



Republika e Kosovës - Republika Kosovo - Republic of Kosovo

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



**UREDBA BR. 18/2026 PREKIDU I PONOVNOM USPOSTAVLJANJU USLUGA
VODOSNABDEVANJA NA KOSOVU**

Oktober 2026.

Na osnovu člana 4. stav 3.6. i člana 47. stav 3. Zakona br. 05/L-042 o regulisanju usluga vode, a posebno odredbi koje se odnose na obustavu usluga i donošenje, odnosno izmenu uredbi od strane Regulatornog autoriteta za usluge vode,

donosi:

Uredba o prekidu i ponovnom uspostavljanju pružanja usluga vodosnabdevanja na Kosovu

GLAVA I OPŠTE ODREDBE

Član 1. Svrha

Cilj ove Uredbe je da utvrdi pravni i regulatorni osnov, kao i pravila i postupci koji se odnose na prekid, obustavu i ponovno uspostavljanje pružanja usluga vodosnabdevanja, sporazume o plaćanju, postupanje u slučajevima neovlašćenog korišćenja, kao i mehanizme nadzora i odgovornosti za njenu primenu.

Član 2. Delokrug

Odredbe ove Uredbe su obavezne za sve licencirane pružaoce usluga vodosnabdevanja, sve potrošače (fizička i pravna lica) koji dobijaju ove usluge, uključujući i lica koja ih koriste na neovlašćen način, kao i za sva druga lica ili službena lica na koja se ova Uredba primenjuje.

Član 3. Definicije

1. Za potrebe ove Uredbe, izrazi imaju značenje utvrđeno Zakonom br. 05/L-042, izuzev ukoliko je u nastavku drugačije utvrđeno:

1.1. **Autoritet** - Regulatorni autoritet za usluge vode (RAUV), kao nezavisan organ odgovoran za uređivanje delatnosti pružalaca usluga vodosnabdevanja na Kosovu;

1.2. **Prekid** - podrazumeva prekid pružanja usluga od strane pružaoca usluga iz bezbednosnih, operativnih razloga, zbog neplaćanja računa od strane potrošača ili iz drugih zakonom utvrđenih razloga;

1.3. **Obaveštenje o prekidu** - podrazumeva informativno obaveštenje, na službenim jezicima, o planiranom ili prinudnom prekidu;

1.4. **Planirani prekidi** - podrazumevaju prekide u snabdevanju vodom koje sprovodi pružalac usluga radi izvođenja radova na održavanju, sanaciji, proširenju ili unapređenju vodovodnog sistema, o kojima se prethodno obaveštava i koji se sprovode organizovano, u cilju svođenja uticaja na potrošače na najmanju moguću meru;

1.5. **Neplanirani prekid** - podrazumeva prekid u snabdevanju vodom koji nije unapred predviđen ili planiran, a koji nastaje usled iznenadnih kvarova, havarija, oštećenja sistema ili potrebe za hitnim tehničkim ili operativnim intervencijama, u cilju ponovnog uspostavljanja redovnog funkcionisanja sistema;

1.6. **Prinudni prekidi** - podrazumevaju prekide u snabdevanju vodom koji se sprovode zbog neispunjavanja standarda kvaliteta vode, vanrednih situacija, prirodnih katastrofa ili opasnosti po javno zdravlje ili bezbednost sistema za snabdevanje vodom;

1.7. **Upozorenje o prekidu** - podrazumeva pojedinačno prethodno upozorenje o prekidu, kojim se utvrđuju uslovi za izbegavanje prekida, kao i rok za ispunjenje obaveza;

1.8. **Sporazum o plaćanju** - podrazumeva sporazum zaključen između pružaoca usluga vodosnabdevanja i potrošača o plaćanju duga koji potrošač ima prema pružaocu usluga;

1.9. **Ovlašćeni priključak** - podrazumeva priključak između objekata potrošača i distributivne mreže za pružanje usluga vodosnabdevanja i odvođenja otpadnih voda, koje pruža pružalac usluga određenih zakonom;

1.10. **Neovlašćeni priključak** - podrazumeva priključak između objekata potrošača i distributivne mreže za pružanje usluga vodosnabdevanja i odvođenja otpadnih voda, koji nije izveden od strane pružaoca usluga vodosnabdevanja i odvođenja otpadnih voda i u skladu sa zakonom;

1.11. **Nadoknada gubitaka** - podrazumeva obračun količine izgubljene vode i pričinjene štete kao rezultat neovlašćenog korišćenja usluga, na osnovu procenjene prosečne potrošnje za odgovarajuće kategorije potrošača, za period od dvanaest (12) meseci;

1.12. **Mala preduzeća** - podrazumevaju privredne subjekte sa malom potrošnjom vode, kod kojih se voda uglavnom koristi za piće, higijenu i sanitarne potrebe;

1.13. **Srednja preduzeća** - podrazumevaju privredne subjekte sa prosečnom potrošnjom vode, kod kojih se, zbog prirode, obima ili kapaciteta delatnosti, voda koristi u većim količinama za piće, higijenu, sanitarne potrebe ili za podršku obavljanju delatnosti;

1.14. **Velika preduzeća** - podrazumevaju privredne subjekte sa velikom potrošnjom vode, kod kojih se, pored korišćenja vode za piće, higijenu i sanitarne potrebe, voda u značajnoj meri koristi kao deo proizvodne, prerađivačke ili industrijske delatnosti.

2. Ostali izrazi upotrebljeni u ovoj Uredbi imaju isto značenje kao u odgovarajućem zakonodavstvu.

Član 4.

Opšta načela

1. Prilikom sprovođenja prekida i ponovnog uspostavljanja pružanja usluga vodosnabdevanja, pružalac usluga je dužan da postupa u skladu sa sledećim osnovnim načelima:

1.1. Načelo zakonitosti, prema kojem se prekid i ponovno uspostavljanje pružanja usluga vodosnabdevanja sprovode isključivo u skladu sa važećim zakonodavstvom, ovom Uredbom i drugim primenljivim aktima;

1.2. Načelo transparentnosti, prema kojem postupci prekida i ponovnog uspostavljanja pružanja usluga vodosnabdevanja moraju biti jasni, obrazloženi i dokumentovani, uz obezbeđivanje odgovarajućeg i blagovremenog obaveštavanja potrošača;

1.3. Načelo nediskriminacije, prema kojem se prekid i ponovno uspostavljanje pružanja usluga vodosnabdevanja sprovode na jednak način prema svim potrošačima koji se nalaze u istim okolnostima, bez neopravdanog razlikovanja;

1.4. Načelo proporcionalnosti, prema kojem se mera prekida primenjuje samo kada je neophodna i srazmerno prirodi utvrđene povrede ili utvrđene opasnost;

1.5. Načelo zaštite prava potrošača, prema kojem prekid pružanja usluga nije dozvoljen u slučajevima kada se ugrožavaju život ili zdravlje lica, naročito pripadnika ranjivih kategorija, u skladu sa ovom Uredbom i važećim zakonodavstvom;

1.6. Načelo prethodnog obaveštavanja, prema kojem se prekid pružanja usluga sprovodi nakon prethodnog obaveštavanja potrošača, u rokovima utvrđenim ovom Uredbom, osim u slučajevima u kojima je ovom Uredbom dozvoljen prekid bez prethodnog obaveštavanja.

1.7. Načelo mogućnosti korektivnog postupanja, prema kojem je pružalac usluga, pre pokretanja postupka prekida, dužan da potrošaču omogući alternativna rešenja, uključujući zaključenje sporazuma o plaćanju, razmatranje žalbi i primenu drugih korektivnih mera.

GLAVA II

ISTRAGA, OBAVEŠTAVANJE I SPROVOĐENJE PREKIDA

Član 5.

Istraga pre sprovođenja prekida

1. Kada je prekid povezan sa neispunjavanjem obaveza od strane potrošača ili sa drugim okolnostima koje zahtevaju proveru osnova za prekid, pružalac usluga, pre izvršenja prekida,

sprovodi preliminarnu istragu radi utvrđivanja činjeničnih i pravnih okolnosti, u skladu sa ovom Uredbom.

2. Preliminarnu istragu sprovode ovlašćena lica pružaoca usluga, a ona obuhvata sledeće radnje:
 - 2.1. prikupljanje i analizu odgovarajući podataka i dokaza;
 - 2.2. proveru odgovarajućih činjenica i okolnosti, uključujući tehničko stanje instalacija unutar imovine potrošača i vodomera, prema potrebi;
 - 2.3. proveru da li potrošač pripada kategoriji ugroženih lica;
 - 2.4. dokumentovanje i evidentiranje svih radnji preduzetih tokom istrage;
3. Po završetku preliminarne istrage, ovlašćena lica sačinjavaju pisani izveštaj o utvrđenom činjeničnom stanju, koji se dostavlja nadležnoj pravnoj jedinici ili nadležnom organu pružaoca usluga.
4. Nadležna pravna jedinica, na osnovu izveštaja iz stava 3. ovog člana i odredbi ove Uredbe, ocenjuje osnovanost prekida i odlučuje o tome da li će se postupak prekida nastaviti.
5. U slučaju da potrošač tokom postupka uloži žalbu, ona se razmatra u okviru procene iz stava ovog člana.

Član 6.

Obaveštavanje o planiranim, neplaniranim i prinudnim prekidima

1. Pružalac usluga je dužan da unapred obavesti pogođene potrošače o planiranim prekidima, u skladu sa ovom Uredbom. U slučaju neplaniranih i prinudnih prekida, kada prethodno obaveštavanje nije moguće, potrošači se obaveštavaju čim to bude moguće.
2. Obaveštenje o prekidu mora biti jasno, razumljivo i da sadrži najmanje:
 - 2.1. razlog prekida;
 - 2.2. datum i vreme prekida, kada je to moguće predvideti;
 - 2.3. predviđeno trajanje prekida;
 - 2.4. područje ili potrošače na koje se prekid odnosi, prema potrebi; i
 - 2.5. druge odgovarajuće informacije o prekidu.
3. Obaveštavanje potrošača se vrši putem zvanične internet stranice, društvenih mreža, lokalnih medija ili drugih odgovarajućih sredstava komunikacije, u zavisnosti od prirode i obima prekida.

Član 7.

Opomena o prekidu zbog neispunjavanja obaveza od strane potrošača

1. U slučajevima kada je prekid povezan sa neispunjavanjem obaveza od strane potrošača, pružalac usluga je dužan da pre prekida dostavi pisanu opomenu.
2. Opomena o prekidu mora da sadrži najmanje:
 - 2.1. razlog prekida;
 - 2.2. pravni osnov;
 - 2.3. rok za ispunjenje obaveze;
 - 2.4. način za izbegavanje prekida;

- 2.5. postupke za ulaganje prigovora ili žalbe, uz pojašnjenje da njihovo podnošenje ne odlaže automatski prekid, izuzev u slučajevima kada se prigovor smatra osnovanim i razmatra u skladu sa postupkom prethodne provere utvrđenim ovom Uredbom;
 - 2.6. posledice nepostupanja u skladu sa uputstvima iz opomene.
3. Opomena se dostavlja najkasnije pet (5) radnih dana pre planiranog datuma prekida, izuzev u slučajevima koji su predviđeni ovom Uredbom.
 4. Opomena se fizički uručuje potrošaču, uz dokaz koji se može proveriti, a kojim se potvrđuje da je opomena dostavljena.
 5. U slučaju da potrošač ili punoletno lice zatečeno na adresi potrošača odbije da primi opomenu, ovlašćeno lice pružaoca usluga beleži na opomeni ili u odgovarajućoj evidenciji datum, vreme i mesto pokušaja dostavljanja, činjenicu da je prijem odbijen i to potvrđuje svojim potpisom. U tom slučaju, smatra se da je opomena dostavljena na dan odbijanja prijema.
 6. U slučaju da potrošač ili punoletno lice nije zatečeno na registrovanoj adresi, opomena u zatvorenoj koverti se ostavlja u poštanskom sandučetu ili na drugom odgovarajućem i bezbednom mestu u objektu, uz zaštitu ličnih podataka potrošača. Dostavljanje se dokumentuje fotografijom, a evidentiraju se datum, vreme i adresa, pri čemu se smatra da je opomena dostavljena.
 7. U slučaju da potrošač ne postupi u skladu sa opomenom u roku utvrđenom u opomeni, pružalac usluga može da nastavi sa izvršenjem prekida.

Član 8.

Obustava prekida usluga vodosnabdevanja

1. Obustava prekida usluga vodosnabdevanja je dozvoljena kada se oceni da je prigovor koji je podneo potrošač osnovan ili kada pružalac usluga utvrdi postojanje okolnosti koje dovode u sumnju osnovanost prekida.
2. Obustava prekida traje do okončanja razmatranja prigovora i donošenja konačne odluke od strane pružaoca usluga, izuzev u hitnim slučajevima ili u slučajevima kada postoji neposredna opasnost po život, zdravlje, javnu bezbednost ili sistem vodosnabdevanja.
3. Obustava prekida ne utiče na obavezu potrošača da plati nesporni deo računa ili minimalni iznos koji je utvrđen od strane pružaoca usluga.

Član 9.

Izvršenje prekida usluga vodosnabdevanja

1. Prekid usluga vodosnabdevanja izvršavaju ovlašćeni radnici pružaoca usluga, koji moraju posedovati službenu identifikacionu ispravu i postupati u skladu sa ovom Uredbom i važećim zakonodavstvom.
2. U slučajevima kada se, u skladu sa članom 5. ove Uredbe, zahteva prethodna provera, prekid se izvršava na osnovu odluke o prekidu koju donosi pružalac usluga, u skladu sa ovom Uredbom.

3. U slučajevima neposredne opasnosti, prekid se izvršava u skladu sa članom 10. ove Uredbe.
4. Izuzetno od slučajeva utvrđenih u stavu 3. ovog člana i slučajeva neovlašćenog korišćenja usluga vodosnabdevanja, prekid se ne izvršava van redovnog radnog vremena niti neradnim danima.
5. U slučaju da je pružalac usluga sprečen da obezbedi zakonit pristup imovini na kojoj treba izvršiti prekid, može zatražiti podršku nadležnih organa, u skladu sa važećim zakonodavstvom.

GLAVA III OSNOVI I SLUČAJEVI PREKIDA

Član 10. Prekid zbog neposredne opasnosti

1. Pružalac usluga može odmah da prekine uslugu vodosnabdevanja, bez prethodnog obaveštenja, kada:
 - 1.1. nastavak usluge predstavlja neposrednu opasnost po život ili zdravlje ljudi; ili
 - 1.2. postoji ozbiljna opasnost od oštećenja, uništenja ili znatnog gubitka vode u sistemu vodosnabdevanja.
2. U slučajevima iz stava 1. ovog člana, pružalac usluga dužan je da:
 - 2.1. preduzme neophodne i srazmerne mere za otklanjanje opasnosti;
 - 2.2. dokumentuje razloge za prekid i preduzete radnje;
 - 2.3. preduzme mere za svođenje na najmanju moguću meru uticaja prekida na pogođene potrošače.
3. Pružalac usluga obaveštava pogođene potrošače i Regulatorni organ u najkraćem mogućem roku o prekidu i njegovim razlozima.
4. Nakon otklanjanja opasnosti, pružalac usluga je dužan da ponovo uspostavi vodosnabdevanje u najkraćem mogućem roku.

Član 11. Prekid u operativne svrhe, radi održavanja i ograničenja kapaciteta vodosnabdevanja

1. Pružalac usluga može privremeno da prekine vodosnabdevanje u operativne svrhe, radi održavanja sistema ili kada potražnja za vodom premašuje kapacitet vodosnabdevanja.
2. Prekid iz stava 1. ovog člana dozvoljen je samo ukoliko:
 - 2.1. je neophodan za bezbedno i stabilno funkcionisanje sistema vodosnabdevanja;
 - 2.2. se preduzimaju neophodne mere za svođenje na najmanju moguću meru trajanja prekida i njegovog uticaja na pogođene potrošače.

3. Za planirane prekide vodosnabdevanja koji pogađaju pedeset (50) ili više potrošača, pružalac usluga obaveštava potrošače i Regulatorni organ najmanje četrdeset osam (48) časova pre prekida. Obaveštavanje se vrši u skladu sa članom 6. ove Uredbe.
4. Planirani radovi na sistemu vodosnabdevanja ili kanalizacije se izvode, u meri u kojoj je to moguće, u vreme i na način koji potrošačima prouzrokuje najmanje smetnji.
5. U slučaju prinudnih prekida, uključujući hitne slučajeve koji zahtevaju intervenciju na sistemu, pružalac usluga obaveštava pogođene potrošače i Regulatorni organ što je pre moguće, u skladu sa članom 6. ove Uredbe.
6. Kada prekid vodosnabdevanja traje duže od šest (6) časova, pružalac usluga obezbeđuje snabdevanje vodom pogođenih potrošača, u skladu sa Uredbom o minimalnim standardima usluga vodosnabdevanja na Kosovu.
7. Kada potražnja za vodom premašuje kapacitet vodosnabdevanja, pružalac usluga, pre uvođenja ograničenja u vodosnabdevanju, izrađuje program ograničenja vodosnabdevanja. Program utvrđuje najmanje pogođena područja, raspored vodosnabdevanja, datum početka i predviđeno trajanje ograničenja.
8. Pružalac usluga vodi evidenciju o prekidima vodosnabdevanja koji traju duže od šest (6) časova i pogađaju pedeset (50) ili više potrošača, u skladu sa zahtevima utvrđenim u Uredbi o minimalnim standardima usluga vodosnabdevanja na Kosovu.
9. Po završetku radova ili otklanjanju uzroka prekida, pružalac usluga ponovo uspostavlja vodosnabdevanje u najkraćem mogućem roku.

Član 12.

Prekid usluga na zahtev potrošača

1. Na zahtev potrošača, pružalac usluga može da prekine jednu ili obe usluge (uslugu vodosnabdevanja i/ili kanalizacije), u skladu sa postupcima utvrđenim ovim članom.
2. Potrošač je dužan da podnese pisani zahtev, navodeći uslugu čiji prekid traži, razlog i planirani datum prekida.
3. Pružalac usluga je dužan da razmotri zahtev i, ukoliko ne postoje pravne ili tehničke prepreke, izvrši prekid u roku od jednog (1) meseca od dana prijema zahteva, izuzev u slučajevima kada se zahteva hitan prekid.
4. Do trenutka izvršenja prekida, potrošač ostaje odgovoran za sve obaveze i troškove koji proizlaze iz korišćenja usluge.
5. Nakon izvršenja prekida, pružalac usluga odjavljuje potrošača iz odgovarajućih evidencija samo za uslugu koja je prekinuta.
6. Kada je objekat u vlasništvu zakonitog vlasnika, a koriste ga druga lica koja nisu u ugovornom odnosu sa pružaocem usluga, prekid usluga vrši se na zahtev zakonitog vlasnika ili lica koje je on ovlastio.

7. Pružalac usluga preduzima razumne mere radi prethodnog obaveštavanja korisnika objekta, ukoliko su oni identifikovani, ali nedostatak njihove saglasnosti ne sprečava izvršenje prekida, pod uslovom da su ispunjeni zahtevi ove Uredbe.

8. U slučaju postoje pravne ili tehničke prepreke za izvršenje prekida usluga na zahtev potrošača, pružalac usluga odbija zahtev u pisanoj formi i obaveštava potrošača o razlozima odbijanja.

Član 13.

Prekid zbog kršenja obaveza kojima se ugrožava bezbednost sistema vodosnabdevanja

1. Potrošač je dužan da organizuje, izvodi i koristi svoje instalacije na način kojim se ne ugrožavaju kvalitet vode, bezbednost i funkcionisanje javnog sistema vodosnabdevanja, u skladu sa ugovorom o pružanju usluga, ovom Uredbom i važećim zakonodavstvom.

2. Pružalac usluga može da prekine vodosnabdevanje kada se, nakon provere i dokumentovanja, utvrdi da je potrošač:

- 2.1. priključio ili dozvolio priključenje alternativnog izvora vode (bunar, kopani bunar, rezervoar ili drugi privatni izvor) na instalacije povezane sa javnom mrežom, bez zaštitnih mera kojima se sprečava povratni tok vode u javni sistem;
- 2.2. koristi instalacije ili opremu koje stvaraju ili mogu predstavljati opasnost od zagađenja pijaće vode ili po bezbednost sistema vodosnabdevanja;
- 2.3. preduzima radnje ili poseduje instalacije koje ugrožavaju bezbedno funkcionisanje javne mreže ili kvalitet pijaće vode;
- 2.4. nije otklonio utvrđenu povredu ni nakon izdatog upozorenja, u skladu sa članom 7. ove Uredbe.

3. Pre prekida, pružalac usluga je dužan da izda pisano upozorenje i ostavi potrošaču rok od najmanje pet (5) radnih dana za otklanjanje povrede, izuzev u slučajevima kada postoji neposredna opasnost po javno zdravlje ili bezbednost sistema vodosnabdevanja.

4. Kada povreda predstavlja neposrednu opasnost po kvalitet pijaće vode, javno zdravlje ili bezbednost sistema vodosnabdevanja, pružalac usluga može odmah da izvrši prekid, bez prethodnog upozorenja, uz dokumentovanje i obrazloženje preduzete mere.

Član 14.

Prekid zbog neplaćanja računa

1. Potrošač je dužan da plaća račune za usluge vodosnabdevanja u roku utvrđenom na računu i u skladu sa ugovorom o pružanju usluga.

2. Pružalac usluga može da prekine vodosnabdevanje zbog neplaćanja samo ukoliko je ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova, odnosno kada:

- 2.1. potrošač ima dospele neizmirene obaveze koje odgovaraju potrošnji od sedamdeset pet (75) m³ ili više;
- 2.2. potrošač nije zaključio sporazum o plaćanju nagomilanog duga;
- 2.3. potrošač ne poštuje uslove sporazuma o plaćanju;

- 2.4. potrošač ima najmanje šest (6) uzastopnih neplaćenih mesečnih računa kojima je istekao rok za plaćanje, bez obzira na to da li je ukupna potrošnja vode dostigla količinu od sedamdeset pet (75) m³.
3. Pre prekida, pružalac usluga je dužan da dostavi upozorenje o prekidu, u skladu sa članom 7. ove Uredbe, pružajući potrošaču mogućnost da:
 - 3.1. izmiri obavezu;
 - 3.2. zaključi sporazum o plaćanju; ili
 - 3.3. uloži prigovor u skladu sa ovom Uredbom.
4. Ukoliko potrošač ne izmiri svoje obaveze u roku utvrđenom u upozorenju, koji ne može biti kraći od pet (5) radnih dana, i ukoliko nije određena obustava izvršenja prekida u skladu sa članom 8. ove Uredbe, pružalac usluga može da nastavi sa izvršenjem prekida u skladu sa članom 9. ove Uredbe.
5. Prekid nije dozvoljen u slučaju da je:
 - 5.1. potrošač uložio pisani prigovor koji je ocenjen kao osnovan i za koji je određena obustava izvršenja prekida u skladu sa članom 8. ove Uredbe;
 - 5.2. potrošač zaključio sporazum o plaćanju i izmirio novčanu obavezu u skladu sa sporazumom zaključenim sa pružaocem.
6. Pružalac usluga je dužan da primenjuje načelo srazmernosti i uzme u obzir socijalne okolnosti potrošača. Prekid usluga je zabranjen za potrošače koji pripadaju ugroženim kategorijama, što se dokazuje odgovarajućom dokumentacijom, a pokriće troškova usluga se obezbeđuje u skladu sa mehanizmima koje su utvrdile nadležne institucije, u skladu sa važećim zakonodavstvom.
7. Prekid usluga zbog neplaćanja računa se primenjuje kao krajnja mera, nakon što pružalac usluga preduzme radnje i sprovede postupke predviđene ovom Uredbom. Pre prekida, u primeni načela srazmernosti, pružalac usluga uzima u obzir okolnosti konkretnog slučaja i mogućnost korišćenja drugih zakonskih mehanizama za naplatu duga, pri čemu korišćenje tih mehanizama ne predstavlja uslov za izvršenje prekida.

Član 15.

Prekid zbog odbijanja pristupa imovini potrošača

1. Pružalac usluga ima pravo da zahteva pristup imovini potrošača radi ugradnje, očitavanja vodomera, inspekcijskog pregleda, održavanja i popravke svoje opreme i infrastrukture, u skladu sa važećim zakonodavstvom.
2. Potrošač je dužan da omogući zakonit pristup pružaocu usluga, u skladu sa stavom 1. ovog člana.
3. U slučaju da potrošač odbije da omogući pristup, pružalac usluga dužan je da:
 - 3.1. dokumentuje odbijanje pristupa imovini potrošača;
 - 3.2. dostavi potrošaču pisano upozorenje kojim se zahteva omogućavanje pristupa, uz određivanje razumnog roka, koji ne može biti kraći od tri (3) radna dana;
 - 3.3. obavesti potrošača o posledicama nepostupanja po upozorenju.

4. Ukoliko potrošač nastavi da odbija pristup svojoj imovini i nakon isteka roka utvrđenog u upozorenju, pružalac usluga može da zatraži podršku od nadležnih organa, u skladu sa važećim zakonodavstvom, i da izvrši prekid u skladu sa članom 9. ove Uredbe.

Član 16.

Prekid zbog curenja vode na instalacijama potrošača

1. U slučaju da se utvrdi vidljivo curenje vode na instalacijama unutar imovine potrošača, koje uzrokuje ili može uzrokovati značajan gubitak vode ili ugroziti funkcionisanje sistema vodosnabdevanja, pružalac usluga bez odlaganja preduzima neophodne mere za sprečavanje štete, uključujući trenutni prekid vodosnabdevanja, kada je to neophodno.
2. Curenja koja nastanu na delu priključne cevi pre vodomera, unutar granica imovine potrošača, a koja se ne registruju vodomernom i uzrokuju gubitak vode u sistemu, smatraju se curenjima koja neposredno utiču na pružaoca usluga. U tim slučajevima, potrošač je dužan da bez odlaganja obavesti pružaoca usluga i odmah preduzme mere za otklanjanje curenja.
3. Curenja koja nastanu iza vodomera smatraju se registrovanom potrošnjom i odgovornost su potrošača. Potrošač je odgovoran za njihovo otklanjanje. Kada je za otklanjanje curenja potreban privremeni prekid vodosnabdevanja u distributivnoj mreži, potrošač može da zatraži saradnju od pružaoca usluga.
4. U slučaju da potrošač ne preduzme mere za otklanjanje curenja ili ne sarađuje u njegovom otklanjanju, pružalac usluga može da prekine vodosnabdevanje na mestu priključenja na distributivnu mrežu, u skladu sa ovom Uredbom.
5. U slučaju da je potrošač upoznat sa curenjem na delu priključne cevi pre vodomera, a ne obavesti pružaoca usluga ili ne sarađuje u njegovom otklanjanju, to se smatra odbijanjem saradnje i može dovesti do trenutnog prekida vodosnabdevanja sve do otklanjanja curenja i podnošenja zahteva za ponovno priključenje od strane potrošača.
6. Prekid iz ovog člana se primenjuje do potpunog otklanjanja curenja. Nakon otklanjanja curenja i podnošenja zahteva za ponovno priključenje od strane potrošača, pružalac usluga je dužan da ponovo uspostavi vodosnabdevanje u roku od dvadeset četiri (24) časa, pod uslovom da je potrošač ispunio i ostale primenljive obaveze.

Član 17.

Prekid zbog korišćenja vode kojim se ugrožava redovno vodosnabdevanje

1. Pružalac usluga može obustaviti snabdevanje vodom potrošača, čak i kada se snabdevanje vrši preko odobrenog priključka, a potrošnja evidentira vodomernom i redovno fakturiše, ukoliko se nakon provere utvrdi da način, svrha ili obim korišćenja vode narušava ili ugrožava uredno, bezbedno i održivo snabdevanje drugih potrošača pijacom vodom.
2. Korišćenjem vode kojim se narušava ili ugrožava uredno snabdevanje, u smislu stava 1. ovog člana, naročito se smatra:

- 2.1. navodnjavanje poljoprivrednih površina, bašta ili zelenih površina, kada se zbog obima ili trajanja potrošnje narušava redovno snabdevanje;
 - 2.2. punjenje bazena, kada se time narušava ili ugrožava redovno snabdevanje;
 - 2.3. pranje motornih vozila, puteva, trotoara i drugih površina na način ili u obimu kojim se narušava redovno snabdevanje; i
 - 2.4. svako drugo korišćenje vode koje, zbog načina, obima, trajanja ili uticaja na sistem, narušava ili ugrožava redovno snabdevanje drugih potrošača pijaćom vodom.
3. Pre obustave, pružalac usluga proverava i dokumentuje okolnosti koje opravdavaju obustavu, izdaje potrošaču pisano upozorenje i određuje mu primeren rok za prestanak korišćenja vode kojim se narušava ili ugrožava redovno snabdevanje.
4. Izuzetno od stava 3. ovog člana, kada korišćenje vode predstavlja neposrednu opasnost po funkcionisanje sistema ili javno snabdevanje, obustava se može sprovesti bez prethodnog upozorenja, pod uslovom da pružalac usluga dokumentuje okolnosti i razloge za obustavu.
5. Obustava u skladu sa ovim članom se ne smatra obustavom zbog neovlašćenog korišćenja usluga.
6. Potrošač ima pravo da uloži prigovor u skladu sa postupcima utvrđenim važećim zakonodavstvom. Ulaganje prigovora ne odlaže sprovođenje obustave, izuzev ukoliko Autoritet ne odluči drugačije.
7. Nakon otklanjanja uzroka obustave, snabdevanje vodom se ponovo uspostavlja bez neopravdanog odlaganja.

Član 18.

Prekid zbog neovlašćenog korišćenja usluga vodosnabdevanja

1. Svako fizičko ili pravno lice koje putem neovlašćenih priključaka, manipulacijom mernih uređaja ili na druge protivpravne načine koristi usluge vodosnabdevanja bez ovlašćenja, podleže trenutnoj obustavi pružanja usluga vodosnabdevanja od strane pružaoca usluga.
2. U slučaju utvrđivanja neovlašćenog korišćenja usluga, pružalac usluga je dužan da:
 - 2.1. proveriti, dokumentovati i evidentirati povredu;
 - 2.2. preduzme mere za trenutnu obustavu pružanja usluga;
 - 2.3. preduzme potrebne radnje radi uklanjanja neovlašćenih priključaka, u skladu sa važećim zakonodavstvom.

GLAVA IV OBRAČUN I NAKNADA ŠTETE

Član 19.

Naknada štete i nadoknada gubitaka vode nastalih usled neovlašćenog korišćenja

1. U slučajevima neovlašćenog korišćenja usluga, pružalac usluga vrši obračun i fakturisanje izgubljene količine vode i pričinjene štete, u skladu sa ovom Uredbom.
2. Obračun iz stava 1. ovog člana se vrši na osnovu procenjene prosečne potrošnje za period od dvanaest (12) meseci, prema odgovarajućoj kategoriji potrošača, u skladu sa metodologijom i vrednostima utvrđenim u Prilogu 1. ove Uredbe.
3. Kada se na osnovu konkretnih dokaza utvrdi da stvarna šteta premašuje vrednosti utvrđene u Prilogu 1. ove Uredbe, pružalac usluga ima pravo da zahteva potpunu naknadu štete u sudskom postupku, u skladu sa važećim zakonodavstvom. U tim slučajevima, naknada štete se utvrđuje na osnovu veštačenja ili drugih prihvatljivih dokaza.
4. Odredbe stava 3. ovog člana se naročito primenjuju u slučajevima kada je neovlašćeno korišćena voda upotrebljena u komercijalne, proizvodne ili industrijske svrhe ili za druge delatnosti koje, s obzirom na svoju prirodu, mogu prouzrokovati štetu veću od one utvrđene primenom metodologije iz Priloga 1.
5. Pored mera utvrđenih ovim članom, pružalac usluga preduzima potrebne radnje u skladu sa važećim zakonodavstvom, uključujući podnošenje krivične prijave kada postoji sumnja da je izvršeno krivično delo, i obezbeđuje očuvanje dokaza.

Član 20.

N Prekid usluga na nenaseljenim ili napuštenim imovinama

1. U slučaju da pružalac usluga na osnovu provere na terenu utvrdi da se objekat duže vreme ne koristi zbog nenastanjenosti ili vidljivih oštećenja konstrukcije koja ga čine nepodobnim za upotrebu, pokreće postupak obustave pružanja usluga u skladu sa ovim članom.
2. Pružalac usluga je dužan da dokumentuje činjenično stanje i na objektu istakne obaveštenje o obustavi pružanja usluga, u skladu sa odredbama ove Uredbe kojima se uređuje obaveštavanje, uz ostavljanje roka od 15 dana u kojem svako zainteresovano lice može da se javi.
3. Ukoliko se u roku ostavljenom za obaveštavanje ne javi nijedno zainteresovano lice, pružalac usluga može nastaviti postupak obustave pružanja usluga.
4. Ukoliko se tokom roka za obaveštavanje javi neko zainteresovano lice, pružalac usluga dužan je da izvrši proveru i razmotri slučaj, u skladu sa postupkom prethodne provere utvrđenim ovom Uredbom, i da donese odluku na osnovu rezultata provere.
5. Ukoliko se utvrdi da u objektu čiji vlasnik nije identifikovan postoji curenje vode, pružalac usluga dužan je da odmah obustavi pružanje usluga. Pružalac usluga dokumentuje činjenično

stanje i ističe obaveštenje o obustavi pružanja usluga, pružajući zainteresovanim licima mogućnost da se jave pružaocu usluga.

Član 21.

Odgovornost za finansijske obaveze u slučaju promene potrošača

1. Potrošač je odgovoran za plaćanje usluga vodosnabdevanja samo za obaveze nastale tokom perioda u kojem je bio ugovorna strana u ugovornom odnosu sa pružaocem usluga ili je, u skladu sa važećim zakonodavstvom, bio lice odgovorno za plaćanje usluga.
2. U slučaju promene zakonitog vlasnika objekta, obaveze nastale do dana prenosa prava svojine pripadaju prethodnom vlasniku ili drugom licu odgovornom za njihovo plaćanje, dok obaveze nastale nakon tog datuma pripadaju novom vlasniku, izuzev ukoliko je ugovorom ili važećim zakonodavstvom drugačije određeno.
3. Nakon dostavljanja dokumentacije kojom se dokazuje promena prava svojine, pružalac usluga je dužan da evidentira novog vlasnika kao potrošača i ne može uslovljavati ovaj postupak plaćanjem neizmirenih obaveza prethodnog vlasnika ili drugog lica odgovornog za njihovo nastajanje.
4. Davanje objekta na korišćenje drugom licu od strane zakonitog vlasnika ne menja njegovu odgovornost prema pružaocu usluga, izuzev ukoliko je pružalac usluga zaključio ugovor sa licem koje koristi objekat.
5. Odredbe ovog člana ne oslobađaju odgovorno lice obaveze plaćanja nastalog duga i ne utiču na pravo pružaoca usluga da, u skladu sa važećim zakonodavstvom, preduzme potrebne pravne radnje i pokrene odgovarajuće postupke radi naplate potraživanja od odgovornog lica.

Član 22.

Odgovornost pružaoca usluga i naknada štete potrošaču

1. U slučaju da pružalac usluga obustavi pružanje usluga suprotno ovoj Uredbi ili bez poštovanja propisanih postupaka, oštećeni potrošač ima pravo da zahteva naknadu pričinjene štete, u skladu sa važećim zakonodavstvom.
2. Pravo na naknadu štete se ostvaruje kada je šteta neposredna posledica nepravilno sprovedene obustave i kada je dokazana u skladu sa važećim zakonodavstvom.
3. Pružalac usluga ne snosi odgovornost za štetu nastalu u slučajevima kada je obustava sprovedena u skladu sa ovom Uredbom i važećim zakonodavstvom.
4. U slučaju spora između stranaka, svaka stranka ima pravo da zatraži pravnu zaštitu radi ostvarivanja svojih prava, u skladu sa važećim zakonodavstvom, uključujući ulaganje prigovora nadležnim organima i pokretanje sudskih postupaka.

GLAVA V

PONOVO PRIKLJUČENJE USLUGA I TEHNIČKE MERE

Član 23.

Ponovno priključenje od strane pružaoca usluga

1. Pružalac usluga je dužan da ponovo uspostavi snabdevanje vodom u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od četrdeset osam (48) sati od trenutka kada se ispune uslovi za ponovno priključenje, u zavisnosti od razloga zbog kojeg je snabdevanje prekinuto.
2. U slučajevima kada je snabdevanje prekinuto zbog neplaćanja računa ili neispunjavanja obaveza od strane potrošača, ponovno priključenje vrši se nakon što:
 - 2.1. budu u celosti izmirene dospele neizmirene obaveze; ili
 - 2.2. bude zaključen sporazum o plaćanju, u skladu sa ovom Uredbom.
3. U slučajevima kada je snabdevanje prekinuto iz tehničkih razloga, zbog opasnosti po bezbednost, curenja vode ili neovlašćenog korišćenja usluga, ponovno priključenje se vrši tek nakon potpunog otklanjanja uzroka obustave i ispunjenja drugih primenljivih uslova, u skladu sa važećim zakonodavstvom.
4. Ponovno priključenje usluga se vrši uz naplatu odgovarajućih naknada, u skladu sa važećim aktima o tarifama za usluge vodosnabdevanja koje je odobrio Autoritet.
5. U slučaju da je postojeći priključak uklonjen ili oštećen u meri u kojoj više ne ispunjava tehničke uslove za ponovno priključenje, zahtev za ponovno priključenje razmatra se kao zahtev za novi priključak, u skladu sa ovom Uredbom i važećim zakonodavstvom.
6. U slučaju da potrošač zahteva promenu prečnika dovodne cevi usled promene kategorije fiksne mesečne tarife, ta promena se, za potrebe obračuna naknada, ne smatra obustavom niti ponovnim priključenjem usluge. Potrošaču se ne naplaćuju naknada za prekid i naknada za ponovno priključenje, ali je dužan da snosi sve stvarne troškove povezane sa promenom prečnika dovodne cevi.
7. Ponovno priključenje usluga ne oslobađa odgovorno lice od finansijskih obaveza za koje odgovara u skladu sa članom 21. ove Uredbe.

Član 24.

Neovlašćeno ponovno priključenje

1. Neovlašćeno ponovno priključenje na usluge vodosnabdevanja nakon obustave, kao i svako intervenisanje, oštećenje ili manipulisanje vodomernom ili instalacijama u vlasništvu pružaoca usluga, smatraju se neovlašćenim korišćenjem usluga, u skladu sa članom 18. ove Uredbe.
2. U slučaju utvrđivanja radnji iz stava 1. ovog člana, pružalac usluga dužan je da:
 - 2.1. proveri, dokumentuje i evidentira povredu;
 - 2.2. preduzme mere za trenutni prekid pružanja usluga;
 - 2.3. preduzme mere za uklanjanje neovlašćenog priključka ili otklanjanje posledica neovlašćenog intervenisanja na drugim instalacijama;

2.4. obračuna i fakturiše pričinjenu štetu, u skladu sa članom 19. i Prilogom 1. ove Uredbe tē.

3. Radnje iz stava 1. ovog člana predstavljaju osnov za preduzimanje drugih pravnih radnji, uključujući podnošenje krivične prijave i pokretanje odgovarajućih postupaka, u skladu sa važećim zakonodavstvom.

Član 25.

Ponovno priključenje usluga na napuštenim ili nenaseljenim imovinama

1. Lice koje podnosi zahtev za ponovno priključenje na usluge vodosnabdevanja u napuštenom ili nenastanjenom objektu je dužno da dokaže da je zakoniti vlasnik objekta ili da ima zakonsko pravo na njegovo korišćenje, odgovarajućom dokumentacijom, u skladu sa važećim zakonodavstvom.

2. Pružalac usluga, nakon provere dokumentacije i ispunjenosti tehničkih uslova za ponovno priključenje, evidentira podnosioca zahteva kao potrošača, u skladu sa postupcima utvrđenim ovom Uredbom.

3. Odgovornost za finansijske obaveze, nastale pre ponovnog priključenja na usluge, se utvrđuje u skladu sa članom 21. ove Uredbe.

4. Ponovno priključenje na usluge, u slučajevima koji su predviđeni ovim članom, se vrši u skladu sa uslovima i rokovima utvrđenim članom 23. ove Uredbe.

5. Ponovno priključenje na usluge u skladu sa ovim članom podleže naknadama koje se primenjuju za novi priključak, u skladu sa važećim aktima Autoriteta.

Član 26.

Odbijanje ponovnog priključenja

1. Pružalac usluga može odbiti ponovno priključenje na usluge samo u slučajevima kada:

- 1.1. lice koje zahteva ponovno priključenje ima neizmirene obaveze za koje je odgovorno u skladu sa članom 21. ove Uredbe, a nije izvršeno plaćanje niti je zaključen sporazum o plaćanju;
- 1.2. nisu otklonjeni uzroci koji su doveli do prekida pružanja usluga, uključujući tehničke razloge, razloge bezbednosti, curenje vode ili neovlašćeno korišćenje usluga;
- 1.3. postoje dokumentovane tehničke prepreke ili bezbednosne opasnosti zbog kojih je ponovno priključenje usluge nemoguće ili opasno.

2. Odbijanje ponovnog priključenja mora biti obrazloženo, dokumentovano i dostavljeno u pisanom obliku licu koje je podnelo zahtev, uz navođenje razloga za odbijanje i uslova koje je potrebno ispuniti kako bi se ponovno priključenje izvršilo.

3. Lice čiji je zahtev za ponovno priključenje odbijen ima pravo da uloži prigovor ili zatraži pravnu zaštitu u skladu sa važećim zakonodavstvom.

Član 27.

Uklanjanje, čuvanje i ponovno postavljanje opreme u slučaju neovlašćenog korišćenja usluga vodosnabdevanja

1. U slučaju neovlašćenog priključenja ili ponovnog priključenja na usluge vodosnabdevanja, kao i u slučaju intervenisanja, oštećenja ili manipulisanja vodomernom ili opremom u vlasništvu pružaoca usluga, pružalac usluga ima pravo da privremeno ukloni opremu radi sprečavanja neovlašćenog korišćenja usluga i zaštite sistema vodosnabdevanja.
2. Pružalac usluga je dužan da prilikom uklanjanja opreme:
 - 2.1. dokumentuje i evidentira činjenično stanje, uključujući uklonjenu opremu;
 - 2.2. evidentira stanje vodomera i podatke neophodne za fakturisanje i vođenje evidencije;
 - 2.3. obezbedi zatvaranje priključka na distributivnu mrežu na način kojim se sprečavaju curenje vode, kontaminacija ili bilo koji drugi rizik po sistem.
3. Uklonjenu opremu čuva pružalac usluga do okončanja odgovarajućih postupaka i ispunjenja uslova za njeno ponovno postavljanje. Ako uklonjena oprema predstavlja dokaz u krivičnom, sudskom ili drugom postupku pred nadležnim organom, ona se čuva i sa njom se postupa u skladu sa zahtevima i uputstvima nadležnih organa, sve dok nadležni organ ne utvrdi da njeno dalje čuvanje nije potrebno.
4. Ponovno postavljanje opreme se vrši nakon ispunjenja uslova za ponovno priključenje, u skladu sa članom 23. ove Uredbe.

GLAVA VI

FINANSIJSKI ODNOSI I PRIGOVORI

Član 28.

Sporazumi o plaćanju

1. Potrošač koji ima neizmirene obaveze prema pružaocu usluga može zahtevati zaključenje sporazuma o otplati duga u ratama, u skladu sa članom 35. Zakona br. 05/L-042 o regulisanju usluga vodosnabdevanja.
2. Sporazum o plaćanju se zaključuje u pisanom obliku i njime se utvrđuju iznos duga, način i rokovi plaćanja, kao i obaveza potrošača da redovno plaća buduće račune.
3. Uslovi i posledice neispunjavanja sporazuma o plaćanju se primenjuju u skladu sa Zakonom br. 05/L-042 o regulisanju usluga vodosnabdevanja, zakonodavstvom kojim se uređuju obligacioni odnosi i ovom Uredbom.
4. Sve dok potrošač ispunjava uslove sporazuma o plaćanju i druge obaveze koje iz njega proizlaze, pružalac usluga ne može prekinuti pružanje usluga zbog duga koji je predmet tog sporazuma.

PRILOG 1: Obračun prosečne mesečne i godišnje potrošnje vode (m³) radi nadoknade gubitaka vode

1. Vrednosti utvrđene u ovom prilogu za obračun količine izgubljene vode i štete nastale usled neovlašćenog korišćenja zasnivaju se na analizi podataka o potrošnji i ukupno šest stotina trideset (630) reprezentativnih uzoraka prikupljenih od svih licenciranih pružalaca usluga vodosnabdevanja u Republici Kosovo.
2. Klasifikacija komercijalnih potrošača u kategorije malih preduzeća, srednjih preduzeća i velikih (industrijskih) preduzeća je izvršena na osnovu prirode i obima delatnosti, karakteristika potrošnje vode i analize reprezentativnih uzoraka potrošnje vode.
3. Vrednosti utvrđene u ovom prilogu se koriste kao standardna osnova za obračun količine izgubljene vode i štete nastale usled neovlašćenog korišćenja, kada se stvarna količina potrošene vode ne može pouzdano utvrditi.
4. Za potrebe obračuna u skladu sa ovim prilogom, potrošaču se obračunava prosečna godišnja potrošnja (12 meseci) za odgovarajuću kategoriju, izuzev ukoliko se na osnovu konkretnih dokaza koji se mogu proveriti utvrdi da se stvarna šteta razlikuje od obračunate.
5. Autoritet može ažurirati vrednosti utvrđene u ovom prilogu na osnovu novih analiza, ažuriranih podataka ili promena u obrascima potrošnje.
6. Kategorije i vrednosti utvrđene u ovom prilogu se koriste isključivo za potrebe obračuna gubitaka i štete nastale usled neovlašćenog korišćenja u skladu sa ovom Uredbom i ne utiču na klasifikaciju potrošača za druge namene.

Br.	Kategorija potrošača	Prosek mesečne potrošnje (m ³)	Prosek godišnje potrošnje (m ³)
1	Komercijalni - velika preduzeća	1.065	12.780
2	Komercijalni - srednja preduzeća	173	2.077
3	Komercijalni - mala preduzeća	18	214
4	Domaćinstva - urbana područja	28	335
5	Domaćinstva - ruralna/polu-ruralna područja	29	343
6	Domaćinstva - stanovi (kolektivno stanovanje)	19	230
7	Institucionalni potrošači	762	9.141