



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosova

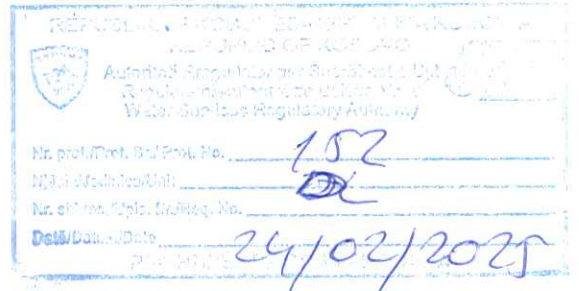
AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORNI AUTORITET ZA USLUGE VODE
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit, në bazë të kompetencave të dhëna me nenin 4 paragrafin 3.6, të Ligjit Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, miratoi këtë:

**RREGULLORE Nr.15/2025 PËR NDRYSHIMIN PLOTËSIMIN E RREGULLORES NR.
09/2019
PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE TË KONSUMATORËVE**

**Nenin1
Qëllimi**



Kjo Rregullore ka për qëllim që të ndryshoj dhe plotësoj rregulloren Nr. 09/2019 për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve, me qëllim të përcaktimit dhe specifikimit të qartë se cilat ankesa mund të shqyrtohen dhe të vendoset nga komisioni si organ i shkallës së dytë në procedurën administrative.

**Neni 2
Fushëveprimi**

Dispozitat e kësaj rregullore janë të detyrueshme për konsumatorët, ofruesit e shërbimeve, Komisionin për Zgjidhjen e Ankesave dhe çdo zyrtar tjetër ekskluzivisht të përmendur në këtë Rregullore.

**Neni 3
Përkufizimet**

1. Shprehjet e përdorura në këtë rregullore kanë kuptimin si në vijim:
 - 1.1. **Autoriteti** - Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU) si autoritet i pavarur, përgjegjës për rregullimin e veprimtarive të ofruesve të shërbimit në Kosovë.
 - 1.2. **Komisioni** – nënkupton komisionin për zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve lidhur me shërbime të ujit, si organ përfundimtar në procedurën administrative;

2. Shprehjet tjera të përdorura në këtë Rregullore kanë të njëjtin kuptim si në rregulloren bazike dhe në Ligjin përkatës për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit.

Neni 4

Pas paragrafit 4 të nenit 10 të rregullores bazike, shtohet paragrafi i ri 5, me tekstin si në vijim:

5. Komisioni është përgjegjës për shqyrtimin dhe vendosjen e ankesave të konsumatorëve, që lidhen me standardet e shërbimit dhe kushtet e licencës, duke siguruar që procesi i shqyrtimit të përqendrohet në aspekte që janë në përputhje me zbatimin e legjislacionit që rregullojnë procedurat dhe marrëdhëniet ndërmjet ofruesit të shërbimeve dhe konsumatorit.

Neni 5

Dispozitat shfuqizuese

Me hyrjen në fuqi të kësaj Rregulloreje, çdo dispozitë që është në kundërshtim me Nenin 4 të kësaj rregulloreje, përfshirë çdo rregullore ose akt të mëparshëm të miratuar në lidhje me zgjidhjen dhe vendosjen për ankesa të konsumatorëve, shfuqizohet. Kjo përfshin, por nuk kufizohet në, rregulloren Nr. 09/2019, në pjesët e saj që bien në kundërshtim me këtë rregullore.

Neni 6

Hyrja në Fuqi

Kjo Rregullore hynë në fuqi shtatë (7) ditë pas nënshkrimit nga Drejtori i Autoritetit Rregullator për Shërbime të Ujit, si dhe publikimit në gjuhët zyrtare në ueb faqen zyrtare të Autoritetit.

Datë 24/02/2025
Prishtinë

Drejtori i ARRU


Hajrije MORINA

