

KOMPANIA RAJONALE E UJËSJELLËSIT
SH. A.



KOMPANIA E UJËSJELLËSIT RAJONAL
R K VODASNABDEVANJE

HIDRODRINI

SH. A. PEJE

D.D. PEC

Nr.-Br. 420 Dat. 12.06.2017

Zyret qendrore

Rr. Lekë Dukagjini Nr. 156 30000 Pejë

Telefoni: 039 / 432 355

www.hidrodrini.com

REPUBLIKA E KOSOVËS-REPUBLIKA KOSOVA- REPUBLIC OF KOSOVO	
Autoriteti Regullator për Shërbimet e Ujit Regulatori Autoritet za Usluge Vode Water Services Regulatory Authority	
Nr. prot./Prot. Br./Prot. No.	363/03
Objekti/Objekt/Unit	D
Nr. shërb./Ujta. Br./Reg. No.	13/06/2017
Detë/Datum/Date	
PRISHTINE - PRISTINA - PRISTINA	

RREGULLORE NR. 03 /2017

PËR PROCEDURAT E NDËRPRERJES SË SHËRBIMEVE TË UJIT

Prill, 2017

Në mbështetje të nenit 48 paragrafit 2, nënparagrafi 2.6.4 të Ligjit Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, dhe të nenit __, paragrafi__ të Statutit të Kompanisë, Bordi i Drejtorëve të KRU "Hidrodrini" Sh. A. Pejë nxjerr këtë :

Rregullore Nr. 03/2017
Për Procedurat e Ndërprerjes të Shërbimeve të Ujit

KREU I

DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Neni 1

Fushëveprimi dhe Qëllimi

1. Me këtë Rregullore përcaktohen rregullat dhe procedurat e zbatueshme për KRU "Hidrodrini" Sh. A. Pejë për ndërprerjen e shërbimeve të ujit, si dhe procedurat e detajuara që duhet të ndiqen nga personeli i kompanisë për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit të konsumatorëve.

2. Miratimi i kësaj rregullore ka qëllim të dyfishtë:

2.1 Të vendosi një kornizë mbi të cilën kompania e planifikon dhe zbaton ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit, si dhe

2.2. Të definojë veprimet specifike që duhet të ndiqen nga personeli i kompanisë me rastin e zbatimit të ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit të konsumatorëve, apo personave që janë lidhur në mënyrë të pa autorizuar në shërbimet e ujit.

Neni 2

Përkufizimet

1. Shprehjet e përdorura në këtë rregullore kanë kuptimin si vijon;

1.1 Ditë Pune - Çdo ditë përveç të shtunës dhe të dielës, apo ndonjë ditë tjetër që është festë zyrtare;

1.2 Lidhja e autorizuar- lidhja në mes objekteve të konsumatorit dhe rrjetit shpërndarës për shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të ndotura, të ofruara nga ofruesi i shërbimeve në pajtim me ligjin;

1.3. Llogaritë e pa paguara- llogaritë e pa paguara dhe të pa rregulluara për periudha të caktuara kohore në mes të Konsumatorit dhe Ofruesit të Shërbimeve;

1.4. Konsumator - personi i cili ka lidhë kontratë për shërbime me ofruesin e shërbimeve dhe/ose merr shërbime nga ofruesi i shërbimeve;

1.5. Marrëveshja për pagesë- marrëveshje e lidhur ndërmjet ofruesit të shërbimit të ujit dhe konsumatorit për pagesë të borxhit që ka konsumatori ndaj ofruesit të shërbimeve

1.6. Ndërprerje- ndërprerja e ofrimit të shërbimeve nga Ofruesi i Shërbimeve për shkaqe të sigurisë, operacionale, mospagesës së faturave nga ana e konsumatorit, apo për shkaqe të tjera të përcaktuara me ligj;

1.7. Objekt- lokacioni për të cilin kërkohen apo afrohen shërbimet;

1.8. Ri-lidhje- rivendosja e lidhjes nga ofruesi i shërbimit i cili ka ekzekutuar ndërprerjen e shërbimit;

1.9. Vërejtje për ndërprerje –njoftim të cilin Ofruesi i Shërbimit i jep konsumatorit para se të ndodhë ndërprerja;

1.10. Ekipi i ndërprerjes – ekipi i pajisur me mjete të nevojshme për ndërprerje, uniforma, kartela të identifikimit etj;

1.11. ARRU - Autoritet Rregullator për Shërbimet e Ujit;

1.12. Autoriteti - ka kuptimin e njëjtë si te ARRU;

1.13. KRU - Kompania Rajonale e Ujësjellësit;

1.14. DSHK - Departamenti i Shërbimit të Konsumatorëve.

1.15. Kompani – ka kuptimin e njëjtë si të KRU-së;

Neni 3 **Zbatueshmëria**

1. Kjo rregullore është dokument zyrtar dhe i zbatueshëm i kompanisë dhe si e tillë është e zbatueshme nga i gjithë personeli i kompanisë që është i përfshirë në procesin e ndërprerjes së shërbimeve. Po ashtu kjo rregullore është me interes edhe për konsumatorët, si dhe palët tjera të interesit.

2. Mosrespektimi i kësaj rregulloreje paraqet shkelje të rregullave të punës dhe rrjedhimisht sanksionohet me masa ndëshkimore konform procedurës disiplinore të kompanisë.

3. Për interpretimin e rregullave dhe procedurave të përcaktuara me këtë rregullore, si dhe për zgjidhjen e keqkuptimeve eventuale apo rasteve të veçanta, duhet të kontaktohet zyrtari përgjegjës.

Neni 4 **Korniza ligjore**

1. Korniza ligjore për ndërprerjen e shërbimeve të ujit është përcaktuar me:

1.1 Ligjin Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit i shpallur në Gazetën Zyrtare Nr. 4/2016 datë 14.01.2016, i cili ka hyrë në fuqi 30.01.2016 Ligjin Nr. 04/L-121 për Mbrojtjen e Konsumatorit,

1.2 Rregulloret e miratuara nga ARRU në bazë të Ligjit:

1.2.1 Rregullore Nr. 02/2016 për Standardet Minimale për Shërbimet e Ujit;

1.2.2 Rregullore Nr. 03/2016 për Kartën e Konsumatorëve;

1.2.3 Rregulloren Nr. 06/2016 për Ndërprerjen nga Shërbimet e Ujit në Kosovë;

Neni 5 **Parimet e kompanisë për ndërprerjen e shërbimeve**

1. Parimet bazë për ndërprerjen e shërbimeve të ujit janë të bazuara në Ligj dhe njëkohësisht demonstrojnë përkushtimin e kompanisë për:

1.1 Respektimin e plotë të legjislacionit të zbatueshëm;

1.2 Mbrojtjen e shëndetit publik dhe të infrastrukturës së ujësjellësit;

1.3 Pengimin e dukurive abuzive dhe mashtruese lidhur me ujin e konsumuar;

1.4 Arritjen e qëndrueshmërisë afatgjate financiare;

1.5 Përmbushjen e synimeve strategjike lidhur me ngritjen e shkallës së arkëtimit dhe reduktimin e humbjeve të ujit;

1.6 Trajtimin e drejtë dhe të barabartë të të gjithë konsumatorëve;

1.7 Ngritjen e cilësisë së shërbimeve për konsumatorët.

KREU II

PROCEDURAT PËR NDËRPRERJEN E SHËRBIMIT TË KONSUMATORËVE

Neni 6

Ndërprerja e shërbimeve si masë e fundit

1. Kompania do të bëjë të gjitha përpjekjet që problemet me konsumatorët t'i zgjidh me marrëveshje dhe mirëkuptim, para se të bëjë ndërprerjen e shërbimit, përpos në rastet kur ndërprerja e shërbimit bëhet për shkaqet vijuese:
 - 1.1 kur vazhdimi i ofrimit të shërbimeve paraqet rrezik të drejtpërdrejtë për jetën dhe shëndetin e personit fizik;
 - 1.2 për arsye operative dhe të mirëmbajtjes;
 - 1.3 për arsye të mbrojtjes së shëndetit publik apo të infrastrukturës së ujësjellësit;
 - 1.4 kur kërkesa tejkalon ofertën;
 - 1.5 mospagesës së faturave, ose
 - 1.6 me kërkesën e konsumatorit.

Neni 7

Ndërprerja e shërbimit

1. Asnjë ofrues i shërbimeve të ujësjellësit nuk mund të ndërprejë nga shërbimet asnjë konsumatorë, përveç se në pajtim me kontratën e shërbimit, sipas ligjit apo rregulloret tjera lidhur me ndërprerje, të nxjerra nga Autoriteti.
2. Ndërprerja e shërbimit të konsumatorëve për arsyet që janë paraparë me ligj duhet të jetë aktivitet i rregullt dhe sistematik i kompanisë, e jo fushatë e kohë pas kohshme.
3. Duke e pasur parasysh rëndësinë që ka për kompaninë ndërprerja e shërbimit si masë operative e domosdoshme për përmbushjen e objektivave strategjike të saj, kompania krijon dhe vazhdimisht i avancojnë të gjitha mekanizmat e nevojshëm për funksionimin efektiv të këtij procesi duke përfshirë:
 - 3.1. hartimin e planeve operative,
 - 3.2. numrin e duhur të ekipeve operative me pajisjet e nevojshme që zbatojnë ndërprerjen e shërbimit,
 - 3.3. informimin e rregullt të konsumatorëve,
 - 3.4. bashkëpunimin me policinë dhe media,

3.5. kontrollimin sistematik të konsumatorëve të cilëve u është ndërprerë shërbimi,

3.6. procedimi në gjykatë i personave të lidhur në mënyrë të pa-autorizuar etj.

2. Me rastin e planifikimit të ndërprerjes së shërbimit të konsumatorëve për mospagesë, kompania i jep prioritet ndërprerjes së shërbimit të konsumatorëve komercial-industrial dhe atyre institucional, para atyre shtëpiak. Gjithashtu, kompania do ti jep prioritet ndërprerjes së shërbimit të konsumatorëve që kanë vlera më të larta të faturave të pa paguara.

Neni 8 **Ndërprerjet e ndaluara**

1. Në pajtim me dispozitat ligjore në fuqi kompania nuk do të ndërpres nga sistemi i ujësjellësit konsumatorët e cenueshëm. Me kornizën ligjore konsumator i cenueshëm është:

1.1 çdo person që konsiderohet se jeta apo shëndeti i tij është në rrezik pa shërbime të ujit, me kusht që ky fakt të konfirmohet nga mjeku i licencuar, dhe

1.2 çdo konsumator i cili nga Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale klasifikohet si i varfër, i cili rast iu është bërë me dije kompanisë se gëzon të drejtën që fatura e tij të paguhet nga autoritetet kompetente të mirëqenies sociale.

2. Ndërprerja e shërbimit për *konsumatorët e cenueshëm* mund të bëhet vetëm në rastet kur:

2.1 ka një mendim të arsyeshëm se vazhdimi i ofrimit të shërbimeve të ujësjellësit paraqet rrezik të drejtpërdrejtë për jetën, ose shëndetin e cilit do personi fizik;

2.2 kërkesa për ujë e tejkalon ofertën;

2.3 ndërprerja e shërbimit është e përkohshme dhe bëhet për qëllime operative apo të mirëmbajtjes;

2.4 ndërprerja e shërbimit bëhet me kërkesën e tyre.

3. Përfundimisht nga rastet e cekura në paragrafin 2. të këtij neni, kompania do të bëjë përpjekje maksimale që të mos ndërpres shërbimin për institucionet publike shëndetësore dhe arsimore (shkollat dhe spitalet publike), duke pasur parasysh natyrën e këtyre institucioneve, si dhe pasojat nga ndërprerja e ujit.

Neni 9 **Arsyet për ndërprerje**

1. Arsyet për ndërprerje janë përcaktuar me ligj dhe ato përfshijnë rastet kur:

1.1 konsumatori ka shkelur kontratën e shërbimeve, me kusht që konsumatorit i është proceduar vërejtja për shkeljen e tillë dhe që nuk ka bërë evitimin e saj brenda një kohe të arsyeshme të paraparë për atë qëllim;

1.2 konsumatori nuk paguan faturën apo nuk hyn në marrëveshje për pagesë të faturës brenda një (1) muaji kalendarik, nga data kur ajo faturë duhet të paguhet;

1.3 konsumatori nuk e bën pagesën e kërkuar në pajtim me marrëveshjen për pagesë pas Vërejtjes dhe pas mundësisë së arsyeshme për bërjen e pagesës së tillë;

1.4 objekti është i lidhur në mënyrë të pa-autorizuar;

1.5 konsumatori refuzon ta lejojë përfaqësuesin e kompanisë të identifikuar në mënyrë të duhur përmes kartelës me fotografi të tij, të ketë qasje në objektet e tij për të instaluar a lexuar ujëmatësin, apo për të inspektuar ose riparuar cilëndo pasuri të ofruesit të shërbimeve në objektet e konsumatorit;

1.6 ekziston një rrjedhje e jashtme dhe e dukshme në objektin e konsumatorit të cilën konsumatori nuk e ka riparuar, apo nuk është marr vesh me kompaninë për ta riparuar brenda pesë (5) ditëve të punës nga paraqitja e kërkesës me shkrim, për ta bërë këtë ofruesi i shërbimeve;

1.7 konsumatori nuk ka paguar paradhënien (avans) në afatin e paraparë, nëse për këtë është arrit marrëveshje e dyanshme;

1.8 ka baza të arsyeshme për të besuar se konsumatori ka shfrytëzuar shërbimet e ujësjellësit në kundërshtim me kartën e konsumatorit;

1.9 cilido person ka shfrytëzuar shërbimet e ujësjellësit të ofruara për konsumatorin për qëllim të pa-autorizuar;

1.10 rrjeti i shpërndarjes së shërbimeve të ujësjellësit është në rrezik të drejtpërdrejtë të humbjes së sasisë madhe të ujit, ose të shkatërrimit të tij.

2. Ndërprerja e shërbimit të konsumatorit për cilëndo nga arsyet e përmendura në paragrafin 1 të këtij neni, nuk e liron atë nga pagesa e borxhit që ka ndaj kompanisë, apo për të kryer riparimet/veprimet e kërkuara nga kompania.

Neni 10

Kushtet për ndërprerje të shërbimit

1. Ndërprerja e shërbimit mund të bëhet me kushtet si vijon:

1.1 Konsumatorit duhet t'i dërgohet Vërejtja për ndërprerje në të njëjtën gjuhë zyrtare në të cilin është faturuar;

1.2 Ndërprerja bëhet nga së paku dy (2) punëtorë të kompanisë, ku secili prej tyre duhet të jetë i identifikuar, siç duhet, me kartelë me fotografi të tij, apo të saj;

1.3 Shërbimi i ujësjellësit nuk ndërprehet jashtë orarit të punës, apo në ditën e cila nuk është ditë pune.

Neni 11 **Pezullimi i ndërprerjes**

1. Nëse konsumatori parashtron ankesë brenda afatit kohor në vërejtjen e specifikuar në faturë, ekzekutimi i ndërprerjes do të pezullohet deri në vendimin përfundimtar të zgjidhjes së ankesës nga ana e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve;
2. Nëse konsumatori parashtron ankesën pas procedimit të vërejtjes në kopje të fortë, ekzekutimi i ndërprerjes nuk pezullohet.

KREU III

PROCEDURAT E NDËRPRERJES SË SHËRBIMIT

Neni 12 **Ndërprerja për mospagesë të faturave**

1. Pas skadimit të afatit ligjor për pagesë njëzet (20) dite pune, zyrtari përgjegjës i dorëzon listat e konsumatorëve për ndërprerje tek personi përgjegjës i cili përpilon listën për ndërprerje. Ofruesi i shërbimeve mund të ndërpres shërbimet konsumatorit në përputhje me paragrafin 2 dhe 3 të këtij neni, nëse:

1.1 Nuk është paguar fatura brenda afatit të përcaktuar në faturë;

1.2 Nuk hyn në marrëveshje për pagesë të faturës brenda një (1) muaji kalendarik, nga data kur ajo faturë duhet të paguhet;

1.3 Nuk e bën pagesën e kërkuar në pajtim me marrëveshjen për pagesë;

2. Në rast të mospërbushjes së obligimeve nga paragrafi 1 i këtij neni, ofruesi i shërbimeve i përcjell vërejtjen për ndërprerje konsumatorit;

3. Nëse brenda pesë (5) ditëve të punës nga dita e përcjelljes së vërejtjes, konsumatori nuk i ka përmbushur obligimet nga paragrafi 1 i këtij neni, ofruesi i shërbimeve mund të ekzekutojë ndërprerjen.

Neni 13

Dërgimi i Vërejtjes për ndërprerje

1. Në bazë të listës për ndërprerje, zyrtari përgjegjës i përgatitë vërejtjet për ndërprerje me të dhënat e duhura, në formatin standard të kompanisë (shtojca 1). Vërejtjet për ndërprerje përpilohen në tri (3) kopje (një kopje për konsumatorin, një kopje për DSHK dhe një kopje për arkivin e kompanisë), si dhe i dërgohet konsumatorit brenda pesë (5) ditëve të punës, para se të ekzekutohet ndërprerja e shërbimit.
2. Personi përgjegjës i DSHK-ës urdhëron shpërndarjen e vërejtjeve për ndërprerje që duhet të kryhet nga ana e lexuesve të ujëmatësve të kompanisë, apo me postë (rekomandë).
3. Lexuesit e ujëmatësve i shpërndajnë vërejtjet brenda ditës së njëjtë që kanë marrë urdhëresën nga personi përgjegjës i DSHK-ës dhe në ditën e ardhshme të punës raportojnë te ai për procesin e dorëzimit të vërejtjeve.
4. Personi përgjegjës i DSHK-ës azhurnon listën e ndërprerjeve me të dhënat që përfshijnë datën e dorëzimit të vërejtjes dhe datën e planifikuar për ndërprerje.
5. Personi përgjegjës i DSHK-ës monitoron rregullisht pagesat e bëra nga ana e konsumatorëve të cilëve iu është dërguar vërejtja për ndërprerje dhe azhurnon listat.

Neni 14

Ekzekutimi i ndërprerjes për mos pagesë të borxhit

1. Zyrtari përgjegjës përgatit vendimet për ndërprerjen e shërbimit të konsumatorëve sipas listës së ndërprerjes të cilat i'a përcjell për ekzekutim zyrtarit përgjegjës për kontroll dhe ndërprerje, një (1) ditë para datës kur planifikohet ndërprerja e shërbimit.
2. Zyrtari përgjegjës për kontroll dhe ndërprerje në ditën e njëjtë kur ka pranuar nga personi përgjegjës vendimin për ndërprerje, i përgatit urdhëresat e punës për ekzekutimin e ndërprerjes dhe planifikon ekipet operative të ndërprerjes, të cilat duhet të përbëhen nga së paku dy (2) persona.
3. Një ditë pasi zyrtari përgjegjës për kontroll dhe ndërprerje urdhëron ekzekutimin e ndërprerjes duhet që:
 - 3.1 Të njëjtën ditë ekipet e ndërprerjes të pajisura me mjetet e nevojshme për kryerjen e ndërprerjes, i dorëzojnë konsumatorit vendimin për ndërprerje dhe pastaj ekzekutojnë ndërprerjen.
 - 3.2. Ndërprerja bëhet duke e mbyllur valvulën e lidhjes së konsumatorit në rrugë, respektivisht duke e ndërprerë ujin në pikën e matjes në pronën e konsumatorit, nëse mungon valvula e lidhjes në rrugë dhe me këtë rast vendoset vula (pllomba) e kompanisë me të cilën sanksionohet ndërprerja e shërbimit dhe në të cilën është e shënuar qartë vërejtja se dëmtimi i vulës ndëshkohet sipas ligjit.

4. Në rast të pengimit të qasjes apo kërcënimit fizik, qoftë nga ana e konsumatorit apo personave tjerë, ekipet e ndërprerjes menjëherë njoftojnë mbikëqyrësin (udhëheqësin) e tyre dhe në rast nevojë kërkojnë ndihmën e policisë për të kryer ndërprerjen.

5. Ekipet e ndërprerjes në fund të orarit të punës për ekzekutimin e ndërprerjeve raportojnë tek zyrtari përgjegjës. Poashtu, ata dorëzojnë me procesverbal evidencën e të gjitha pajisjeve (ujëmatësve) të konfiskuar me rastin e ndërprerjeve.

5.1 Në bazë të raportimit të ekipeve të ndërprerjes, udhëheqësi i njësisë për kontroll dhe ndërprerje planifikon ndërprerjet për ditën e ardhshme.

5.2 Ekipet e ndërprerjes nuk kanë të drejtë që të marrin para nga konsumatorët në emër të pagesës së borxhit, apo të evitimit të ndërprerjes

Neni 15

Rilidhja e pa autorizuar

1. Vetëm kompania ka të drejtën t'i rilidh konsumatorët të cilëve i'u është ndërprerë shërbimi. Rilidhja e objekteve nga personat e pa-autorizuar është vepër e ndaluar me ligj.

2. Ekipet e ndërprerjes dhe kontrollës do të bëjnë kontrollimin sistematik të konsumatorëve të cilëve i'u është ndërprerë shërbimi, të cilët nuk kanë paguar borxhet e tyre, me qëllim të verifikimit se mos janë rilidhur në mënyrë të pa autorizuar.

3. Ekipet e ndërprerjes dhe kontrollës do ta konstatojnë me procesverbal rilidhjen eventuale të pa autorizuar të konsumatorëve.

4. Procesverbali për rilidhjen e pa autorizuar i dorëzohet të njëjtën ditë zyrtarit përgjegjës.

5. Përsoni përgjegjës i DSHK-ës i procedon procesverbalet e rasteve të ri-lidhjeve të pa autorizara tek Departamenti Ligjor i kompanisë, me të gjitha dëshmitë për të proceduar me procedurën penale dhe njëkohësisht organizon ndërprerjen e shërbimit të tyre në afatin më të shkurtër.

Neni 16

Ndërprerja me kërkesë të konsumatorit

1. Konsumatori dorëzon kërkesë me shkrim në kompani me të cilën kërkon ndërprerjen e shërbimit dhe shpjegon arsyet për ndërprerje.

2. Zyrtari përgjegjës verifikon kërkesën e konsumatorit për ndërprerje me qëllim të sigurimit se parashtruesi i kërkesës është konsumator i kompanisë.

3. Zyrtari përgjegjës udhëzon konsumatorin që t'i paguajë borxhet dhe shpenzimet e ndërprerjes;

4. Pas akordimit të pagesës së shpenzimeve të ndërprerjes nga ana e konsumatorit, zyrtari përgjegjës autorizon ndërprerjen e konsumatorit dhe urdhëron personin përgjegjës të njësisë për kontroll dhe ndërprerje, të ekzekutohet ndërprerja.

Neni 17

Ekzekutimi i ndërprerjes me kërkesën e konsumatorit

1. Zyrtari përgjegjës përgatit vendimin për ndërprerjen e shërbimit të konsumatorit të cilit i'a bashkëngjit një kopje të kërkesës së konsumatorit për ndërprerje dhe i'a përcjellë për ekzekutim zyrtarit përgjegjës për kontroll dhe ndërprerje një (1) ditë para datës kur planifikohet ndërprerja.
2. Zyrtari përgjegjës për kontroll dhe ndërprerje përgatit urdhëresën e punës për ekzekutimin e ndërprerjes dhe organizon ndërprerjen.
3. Ekipi i ndërprerjes i pajisur me mjetet e nevojshme për ndërprerje, si dhe me uniforma dhe kartela të identitetit, i dorëzojnë konsumatorit vendimin për ndërprerje dhe pastaj e ekzekutojnë ndërprerjen.
4. Ndërprerja duhet të kryhet në afat prej pesë (5) ditëve të punës, nga data kur është pranuar kërkesa e konsumatorit.
5. Ekipi i ndërprerjes dorëzon raportin për ndërprerjen e kryer te zyrtari përgjegjës i njësisë për kontroll dhe ndërprerje, të cilin e përcjellë ditën e njëjtë te zyrtari kompetent, i cili do ta bëjë shlyerjen nga regjistri i konsumatorëve, konsumatorin e ndërprerë.
6. Rilidhja e konsumatorëve të cilëve i'u është ndërprerë shërbimi me kërkesën e tyre do t'i nënshtrohet procedurave të lidhjes sikurse në rastet e lidhjes së konsumatorëve të rinj.

Neni 18

Ndërprerjet për shkak të rrjedhjes në objektin e konsumatorit

1. Në bazë të informacioneve që mund ti japin qytetarët apo stafi i kompanisë, si dhe në bazë të Kontrollës së rregullt në terren, kontrollorët e kompanisë në vend të ngjarjes konstatojnë rrjedhjen në objektin e konsumatorit.
2. Kontrollorët e përpilojnë procesverbalin me të cilin konstatohet rrjedhja dhe paralajmërohet konsumatori që:
 - 2.1 ta riparojë rrjedhjen në afat prej pesë (5) ditëve të punës,
 - 2.2. të lajmërohet dhe lidhë kontratë me kompani për riparimin e rrjedhjes, përndryshe pason ndërprerja nga sistemi i ujësjellësit.
3. Kontrollorët një kopje të procesverbalit të inspektimit të shërbimeve të ujit për sanimin e rrjedhjes ia dorëzojnë konsumatorit dhe një kopje tjetër e dorëzojnë te zyrtari përgjegjës për ndërprerje, i cili mban dhe azhurnon evidencën e këtyre rasteve.

4. Nëse pas skadimit të afatit prej pesë (5) ditëve pune konsumatori nuk vepron në pajtim me Vërejtjen për sanimin e rrjedhjes së përshkruar në procesverbal, personi përgjegjës i Njesisë për Kontroll dhe Ndërprerje do të inicioj procedurat e ndërprerjes.

5. Në raste sipas nenit 17.4 të kësaj Rregullore sanimin e rrjedhjes do ta bëjë kompania, konsumatori do të ngarkohet me shpenzimet e riparimit, ndërprerjes, ri-lidhjes dhe shpenzime tjera.

Neni 19

Ekzekutimi i ndërprerjes për shkak të rrjedhjes

1. Pas skadimit të afatit, zyrtari përgjegjës përgatitë vendimin për ndërprerjen e konsumatorit, të cilit i bashkëngjitet një kopje e procesverbalit të inspektimit për sanimin e rrjedhjes dhe të njëjtin ia përcjellë për ekzekutim zyrtarit përgjegjës për ndërprerje, një ditë para datës kur planifikohet ndërprerja e shërbimit.
2. Zyrtari përgjegjës për ndërprerje e përgatitë urdhëresën e punës për ekzekutimin e ndërprerjes dhe organizon ndërprerjen e shërbimit.
3. Ekipi i ndërprerjes i pajisur me mjetet e nevojshme për ndërprerje, si dhe me uniforma dhe kartela të identitetit, i dorëzojnë konsumatorit vendimin për ndërprerje dhe pastaj e ekzekutojnë ndërprerjen e shërbimit.
4. Ekipi i ndërprerjes dorëzon raportin për ndërprerjen e kryer te zyrtari përgjegjës për ndërprerje, i cili e përcjellë ditën e njëjtë tek zyrtari përgjegjës i shërbimeve të konsumatorëve dhe ky i fundit e azhurnon regjistrin e konsumatorëve me statusin e 'konsumatorit të ndërprerë'.

Neni 20

Ndërprerjet për shkak të veprimeve mashtruese

Në rast se kontrollorët e kompanisë identifikojnë veprime mashtruese si: dëmtimi i pllumbës së ujëmatësit, manipulimi me ujëmatës, lidhje para ujëmatësit, apo veprime tjera të ngjashme të bëra në kundërshtim me rregullat e kompanisë për shërbimet e ujësjellësit, një fakt i tillë konstatohet nga kontrollorët e kompanisë me procesverbal ku një kopje e të cilit i dorëzohet konsumatorit dhe raportohet te personi përgjegjës i DSHK.

Neni 21

Vërejtje konsumatorit

1. Në rast të vonesës së pagesës të faturës nga ana e konsumatorit, Zyrtari përgjegjës i DSHK-ës përgatit vërejtjen për pagesën e faturës e cila duhet të paguhet në afat prej dhjetë (10) ditëve të punës, përndryshe do të pasojë ndërprerja.

2. Zyrtari përgjegjës urdhëron personin përgjegjës të njësisë për kontroll dhe ndërprerje që përmes kontrollues të verifikoj shërbimet e ofruara nga kompania dhe shfrytëzimin e shërbimeve nga konsumatori dhe në rast të shkeljeve të caktuara nga konsumatori do të përcillet fatura bashkë me vërejtjen e konsumatori në ditën e parë të ardhshme, pas datës së konstatimit.

3. Zyrtari përgjegjës e regjistron rastin dhe planifikon ndërprerjen në rast mos pagese.

Neni 22

Ekzekutimi i ndërprerjes për shkak të veprimeve mashtruese

1. Pas skadimit të afatit në rastet të mos veprimit të konsumatorit në pajtim me nenin 21.1 të kësaj Rregullore, zyrtari përgjegjës përgatitë vendimin për ndërprerjen e konsumatorit dhe i'a përcjell për ekzekutim zyrtari kompetent, një ditë para datës kur planifikohet ndërprerja.

2. Zyrtari përgjegjës e përgatitë urdhëresën e punës për ekzekutimin e ndërprerjes dhe organizon ndërprerjen.

3. Ekipi i ndërprerjes dorëzon konsumatorit vendimin për ndërprerje dhe pastaj e ekzekutojnë ndërprerjen.

4. Në rast të pengimit të ekzekutimit të ndërprerjes, apo kërcënimit fizik, qoftë nga ana e konsumatorit apo personave tjerë, ekipet e ndërprerjes menjëherë njoftojnë mbikëqyrësin e tyre dhe kërkojnë ndihmën e policisë për të kryer ndërprerjen.

5. Ekipet e ndërprerjes raportojnë tek zyrtari përgjegjës në fund të orarit të punës për ndërprerjet e ekzekutuara gjatë ditës. Po ashtu ata dorëzojnë me procesverbal evidencën e të gjitha pajisjeve (ujëmatësve) të konfiskuara me rastin e ndërprerjes.

6. Ekipi i ndërprerjes dorëzon raportin për ndërprerjen e kryer te zyrtari përgjegjës, i cili e përcjellë ditën e njëjtë te personi përgjegjës i DSHK-ës dhe ky i fundit e azhurnon regjistrin e konsumatorëve me statusin e këtyre konsumatorëve 'të ndërprerë'.

Neni 23

Procedimi i mëtutjeshëm

1. Zyrtari përgjegjës e dorëzon lëndën e kompletuar të këtij konsumatori tek departamenti ligjor i kompanisë, për ta iniciuar procedurën adekuate për arkëtimin e borxhit.

2. Zyrtari përgjegjës urdhëron kontrollimin ditor të këtij konsumatori me qëllim të verifikimit të rilidhjes eventuale të pa autorizuar të tij.

3. Në rast se kontrollorët e kompanisë konstatojnë rilidhjen e pa autorizuar të konsumatorit, kjo do të konsiderohet si lidhje e pa autorizuar dhe konstatohet me procesverbal, si dhe do të procedohet sipas procedurës për lidhjet të pa autorizuar. Rastet e tilla i procedohen departamentit ligjor të kompanisë për ta iniciuar procedurën adekuate.

Neni 24

Rilidhja në shërbim

Ri-lidhja në shërbime do të bëhet në pajtim me neni 19. të Rregullores nr. 02/2017 për Procedurat e Lidhjes së Konsumatoreve në Shërbimet e Ujit të KRU "Hidrodrini" Sh. A. Pejë

KREU IV

DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE

Neni 25

Dispozitat shfuqizuese

Me hyrjen në fuqi të kësaj Rregulloreje, shfuqizohen të gjitha rregulloret, rregullat dhe vendimet që kanë të bëjnë me procedurat e ndërprerjes së konsumatorëve nga shërbimet e ujës-jellësit dhe kanalizimit.

Neni 21

Hyrja në Fuqi

Kjo rregullore hynë në fuqi pesëmbëdhjetë (15) ditë kalendarike pas aprovimit nga Autoriteti Rregullatorë për Shërbime të Ujit, si dhe publikimit në gjuhët zyrtare në ueb faqen zyrtare të KRU "Hidrodrini" Sh. A. Pejë.

Kryesuesi i Bordit të Drejtorëve
z/Burim Basha (ing.i dipl.)

Datë ____/____/2017
Pejë

Shtojca 1: Format i Vërejtjes për Ndërprerje të Shërbimit

[Emri dhe mbiemri i konsumatorit]

**KOMPANIA RAJONALE E UJËSJELLËSIT
SH.A.**

Datë: _____



Nr. i prot. _____

[Adresa]

[Numri i Kontos]

Zyret qendrore

**Rr. Lekë Dukagjini Nr. 156
30000 Pejë Telefoni 039 / 432 355
www.hidrodrini.com**

VËREJTE **për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit**

Më këtë ju njoftojmë se, sipas të dhënave të KRU "Hidrodrini" Sh.A. Pejë, afati për pagesën e faturës suaj për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit ka skaduar.

Borxhi i juaj ndaj KRU "Hidrodrini" Sh.A. Pejë në emër të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit është: _____ EUR. Ky borxh përfshin periudhën _____.

Në rast se nuk e paguani vlerën totale të këtij borxhi deri më datë _____, apo nuk nënshkruani marrëveshjen për pagesën e borxhit me KRU "Hidrodrini" Sh. A. juve do të ju ndërpriten shërbimet e ujësjellësit. Ndërprerja e shërbimeve do të ekzekutohet më datë _____.

Pagesën e borxhit mund ta kryeni:

1. në të gjitha pikat e pagesës së KRU "Hidrodrini" Sh.A.
2. në të gjitha sportelet e bankave komerciale në Kosovë,
3. në të gjitha sportelet e postës,
4. në të gjitha sportelet e Western Union në Kosovë dhe
5. përmes transferove bankare në të gjitha bankat komerciale në Kosovë.

Ju njoftojmë se në rast se ju ndërpriten shërbimet e ujësjellësit, për tu rilidhur, ju duhet të paguani përpos vlerës totale të borxhit edhe shpenzimet e ndërprerjes dhe rilidhjes. Shpenzimet e ndërprerjes dhe rilidhjes janë në vlerë EURO.

K.R.U. "Hidrodrini" Sh.A. do të ju rilidh në afat prej 24 orëve pasi t'i keni paguar borxhin total si dhe shpenzimet e ndërprerjes dhe rilidhjes. Ri-lidhja e juaj pa lejen e KRU "Hidrodrini" Sh.A. është e ndaluar me ligj dhe i nënshtrohet ndëshkimeve të përcaktuara me Kodin Penal dhe me Ligjin për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit.

Zyrtari përgjegjës

Emri/mbiemri, nënshkrimi

KOMPANIA RAJONALE E UJËSJELLËSIT

SH. A.

Datë: _____

Nr. i Protokollit: _____



Zyret qendrore

Rr. Lekë Dukagjini Nr. 156

30000 Pejë Telefoni 039 / 432 355

www.hidrodrini.com

Në mbështetje të Nenit ____ paragrafi ____ të Ligjit Nr. 05/L -042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, i shpallur në Gazetën Zyrtare Nr. 4/2016 datë 14.01.2016, neni ____ të Rregullores nr. 06/2016 për Ndërprerje nga Shërbimet e Ujit në Kosovë të ARRU-së dhe neni ____ të Rregullores 03/2017 për Procedurat e Ndërprerjes të Shërbimeve të Ujit si dhe pas paralajmërimit të konsumatorit për ndërprerje sipas legjislacionit në fuqi, KRU "Hidrodrini" SH.A. Pejë nxjerr këtë vendim;

VENDIM

për ndërprerjen nga shërbimet e ujësjellësit

1. Konsumatorit: me shifër:, me adresë:.....
(emri dhe mbiemri),

..... i ndërpriten shërbimet e ujësjellësit.
(ruga, numri dhe vendbanimi),

1. Ndërprerja e ujit, duhet të ekzekutohet në tërësi nga punëtorët e autorizuar të KRU "Hidrodrini" Sh.A. Pejë.
2. Për arkëtimin e borxhit të papaguar të konsumatorit, KRU "Hidrodrini" Sh. A. do të inicioj procedurën përmbarimore.
3. Ky vendim hyn në fuqi në ditën e nxjerrjes.

Arsyetim

Konsumatori _____ është paralajmëruar me kohë sipas Nenit ____ të Rregullores 03/2017 për Procedurat e Ndërprerjes të Shërbimeve të Ujit, mirëpo ai nuk i është përgjigjur paralajmërimit (vërejtjes) të dërguar nga KRU "Hidrodrini" Sh.A. me datë Prandaj duke pasur parasysh se konsumatori ka dështuar të paguaj borxhin për, Kompania në pajtim me nenin ____ të Ligjit Nr. 05/L -042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit dhe neni ____ të Rregullores 03/2017 për Procedurat e Ndërprerjes të Shërbimeve të Ujit, ndërprejnë konsumatorin nga shërbimet e ujësjellësit.

Nga arsyet e cekura më lartë KRU "Hidrodrini" Sh. A. ka vendosur si në dispozitiv të këtij vendimi.

Këshillë juridike; Kundër këtij vendimi, pala e pakënaqur ka të drejtë ankese në Komisioni Këshillues i Konsumatorëve në afat prej 30 (tridhjetë) ditë kalendarike nga dita e pranimi të së njëjtës.

Dërguar;

IX Konsumatorit

Ix Njësisë për Ndërprerje,

Zyrtari përgjegjës

Emri/mbiemri, nënshkrimi

Shtojca 3: Formati i Procesverbalit për Inspektim



**KOMPANIA RAJONALE E UJËSJELLËSIT
SH. A.**

Datë:

Nr. i Protokollit:

Zyret qendrore

Rr. Lekë Dukagjini Nr. 156

30000 Pejë Telefoni 039 / 432 355

www.hidrodrini.com

**PROCESVERBAL
I INSPEKTIMIT TË SHËRBIMEVE TË UJËSJELLESIT**

Konsumatori/Personi:

Adresa:

Shifra e Konsumatorit:

Numri Personal/Nr. i Biznesit:

Përshkrimi i Gjetjes:

.....
.....
.....
.....
.....

Në rast të vërejtjeve nga inspektimi konsumatori paralajmërohet që në afat prej _____ ditëve të

.....
.....
.....

Përndryshe do t'i ndërpriten shërbimet e ujit dhe do të sanksionohet në pajtim me dispozitat ligjore.

Ekipi i Inspektimit të
KRU " Hidrodrini " Sh.A.

Konsumatori/Pronari/Shfrytëzuesi:

1.
2.
3.

.....