



SADRŽAJ

URVO – R 0 8 / W&SW

UPRAVA ZA REGULACIJU VODE I OTPADA (URVO)

PRAVILNIK

O

KOMISIJI ZA KORISNIČKE KONSULTACIJE

ZA

USLUGE REGULISANJA VODA I OTPADA NA KOSOVU

26 Januar 2005

DEO I: OPŠTE ODREDBE.....	3
Član 1: Ovlašćenje za izdavanje ovog Pravilnika.....	3
Član 2: Obim.....	3
Član 3: Svrha.....	3
Član 4: Definicije.....	3
Član 5: Pravila tumačenja.....	5
DEO II: OPŠTI PROPISI.....	5
Poglavlje 1: ORGANIZACIJA, IMENOVANJE i DUŽNOSTI.....	5
Član 6: Organizacija Komisije za korisničke konsultacije.....	5
Član 7: Dužnosti Komisije za korisničke konsultacije.....	6
Član 8: Imenovanja Komisije za korisničke usluge.....	6
Član 9: Nadoknada za članove Komisije za korisničke konsultacije.....	7
Član 10: Izbor i dužnosti Predsedavajućeg Komisije za korisničke konsultacije.....	7
Član 11: Smena članova Komisije za korisničke konsultacije.....	7
Poglavlje 2: SASTANCI.....	8
Član 12: Sastanci Komisije za korisničke konsultacije.....	8
Član 13: Zapisnici sa sastanaka.....	8
Poglavlje 3: PRIGOVORI i KONTAKTI.....	9
Član 14: Prigovori.....	9
Član 15: Pravila postupka za podnošenje prigovora.....	9
Član 16: Statistički izveštaj o prigovorima.....	10
Poglavlje 4: ANKETA.....	10
Član 17: Anketa u ime zakonodavca.....	10
DEO III: STUPANJE NA SNAGU i TRAJANJE.....	12
ANEKSI.....	13
ANEKS 1.....	14
KKK – FORMULAR ZA KORISNIČKI PRIGOVOR.....	14

DEO I: OPŠTE ODREDBE

Član 1: Ovlašćenje za izdavanje ovog Pravilnika

Regulator izdaje ovaj Pravilnik prema ovlašćenju datim mu u UNMIK Regulation Br. 2004/49 od 26 Novembar 2004 O Delatnostima Davalaca Usluga Vode i Otpada.

Član 2: Obim

Zakonodavac osniva Komisiju za korisničke konsultacije u saradnji sa predmetnim skupštinama opština, davaocima usluga i Kosovskom poverilačkom agencijom.

Član 3: Svrha

Svrha izdavanja ovog Pravilnika jeste definisanje ustrojstva, dužnosti, sastava, imenovanja i propisa za rad Komisije za korisničke konsultacije.

Član 4: Definicije

Termini i izrazi koji se koriste za potrebe ovog Pravilnika nose sledeće značenje:

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

“Prigovor” znači pismenu ili usmenu izjavu koju daje bilo koje lice protiv bilo kojeg davaoca usluga, a koji se dostavlja predmetnom davaocu usluga na osnovu opravdanih razloga za nezadovoljstvo uslugama, ili bilo kojom radnjom, kao i nedostatkom odgovarajuće radnje koju preduzima bilo koji davalac usluga u skladu sa ovim Pravilnikom ili bilo kojim drugim važećim Pravilnikom koji u tom smislu izdaje ovaj zakonodavac;;

“Plan konsolidacije” znači plan za restrukturiranje sektora čiju izradu vrši Kosovska poverilačka agencija (“KPA”) za konsolidaciju i restrukturiranje davalaca vodovodnih i kanalizacionih usluga i davalaca usluga uklanjanja otpada od dana 10. septembra 2002. godine uz povremene izmene, dopune ili ukidanje od strane KPA;

“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;

- i) “Domaći korisnik ” znači korisnik koji je od strane davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga okvalifikovan kao stambeni korisnik;
- ii) “Institucionalni korisnik ” znači korisnik kojeg je davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga okvalifikovao kao javni organ i/ili instituciju centralne ili lokalne vlasti koja radi i/ili koristi postrojenja i/ili kancelarijski prostor za pružanje javnih usluga, kao što su obrazovne ustanove, verski objekti, i objekti zdravstvene zaštite;

- iii) “Komercijalno-industrijski korisnik ” znači korisnik koji je društveno preduzeće ili je od strane davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga okvalifikovan kao nestambeni, neindustrijski i nemeđunarodni;

“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;

“Komisija za korisničke konsultacije” znači komisija koju osniva zakonodavac na svakom uslužnom području u saradnji sa odgovarajućom skupštinom opštine i Kosovskom poverilačkom agencijom radi istraživanja i rešavanja korisničkih prigovora, kao i obavljanja anketa o vodovodnim i kanalizacionim uslugama.

“Isključenje” znači isključenje spoja između objekta korisnika i distributivne mreže za vodovodne usluge koja omogućuje korisniku prijem ovih usluga od davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga, dok “isključiti” i “isključen” ima slično značenje;

“Račun” znači pismeno obaveštenje koje korisniku izdaje davalac usluga kojim zahteva plaćanje usluga pruženih tom korisniku tokom preciziranog perioda, a u obliku koji povremeno propisuje ovaj zakonodavac

“KPA” znači Kosovska poverilačka agencija ili nasledna organizacija;

“Opština” znači svaku osnovnu teritorijalnu jedinicu lokalne samouprave na Kosovu koja funkcioniše na osnovu Uredbe UNMIK-a br. 2000/45 od 11. avgusta 2000. godine o samoupravi opština na Kosovu;

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

“Region” znači područje definisano Planom konsolidacije koje obuhvata opštinu, kao i celinu ili deo drugih opština

“Regulator” 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 (“URVO”) ili nasledne organizacije;

“Usluga” znači usluge uklanjanja otpada, ili vodovodne i kanalizacione usluge, zajedno “Usluge”;

“Uslužno područje” znači, u vezi sa radnom dozvolom, region ili opštinu na čijoj teritoriji odgovarajući davalac usluga može da pruža svoje usluge;

“Ugovor o uslugama” znači sporazum između davaoca usluga i njegovih korisnika ili, ukoliko takav sporazum ne postoji, uslove snabdevanja davaoca usluga;

“Davalac usluga” znači bilo koji davalac usluga uklanjanja otpada ili davalac vodovodnih i kanalizacionih usluga, zajedno “davaoci usluga”;

“Uslužni standard” znači, u vezi sa bilo kojom uslugom, standarde usluga koji se odnose na tu uslugu u skladu sa ovom Administrativnom naredbom;

“Raspored socijalne pomoći” znači program koji je pod upravom ministarstva za rad i socijalno staranje na Kosovu, koje utvrđuje kriterijume i izdaje uverenja o podobnosti siromašnih i socijalno ugroženih osoba shodno Uredbi UNMIK-a br. 2003/28, Zakon br. 2003/15 o rasporedu socijalne pomoći;

“Davalac usluga uklanjanja otpada” znači svako lice koje pruža ili namerava da pruži usluge uklanjanja otpada;

“Usluge uklanjanja otpada” znači sakupljanje opštinskog čvrstog otpada i prevoz do mesta za odlaganje istog;

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

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

“Vodovodne i otpadne usluge” znači usluge vodosnabdevanja, odvođenja otpadnih voda, uklanjanja čvrstog otpada i odlaganja čvrstog otpada;

“Vodovodne usluge” znači izvlačenje, obrada i distribucija vode za ljudsku upotrebu, kao i rukovanje mrežom i postrojenjima za tu svrhu.

Član 5: Pravila tumačenja

U ovom Pravilniku:

- (a) Svaki termin i izraz upotrebljen u ovom Pravilniku, a koji nije posebno njime definisan i može se dovesti u pitanje, ima značenje koje je definisano pravnim aktima iz Administrativne naredbe kojom se ovlašćuje izdavanje ovog Pravilnika ili iz bilo kojeg važećeg zakona na Kosovu; i
- (b) Pozivanje na neki Pravilnik smatra se da znači bilo koji Pravilnik koji povremeno izdaje, vrši izmene, dopune i/ili zamene ovaj zakonodavac na osnovu datih mu ovlašćenja; i
- (c) Jednina podrazumeva množinu i obratno; i
- (d) Reči u bilo kojem rodu koje su u upotrebi u predmetnoj Uredbi podrazumevaju i druge rodove; i
- (e) Pozivanje na delove, poglavlja i članove predstavlja, ukoliko to nije drugačije izričito navedeno, pozivanje na delove, poglavlja i članove ovog Pravilnika.

DEO II: OPŠTI PROPISI

Poglavljje 1: ORGANIZACIJA, IMENOVANJE i DUŽNOSTI

Član 6: Organizacija Komisije za korisničke konsultacije

- 6.1. Ovaj zakonodavac osniva Komisiju za korisničke konsultacije u svakom od regiona koje KPA uvrsti u konsolidaciju davalaca vodovodnih i kanalizacionih usluga na osnovu konsolidacionog plana.
- 6.2. Svaka opština unutar određenog regiona imaće dva predstavnika u Komisiji za korisničke konsultacije.
- 6.3. Članovi Komisije za korisničke konsultacije moraju da žive i rade na teritoriji opštine koja ih je imenovala i moraju biti korisnici usluga davaoca vodovodnih i kanalizacionih usluga koji uslužuje predmetnu opštinu.
- 6.4. Članovi Komisije za korisničke konsultacije trebalo bi da predstavljaju razne kategorije korisnika usluga i ne bi trebalo da budu imenovani na osnovu bilo kojih političkih kriterijuma.

Član 7: Dužnosti Komisije za korisničke konsultacije

- 7.1. Svaka od Komisija za korisničke usluge obaveštava zakonodavca i zastupa korisnike vodovodnih i kanalizacionih usluga na uslužnom području na kojem se nalazi i predmetna komisija.
- 7.2. Komisija za korisničke usluge ispituje prigovore koje nije razrešio sam davalac usluga na zadovoljstvo korisnika, utvrđuje činjenice i daje zakonodavcu preporuke za rešavanje prigovora.
- 7.3. Na zahtev zakonodavca, Komisija za korisničke konsultacije dužna je da sprovede nadzor poštovanja uslužnih standarda; tarife; mogućnost i voljnost korisnika da plate; kao i ostale teme od važnosti za rad davaoca usluga i samog zakonodavca.
- 7.4. Zakonodavac se potom konsultuje sa Komisijom za korisničke konsultacije u vezi sa službenim tarifama i predloženim prilagođavanjima.

Član 8: Imenovanja Komisije za korisničke usluge

- 8.1. Članovi Komisije za korisničke konsultacije biraju se sa spiska od najmanje tri kandidata koju skupština opštine dostavlja, a imenuje zakonodavac na osnovu razgovora i provere kvalifikacija.
- 8.2. Zakonodavac vrši izbor članova kako bi sve korisničke kategorije bile zastupljene.
- 8.3. Osoblje i članovi Nadzornog odbora i/ili bilo kojeg Upravnog odbora davaoca usluga, kao i članovi njihove najuže porodice i rođaci ne mogu biti članovi Komisije za korisničke konsultacije.
- 8.4. Po isteku jedne (1) godine početnog rada, za jednu polovinu imenovanih članova obaviće se reizbor na tri (3) godine, a preostali članovi će po isteku dve (2) godine od

početka rada biti reizabrani takođe na period od tri (3) godine. Stoga, svi imenovani će obavljati svoje dužnosti u periodu od tri (3) godine bez mogućnosti produženja.

Član 9: Nadoknada za članove Komisije za korisničke konsultacije

- 9.1. Članovi Komisije za korisničke konsultacije neće dobijati nadoknadu za vreme priprema i prisustvovanja sastancima, već će im se nadoknaditi opravdani troškovi za putovanje i obroke na osnovu stopa koje povremeno određuje ovaj zakonodavac, a po dostavljanju zahteva za nadoknadu uz prateće račune i potvrde.

Član 10: Izbor i dužnosti Predsedavajućeg Komisije za korisničke konsultacije

- 10.1. Tokom prve godine rada, zakonodavac imenuje Predsedavajućeg; potom će članovi Komisije za korisničke konsultacije jednom godišnje međusobno birati Predsedavajućeg.
- 10.2. Predsedavajući će obavljati dužnost tokom jedne godine i može biti ponovo izabran za drugi mandat u ukupnom trajanju od dve godine.
- 10.3. Predsedavajući sarađuje sa ovim zakonodavcem ili imenovanim zastupnikom istog na pripremi dnevnog reda, pozivanju učesnika i izradi zapisnika.
- 10.4. Kada se završi Konsolidacioni plan, Predsedavajući će biti član Nadzornog odbora po službenoj dužnosti kako bi zastupao interese korisnika, ali će prisustvovati samo onim sastancima Nadzornog odbora davanja usluga na kojima dnevni red obuhvata bilo koja pitanja od važnosti za korisnike, ali bez ikakvog prava glasa.

Član 11: Smena članova Komisije za korisničke konsultacije

- 11.1. Bilo koji član Komisije za korisničke konsultacije može biti smenjen ukoliko taj član:
- (a) Više ne živi na teritoriji opštine koju zastupa;
 - (b) Postane zaposleni ili član Nadzornog odbora i/ili Upravnog odbora, bez obzira na to da li taj davalac usluga radi u istom regionu ili ne;
 - (c) Je odsutan sa četiri ili više sastanaka tokom bilo kojih dvanaest (12) meseci uzastopno;
- 11.2. U roku od jedne (1) nedelje od saznanja o jednom ili više gore-navedenih slučajeva, zakonodavac upućuje pismeni dopis ovom članu u smislu okončanja službe člana u Komisiji za korisničke konsultacije na koga se to odnosi, zahtevajući odgovor u roku od jedne (1) nedelje kojim se ili prihvata ili razjašnjava nastalo stanje. Primerak ovog dopisa šalje se Predsedavajućem Komisije za korisničke konsultacije.
- 11.3. U roku od jedne (1) nedelje od dostavljanja dopisa članu komisije, bilo da on odgovori ili ne, zakonodavac donosi odluku o smeni ovog člana i pismenim putem je prosleđuje članu i Predsedavajućem Komisije za korisničke konsultacije.
- 11.4. Zamena se imenuje na osnovu istih principa kao u članu 8.

Poglavlje 2: SASTANCI

Član 12: Sastanci Komisije za korisničke konsultacije

- 12.1. Komisija za korisničke konsultacije se redovno sastaje najmanje jednom mesečno ili kadgod Predsedavajući, zakonodavac ili davalac usluga bude sazvaio vanredni sastanak radi razmatranja nekog hitnog problema.
- 12.2. Predsedavajući ili sekretar Komisije za korisničke konsultacije na zahtev Predsedavajućeg sazivaju sastanak i pismenim putem pozivaju članove najmanje deset (10) radnih dana pre utvrđenog datuma održavanja sastanka.
- 12.3. Pravna lica i davaoci usluga koji zahtevaju ili žele da govore pred Komisijom za korisničke konsultacije o važnim pitanjima kao što je neki prigovor, takođe moraju biti obavešteni pismenim putem o utvrđenom datumu sastanka najmanje deset (10) dana unapred.
- 12.4. Kadgod se nađe za shodno da se zahteva prisustvo javnosti na bilo kojem od sastanaka Komisije za korisničke konsultacije, taj sastanak se najavljuje o trošku zakonodavca ukoliko je to potrebno u dva dnevna lista koji su dostupni širom Kosova, i to najmanje nedelju dana unapred.
- 12.5. Sastanci će se održavati bilo na albanskom ili srpskom jeziku, ili bilo kojem jeziku kojim se najviše govori u regionu, uz prevod na engleski jezik po potrebi.
- 12.6. Jednog člana na bilo kojem sastanku može da zastupa samo drugi član, dok nijedan član ne može da zastupa više od jednog lica.
- 12.7. Prisustvom na sastanku postiže se kvorum koji je neophodan za donošenje važećih odluka ukoliko je prisutno više od polovine članova ili su pravo zastupljeni.
- 12.8. Sazivanje sastanka može obuhvatiti i alternativni datum održavanja sastanka u drugom sazivu ukoliko se ne postigne gore-navedeni kvorum.
- 12.9. Sastanci koji se održavaju po drugom sazivu su važeći i usvajaju se bilo kakve odluke bez obzira na broj prisutnih ili zastupljenih lica.
- 12.10. Odluke se donose prostom većinom pri glasanju.

Član 13: Zapisnici sa sastanaka

- 13.1. Zapisnike sa sastanaka pismeno vodi sekretar Komisije za korisničke konsultacije, a isti obuhvataju, ali nisu ograničeni na:
 - (a) Imena svih prisutnih ili zastupljenih članova;
 - (b) Razmatrana pitanja;
 - (c) Donete odluke;
 - (d) Bilo kakav izbor, uključujući i rezultate.

- 13.2. Zapisnik se vodi na albanskom ili srpskom jeziku, u zavisnosti od većine korisnika, prevodi se na engleski jezik i potpisuje Predsedavajući.
- 13.3. Zakonodavac dostavlja Komisiji za korisničke konsultacije i davaocu usluga po jedan primerak zapisnika u roku od dve (2) nedelje posle sastanka.
- 13.4. Komisija za korisničke konsultacije tokom narednog sastanka odlučuje o usvajanju zapisnika sa prethodnog sastanka.

Poglavlje 3: PRIGOVORI i KONTAKTI

Član 14: Prigovori

- 14.1. Davalac usluga dužan je da uvede pisane propise za prijem, obradu i odgovor na prigovore od strane korisnika i/ili bilo kojeg lica, uključujući, bez ograničenja i one prigovore koje je podnelo lice koje se prijavilo za zaključenje Ugovora o uslugama.
- 14.2. Oni prigovori koje davalac usluga nije blagovremeno rešio i/ili oni koji nisu rešeni na zadovoljstvo lica koje je podnelo prigovor mogu se dostaviti Komisiji za korisničke konsultacije, koja ih potom uzima u razmatranje i postupa u skladu sa propisima utvrđenim u Clanu 15 u daljem tekstu.
- 14.3. Jednom godišnje, Komisija za korisničke konsultacije proverava propise davaoca usluga koji se tiču prijema, obrade i rešavanja prigovora u smislu jasnoće, pravednosti, brzine i ljubaznosti koju je pokazao davalac usluga prilikom razmatranja prigovora, kao i da pismenim putem obavesti davaoce usluga o nalazima i preporučenim poboljšanjima propisa. Ovom proverom se obuhvataju:
 - (a) Pismeni propisi;
 - (b) Evidencija prigovora;
 - (c) Razgovori ili pismeni upitnici sa procentualnim uzorkom lica podnosilaca prigovora.

Član 15: Pravila postupka za podnošenje prigovora

- 15.1. Ukoliko davalac usluga ne može da razreši spor sa korisnikom i/ili bilo kojim licem sa legitimnim ličnim i neposrednim interesom u vezi sa bilo kojim predmetom prigovora i/ili je odlučio da odbaci takav prigovor, davalac usluga mora da pismenim putem obavesti to lice o njegovim pravima da se žali Komisiji za korisničke konsultacije.
- 15.2. Prigovori koji se dostavljaju Komisiji za korisničke konsultacije mogu biti usmeni ili pismeni i evidentiraju se u zapisniku sa sastanka na osnovu Clana 13 zajedno sa dokazom da je lice koje je podnelo prigovor iscrpilo sva druga sredstva koja pruža davalac usluga za rešavanje spornog pitanja.
- 15.3. Komisija za korisničke konsultacije dužna je da prigovor unese u Registar primljenje prepiske i popuni Formular za korisničke prigovore na osnovu modela tog formulara koji se nalazi u prilogu ovog Pravilnika ili na način koji povremeno utvrđuje ovaj zakonodavac.

- 15.4. Komisija za korisničke konsultacije utvrđuje da je prigovor podnet odgovarajućem davaocu usluga tako što će izvršiti proveru odgovora koji se nalazi u prilogu ili je podnet istovremeno sa prigovorom. Ukoliko isti nije priložen, Komisija za korisničke konsultacije obaveštava lice o tome i prigovor stavlja u privremeni dosije trideset (30) kalendarskih dana.
- 15.5. Komisija za korisničke konsultacije može uneti ovaj prigovor u dnevni red narednog sastanka i, ukoliko se nađe na dnevnom redu, o tome obavesti lice i davaoca usluga o datumu, vremenu i mestu održavanja tog sastanka.
- 15.6. Odluke koje se donose po saslušanju prigovora unose se u zapisnik sa sastanka, koji je opisan u Clanu 13.

Član 16: Statistički izveštaj o prigovorima

- 16.1. Zakonodavac određuje izradu statističkog izveštaja, koji se dostavlja zakonodavcu na razmatranje najmanje dva puta godišnje, i koji mora da sadrži makar:
- a) Broj prigovora dostavljenih Komisiji za korisničke konsultacije tokom perioda na koji se izveštaj odnosi;
 - b) Broj prigovora koji su rešeni tokom istog perioda;
 - c) Broj prigovora za koje još nije doneta odluka do kraja perioda na koji se izveštaj odnosi;
 - d) Prirodu prigovora u smislu glavnog predmeta stvari takvih prigovora;
 - e) Geografsku rasprostranjenost ovih prigovora;
 - f) Pružene ili ponuđene usluge davaoca usluga koje su predmet prigovora;
 - g) Kategorija korisnika podnosilaca prigovora; i
 - h) Bilo koje obaveštenje ili činjenicu koju povremeno odredi ovaj zakonodavac.
- 16.2. Zakonodavac obezbeđuje format statističkog izveštaja, kao i smernice za izradu istog.
- 16.3. Sva prateća dokumentacija i primeri bilo kojeg izveštaja Komisije za korisničke konsultacije čija je izrada ili čuvanje obavezno, moraju se čuvati najmanje tri godine, uz izuzetak dokumentacije koja se tiče pojedinih prigovora ili ukoliko ovaj zakonodavac drugačije odredi radi zaštite bilo kojih poverljivih podataka ili ličnih podataka bilo kojeg pojedinačnog korisnika.

Poglavlje 4: ANKETA

Član 17: Anketa u ime zakonodavca

- 17.1. Na zahtev zakonodavca, Komisija za korisničke konsultacije sprovodi anketu o potrebama, stavovima i problemima sa kojima se suočavaju korisnici u odnosu na standarde usluge, tarifne stope, tarifnoj pogodnosti za svaku određenu kategoriju korisnika, voljnost korisnika da plaća, i druge teme od važnosti za ulogu davaoca usluga i zakonodavca.
- 17.2. Zakonodavac obezbeđuje koncept dokument, ciljeve i metodologiju rada predviđenu za sprovođenje ankete, sve formulare, modele izveštaja, modele upitnika ili ankete, kao i za bilo koje drugo prikupljanje informacija i/ili sredstva analize na način koji ovaj zakonodavac smatra da odgovara sprovođenju ankete.
- 17.3. Učesnici Komisije za korisničke konsultacije organizuju i sprovode ankete, a rezultate dostavljaju zakonodavcu na način koji isti odredi.
- 17.4. Zakonodavac sakuplja rezultate takvih anketa i po potrebi donosi odluku o tome koji je najbolji način upoznavanja javnosti sa ovim rezultatima.
- 17.5. Komisija za korisničke konsultacije takođe može da kreira, organizuje i sprovede bilo kakve studije ili ankete po sopstvenom nahođenju, a u cilju boljeg obaveštavanja zakonodavca o svim pitanjima koja se tiču korisnika.
- 17.6. Zakonodavac obaveštava Komisiju o korisničkim konsultacijama i po potrebi zahteva njeno neobavezno mišljenje o:
 - a) Tarifama za usvajanje, proveru ili izmenu;
 - b) Nacrtima Pravilnika ili izmenama na postojeće Pravilnike koje izdaje zakonodavac u vezi sa bilo kojom stvari u interesu korisnika;
 - c) Nacrtima bilo kojih zakona koje zakonodavac priprema i/ili daje komentare;
 - d) Nacrtima bilo kojih bitnih regulatornih akata koje je zakonodavac razmotrio, a koji imaju značajan i neposredan uticaj na korisnike, kao što su nacrti bilo kojih preporuka koje izdaje zakonodavac, nacrt izveštaja za čije stavljanje javnosti na uvid zakonodavac je zakonom obavezan.

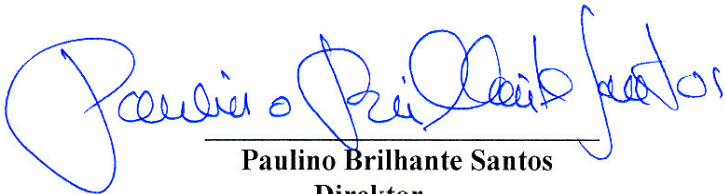
DEO III: STUPANJE NA SNAGU I TRAJANJE

Član 18: Službeni jezik ovog Pravilnika

- 18.1. Ovaj Pravilnik se izdaje i objavljuje u tri (3) verzije napisane službenim jezicima u upotrebi na Kosovu:
- (a) Engleskom,
 - (b) Albanskom i
 - (c) Srpskom.
- 18.2. U slučaju bilo kakve nedoslednosti između bilo koje od verzija izdanja ovog Pravilnika, verzija na engleskom jeziku preovlađuje.

Član 19: Stupanje na snagu

Ovaj Pravilnik stupa na snagu posle devet (9) meseci od datuma njegovog potpisivanja i izdavanja.



Paulino Brilhante Santos
Direktor



Afrim Lajçi
Zamenik Direktora

Uprava za Regulaciju Vode i Otpada

ANEKSI

ANEKS 1
KKK – FORMULAR ZA KORISNIČKI PRIGOVOR

DATUM		
USLUGA	VODA; KANALIZACIJA; UKLANJANJE OTPADA	
OD	IME	
	ADRESA	
	SELO ILI GRAD	
	OPŠTINA	
	NAZIV DAVAOCA USLUGA	
PRVOBITNI PRIGOVOR	PRILOŽEN	Da ili Ne
VRSTA PRIGOVORA (obeleži jedan ili više)	Račun je previsok	
	Tarifne stope i struktura	
	Nema vode ili slab pritisak	
	Kvalitet vode (izgled, ukus, miris)	
	Isključenje sa mreže	
	Čvrst otpad nije uklonjen u skladu sa rasporedom ili Sporazumom	
	Šteta na objektu nastala curenjem ili pucanjem cevi ili od nakupljenog ili nepravilno odloženog čvrstog otpada	
	Začepljenje, prekid, šteta nastala gradnjom ili popravkama koje vrši davalac usluga	
	Prekidi usluga koje je uveo davalac usluga	
	Drugo	
KONCEPT NALAZA	Bez preduzimanja daljih radnji	
	Davalac usluga preduzima radnju	
	Datum obaveštavanja korisnika	
	Datum obaveštavanja davaoca usluga	
	Datum potvrde o praćenju (po potrebi)	