



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

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



Regulatorni autoritet za usluge vodosnabdevanja, na osnovu ovlašćenja datih članom 4. stav 3.6. Zakona br. 05/L-042 o regulisanju usluga vodosnabdevanja, je usvojio ovu:

UREDBU br.15/2025 O IZMENI I DOPUNI UREDBE BR. 09/2019 O REŠAVANJU ŽALBI POTROŠAČA

Član 1. Svrha

Ova Uredba ima za cilj da izmeni i dopuni Uredbu br. 09/2019 o rešavanju žalbi potrošača, u cilju jasnog utvrđivanja i preciziranja koje žalbe mogu biti razmatrane i o kojima može doneti rešenje od strane Komisije, kao drugostepenog organa u upravnom postupku.

Član 2. Delokrug

Odredbe ove Uredbe su obavezne za potrošače, pružaoce usluga, Žalbenu komisiju i svakog drugog službenika koji je izričito naveden u ovoj Uredbi.

Član 3. Definicije

1. Izrazi korišćeni u ovoj Uredbi imaju sledeće značenje:
 - 1.1. **Autoritet** - Regulatorni autoritet za usluge vodosnabdevanja (RAUV), kao nezavisni organ, odgovoran za uređivanje delatnosti pružalaca usluga na Kosovu;
 - 1.2. **Komisija** – podrazumeva komisiju za rešavanje žalbi potrošača u vezi sda uslugama vodosnabdevanja, kao konačni organ u upravnom postupku;
2. Ostali izrazi korišćeni u ovoj Uredbi imaju isto značenje kao i osnovoj Uredbi i odgovarajućem zakonu o uređivanju usluga vodosnabdevanja.

Član 4.

Nakon stava 4. člana 10. osnovne Uredbe, dodaje se novi stav 5, sa sledećim tekstom:

5. Komisija je odgovorna za razmatranje i rešavanje žalbi potrošača koje se odnose na standarde usluga i uslove dozvole, obezbeđujući da se postupak razmatranja usredsredi na stanovišta koja su u skladu sa primenom zakonodavstva, kojim se uređuju postupci i odnosi između pružaoca usluga i potrošača.

Član 5.

Odredbe o ukidanju

Stupanjem na snagu ove Uredbe, svaka odredba, koja je u suprotnosti sa članom 4. ove Uredbe, uključujući i sve prethodno usvojene propise ili akte u vezi sa rešavanjem i donošenjem rešenja po žalbama potrošača, se stavlja van snage. Ovo uključuje, ali nije ograničeno na, Uredbu br. 09/2019, u delovima koji su u suprotnosti sa ovom Uredbom.

Član 6.

Stupanje na snagu

Ova Uredba stupa na snagu sedam (7) dana nakon potpisivanja od strane direktora Regulatornog autoritet za usluge vodosnabdevanja i objavljivanja na službenim jezicima na zvaničnoj internet stranici Autoriteta.

Direktor RAUV-a

Dana 24. 2. 2025. godine
Priština

Hajrije MORINA