Retke fluktuacije ne premašuju pet (5) minuta trajanja; ili
  - (c) Porastu zbog rada opreme korisnika usluga.
- 19.6 Davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga koji ima više od pet stotina (500) uslužnih priključaka dužan je da omogući merenje pritiska na kritičnim tačkama pritiska unutar distributivnog sistema i kao odgovor na prigovore korisnika usluga, kao i da navede obavljene usluge i osigura poštovanje propisa radnih standarda.
- 19.7 Davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da redovno obavlja ispitivanja pritiska vode, kao i upis podataka o pritisku koji pokazuju datum, vreme i mesto, a koji se čuvaju najmanje dve (2) godine za potrebe inspekcije od strane zakonodavca.

#### Član 20: Prekidi u vodosnabdevanju

- 20.1. Obaveštenje o bilo kakavom planiranom isključenju mora biti prosleđeno pogođenim korisnicima usluga najmanje dva (2) dana pre prekida u vodosnabdevanju.
- 20.2. Planirana isključenja koja pogađaju više od pedeset (50) ljudi moraju biti objavljena u lokalnim novinama, i o istim obavestiti UROV najmanje dva (2) dana pre početka radova.
- 20.3. Upozorenja o neplaniranim isključenjima daju se kada je to moguće.
- 20.4. Prilikom prekida u vodosnabdevanju radi izvođenja planiranih radova na glavnim tokovima ili opremi, radovi se moraju vršiti u vremenu koje stvara najmanje nepogodnosti korisnicima usluga, u skladu sa postojećim okolnostima.

- 20.5. Svaki davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da vodi spisak svih prekida u vodosnabdevanju u trajanju od preko šest (6) sati koji utiču na bilo koji deo distributivnog sistema kada je time pogođeno deset (10) ili više korisnika usluga. Spisak prekida u vodosnabdevanju treba da obuhvati:
- (a) Datum, vreme i način obaveštavanja ili otkrivanja prekida;
  - (b) Približan broj korisnika usluga pogođenih prekidima;
  - (c) Datum i vreme ponovnog uključenja u vodosnabdevanje;
  - (d) Uzrok takvih prekida kada je poznat; i
  - (e) Korake koji su preduzeti u obnavljanju vodosnabdevanja.
- 20.6. Izveštaj o takvim prekidima dostavlja se zakonodavcu svakog meseca 15-og dana narednog meseca po isteku perioda na koji se podneti izveštaj odnosi.

#### Član 21: Službeni standardi za nestašicu u vodosnabdevanju

- 21.1. Ukoliko davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga nađe za shodno da ograniči isporuku vode, dužan je da zakonodavcu i svojim korisnicima usluga dostavi pismeno obaveštenje, osim u vanrednim uslovima, u roku od pet (5) radnih dana unapred, pre no što se pristupi ograničenju isporuke vode. Pismeno obaveštenje može biti putem novinskih izdanja, postera, letaka, televizije i radija.
- 21.2. Takvo obaveštenje treba da sadrži:
- (a) Razlog za ograničenje isporuke vode;
  - (b) Prirodu i trajanje ograničenja isporuke vode, kao što su restrikcije spoljašnje upotrebe vode ili upotreba vode određenih klasa korisnika usluga;
  - (c) Datum kada će ograničenja isporuke vode stupiti na snagu; i
  - (d) Mogući datum završetka restrikcija.

### **Poglavlje 3: Tehnički standardi za kanalizacione usluge**

#### Član 22: Izlivanje i isticanje vode i kanalizacione blokade

- 22.1. Davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da odgovori na prigovore o izlivanju i isticanju vode u roku od šest (6) sati od prijema obaveštenja.
- 22.2. Ukoliko popravke ne mogu biti izvršene u roku od četiri (4) časa od odgovora na prigovor, davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da postavi znak obaveštenja o postojećem problemu i očekivati datum i vreme završetka radova na popravci.

#### Član 23: Popravka šahtova

- 23.1. Davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da izvrši inspekciju svakog šahta u sistemu sakupljanja otpadnih voda jednom godišnje i izvrši potrebne popravke.

- 23.2. Po dobijanju obaveštenja o postojećem problemu ili nedostatku, davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga i kanalizacije dužan je da odgovori u roku od šest (6) sati tako što će izvršiti inspekciju i obezbediti zaštitu prolaznicima i motornim vozilima. Radovi se moraju završiti u roku od tri (3) dana.

#### Član 24: Raščišćavanje kanalizacije

- 24.1. Davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da razvije i primeni program raščišćavanja kanalizacionih cevi sistema sakupljanja otpadnih voda u sopstvenom vlasništvu.
- 24.2. Celokupni sistem sakupljanja otpadnih voda treba da se raščišćava svake druge godine.

### **Poglavlje 4: Komercijalni standardi za usluge vodosnabdevanja i kanalizacije**

#### Član 25: Korisnički račun

Davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da svakom korisniku usluga dostavi račun za period od najmanje jednog (1) kalendarskog meseca i maksimum dva (2) kalendarska meseca. Ovo rezultira dostavom dvanaest (12) ili šest (6) računa godišnje.

#### Član 26: Isključenje nelegalnih priključaka

Svaki nelegalni priključak se isključuje u periodu od pet (5) radnih dana od dana saznanja ukoliko pravno ili fizičko lice sa nelegalnim priključkom ne potpiše Ugovor o vodosnabdevanju sa davaocem vodovodnih i kanalizacionih usluga.

#### Član 27: Službeni standardi za korisnička pitanja

- 27.1. Davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da organizuje prijem telefonskih poziva 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji, kao i da izvrši raspoređivanje inspektora da istraže obaveštenja o
- (a) Izlivanju i isticanju otpadnih voda;
  - (b) Kvaru u vodosnabdevanju ili isticanje vode;
  - (c) Redukcijama redovnog pritiska vode; i
  - (d) Svakom drugom incidentu koji se odnosi na propise vodosnabdevanja i kanalizacije.
- 27.2. Davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da organizuje osoblje i opremu kako bi na licu mesta odgovorili na stanje opisano članom 22.1 i 23.2.
- 27.3. Broj telefona ili broj 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 vodovodnih i kanalizacionih usluga; kao i u imeniku za policiju, vatrogasnu službu i ostale Javne službe koje odgovaraju na hitne pozive;
  - (b) Vidljivo predstavljen na svakom vozilu davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga;
  - (c) Odštampan na svakom računu koji davalac vodovodnih i kanalizacionih

usluga izdaje.

- 27.4. Davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da registruje telefonske pozive, poruke, 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) Šta i kada je bilo neophodno propratiti preduzete mere.
- 27.5. Na telefonske pozive pristigle po isteku radnog vremena mora biti odgovoreno pre isteka radnog vremena narednog dana.
- 27.6. Zakonodavac je dužan da povremeno uradi reviziju aktivnosti Centra za korisnička pitanja i oceni efektivnost odgovora na pitanja, probleme i prigovore podnete od strane korisnika usluga, kao i prosečno vreme utrošeno za odgovor korisnicima usluga.

#### Član 28: Rešavanje prigovora i upitnika korisnika usluga

- 28.1. Na prigovore na visinu računa, zahteve, promene adresa stanovanja i ostale komercijalne upitnike i prigovore mora se odgovoriti u pisanoj formi u roku od deset (10) radnih dana, a korisniku usluga pružiti ili odgovor na pitanje, ili ukoliko je potrebna istraga, pravi istinit odgovor. Svi zahtevi moraju biti rešeni u roku od dvadeset (20) radnih dana.
- 28.2. Na tehničke pritužbe u vezi sa vodovodnim i kanalizacionim uslugama mora biti odgovoreno u roku od šest (6) sati.
- 28.3. Kada korisnik usluga podnese zahtev za prijem ili sastanak sa davaocem usluga, sastanak mora biti zakazan u roku od deset (10) radnih dana, za ne više od petnaest (15) kalendarskih dana unapred. Tačan datum i vreme moraju biti dostavljeni korisniku usluga.

### **DEO VI: SPROVOĐENJE, KAZNE I ŽALBE**

#### **Poglavlje 5: Sprovođenje Uslužnih standarda**

##### Član 29: Sprovođenje Uslužnih Standarda

- 29.1. Zakonodavac je dužan da nadgleda poštovanje propisa službenih standarda utvrđenih ovim Pravilnikom i može da preduzme mere ili odluke o službenim tarifama na osnovu rada davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga.
- 29.2. Nadgledanje poštovanja propisa uslužnih standarda sprovodi se na osnovu podataka i izveštaja koje priprema i čuva davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga u skladu sa pravilima koja je s vremena na vreme zakonodavac dužan da odredi.

## **Poglavlje 6: Izveštaji i podaci o službenim standardima**

### Član 30: Podaci i izveštaji

- 30.1. Izveštaji zakonodavcu: Svaki davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da pripremi i podnese izveštaj zakonodavcu na prethodno opisan način i u intervalima koje s vremena na vreme zakonodavac odredi.
- 30.2. Izveštaj o poštovanju propisa službenih standarda: Svaki davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da pripremi i podnese zakonodavcu izveštaje u kojima se navode potrebna obaveštenja uz poštovanje propisa službenih standarda.
- 30.2.1. Kvartalni izveštaj o poštovanju propisa mora biti podnet do 15-og dana u mesecu na kraju meseca marta, juna, septembra i decembra, koristeći formular opisan u aneksu ovog Pravilnika.
- 30.2.2. Skup izveštaja o poštovanju propisa na godišnjem nivou sumirajući rezultate za period od januara do decembra podnosi se do 15. februara naredne godine u formularu koji je opisan u aneksu ovog Pravilnika.
- 30.3. Izveštaji o prekidu u vodosnabdevanju: Svaki davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da zakonodavcu podnese izveštaj u roku od deset (10) dana u kojem se navodi svaki slučaj ispadanja iz sistema ili prekida u vodosnabdevanju u vezi sa radovima koje izvodi davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga, a koje pogađaju deset (10) ili više ljudi u trajanju od šest (6) sati i duže.
- 30.4. Registri telefonskih poziva: Svaki davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga dužan je da sačini registar primljenih dnevnih telefonskih poziva u vezi sa korisničkim pitanjima, prijavama kvarova i prigovora na godišnjem nivou i isti stavi na raspolaganje zakonodavcu na uvid najmanje godinu dana kasnije.
- 30.5. Mesto i čuvanje podataka: Svi podaci moraju se čuvati u upravnoj zgradi davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga i biti dostupni na uvid zakonodavcu tokom regularnog radnog vremena.
- 30.6. Rezime podataka i izveštaja i period čuvanja istih

| <b>Vrsta podataka</b>                             | <b>Dužina vremena čuvanja</b>        |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Poštovanje propisa službenih standarda za kvartal | 2 godine                             |
| Poštovanje propisa službenih standarda za godinu  | 3 godine                             |
| Podaci o prekidima u vodosnabdevanju              | 2 godine od dana prekida             |
| Podaci o pritisku vode                            | 2 godine od datuma uzimanja podataka |

## **Poglavlje 7: Prekršaji i kazne**

### Član 31: Prekršaji i kazne

Nepoštovanje propisa bilo kojeg od službenih standarda određenih ovim Pravilnikom smatra se prekršajem i može biti predmet prekršajnog postupka protiv davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga uz novčanu kaznu koja se određuje na osnovu UNMIK Regulation Br. 2004/49 od 26 Novembar 2004 O Delatnostima Davalaca Usluga Vode i Otpada.

- 31.1. Novčane kazne za kršenje bilo kojeg službenog standarda takođe se određuju na osnovu propisa utvrđenih ovim Pravilnikom o određivanju novčane kazne, kao i drugih proceduralnih pravilnika koje zakonodavac s vremena na vreme može da odredi.

## **Poglavlje 8: Žalbe**

### Član 32: Žalbe

- 32.1. Davaoci vodovodnih i kanalizacionih usluga mogu da podnesu žalbu Komisiji za prigovore osnovanoj shodno UNMIK Regulation Br. 2004/49 od 26 Novembar 2004 O Delatnostima Davalaca Usluga Vode i Otpada. na svaku određenu odluku koju donese zakonodavac o sprovođenju službenih standarda utvrđenih ovim Pravilnikom.
- 32.2. Davaoci vodovodnih i kanalizacionih usluga takođe mogu da podnesu žalbu sudovima na Kosovu proizašlu iz bilo koje od odluka Komisije za prigovore donešene na osnovu bilo koje određene odluke u vezi sa sprovođenjem službenih standarda utvrđenih ovim Pravilnikom na osnovu UNMIK Regulation Br. 2004/49 od 26 Novembar 2004 O Delatnostima Davalaca Usluga Vode i Otpada.

## **DEO VII: RAZNO**

### Član 33: Jezici

- 33.1. Ovaj Pravilnik je izdat i objavljen u tri verzije napisane na tri zvanična jezika koja su u upotrebi na Kosovu:
- (a) Engleskom;
  - (b) Albanskom, i
  - (c) Srpskom.
- 33.2. U slučaju bilo kakvog neslaganja između verzija u kojima je izdat ovaj Pravilnik, preovlađaće ona pisana engleskim jezikom.

### Član 34: Stupanje na snagu

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

- 34.2. Davaoci vodovodnih i kanalizacionih usluga imaju rok od šest (6) meseca za poštovanje propisa ili podnošenje zahteva za izuzeće od ili izmenu bilo kojeg službenog standarda utvrđenog shodno ovom Pravilniku.

---

**Paulino Brilhante Santos**  
**Direktor**

---

**Afrim Lajçi**  
**Zamenik Direktora**

**Uprava za Regulaciju Vode i Otpada**

## **ANEKSI**

**ANEKS 1**  
**FORMULAR ZA IZRADU IZVEŠTAJA O POŠTOVANJU PROPISA**

Od:  Davalac Vodovodnih i Kanalizacionih Usluga  
 Za period počev od  sa završetkom   
 Tačka kontakta davaoca usluga (ime i telefon):

| Službeni standard                           | Obim                                                                     | Frekvencija merenja              | Broj pojavljivanja tokom ovog perioda | Broj pojavljivanja u obimu | Procenat poštovanja propisa |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Zahtev za pružanje usluga                   | 10 Radnih dana                                                           | Svaka prijava                    |                                       |                            |                             |
| Instalacija uslužnih priključaka            | 20 Radnih dana                                                           | Svaka odobrena prijava           |                                       |                            |                             |
| Kvalitet vode                               | Kosovski standard za DV                                                  | Dnevno                           |                                       |                            |                             |
| Separacija vodovodnih i kanalizacionih cevi | B iznad Kan; 1 m<br>X i 0,5 m B                                          | Svaki novi ili zamenjeni cevovod |                                       |                            |                             |
| Pritisak                                    | 7m-30m sa 1/3 varijacija                                                 |                                  |                                       |                            |                             |
| Prekidi                                     | Obaveštenje i izveštaj                                                   | Svako pojavljivanje              |                                       |                            |                             |
| Nestašica u vodosnabdevanju                 | Prethodno obaveštenje                                                    | Svako pojavljivanje              |                                       |                            |                             |
| Izlivanje, isticanje i blokada kanalizacije | Odgovoriti u roku od 6 sati od obaveštenja i popravka u roku od 4 sata   |                                  |                                       |                            |                             |
| Popravka šahtova                            | Inspekcija jednom godišnje                                               | Mesečno                          |                                       |                            |                             |
| Raščlanjivanje kanal. sistema               | Jednom u dve godine                                                      | Mesečno                          |                                       |                            |                             |
| Korisnički račun                            | Jednom mesečno ili u dva meseca                                          | Mesečno                          |                                       |                            |                             |
| Nelegalni priključak                        | Isključenje u roku od 5 dana od otkrivanja ukoliko nije rešeno drugačije | Svako pojavljivanje              |                                       |                            |                             |
| Korisničke usluge                           | 24/7 telefon i 6 sati po obaveštenju na licu mesta                       | Dnevno                           |                                       |                            |                             |
| Korisničke pritužbe i pitanja               | Tehničke na 6 sati;<br>Komercijalne na 10 radnih dana                    | Dnevno                           |                                       |                            |                             |