



KRU **Hidroregjioni Jugor** sh.a. Prizren

Adresa: Wesley Clark p.n., 20000 Prizren
email: sh.a-hidroregjionijugor-prizren@hotmail.com

POLITIKAT DHE PROCEDURAT E KRU “HIDROREGJIONI JUGOR” SHA

(KRUHJ – K 01/2013)

ANKESAT DHE KËRKESAT E KONSUMATORËVE

**Pranimi, Shqyrtimi dhe Zgjidhja
e Ankesave dhe Kërkesave të Konsumatorëve**

Dhjetor 2013

PËRMBAJTJA

1. HYRJE	4
1.1. FUSHËVEPRIMI DHE QËLLIMI	4
1.2. ZBATUESHMËRIA.....	4
1.3. KORNIZA LIGJORE.....	4
2. POLITIKAT E KOMPANISË PËR ANKESAT DHE KËRKESAT E KONSUMATORËVE.....	5
2.1 RESPEKTIMI I STANDARDEVE TË SHËRBIMIT TË PËRCAKTUARA ME KORNIZËN LIGJORE	5
2.2 DEFINIMI I ANKESAVE	5
2.3 E DREJTA PËR TË BËRË ANKESË APO KËRKESË	5
2.4. PARASHTRIMI DHE ZGJIDHJA E ANKESAVE DHE KËRKESAVE	5
2.5. REGJISTRIMI I ANKESAVE DHE KËRKESAVE	7
2.6. ANKESA TE KOMISIONI KËSHILLUES I KONSUMATORËVE.....	7
3. PROCEDURAT E PRANIMIT, SHQYRTIMIT DHE ZGJIDHJES SË ANKESAVE DHE KËRKESAVE.....	8
3.1 ANKESAT DHE KËRKESAT TEKNIKE	8
3.2 ANKESAT DHE KËRKESAT KOMERCIALE	11
SHTOJCAT	14
SHTOJCA 1: FORMA E ANKESËS/KËRKESËS KOMERCIALE TË KONSUMATORIT	15
SHTOJCA 2: FORMA E VENDIMIT TË KOMISIONIT PËR SHQYRTIMIN E ANKESAVE/KËRKESAVE	16
SHTOJCA 3: PËRGJIGJA NË ANKESËN/KËRKESËN E KONSUMATORIT.....	17

1. HYRJE

1.1. Fushëveprimi dhe Qëllimi

Ky dokument i përcakton politikat e KRU “ Hidroregjioni Jugor” sh.a.. (në tekstin e mëtutjeshëm: ‘Kompania’) në lidhje me ankesat dhe kërkesat e konsumatorëve për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit si dhe procedurat e detajuara që duhet të ndiqen nga personeli i Kompanisë me rastin e pranimit, shqyrtimit dhe zgjidhjes së ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve.

Miratimi i këtij dokumenti ka qëllim të dyfishtë:

- (i) Të vendosi një kornizë mbi të cilën Kompania do të rregullojë pranimin dhe procesimin e ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve, dhe
- (ii) Të definojë veprimet specifike që duhet të ndiqen nga stafi përkatës i Kompanisë me rastin e pranimit dhe shqyrtimit të ankesave të konsumatorëve.

1.2. Zbatueshmëria

Politikat dhe Procedurat për Ankesat dhe Kërkesat e Konsumatorëve është dokument zyrtar dhe i zbatueshëm i Kompanisë. Si i tillë ai duhet të zbatohet nga i gjithë stafi i Kompanisë që është i përfshirë në pranimin dhe shqyrtimin e ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve. Poashtu, ky dokument është me interes edhe për konsumatorët si dhe palët tjera të interesit dhe prandaj është publikuar në ueb-faqen e Kompanisë.

Mosrespektimi i këtyre politikave dhe procedurave paraqet shkelje të rëndë të rregullave të punës dhe rrjedhimisht sanksionohet me masa ndëshkimore konform procedurave disiplinore të Kompanisë. Për interpretimin e këtyre politikave dhe procedurave si dhe për zgjidhjen e keqkuptimeve eventuale apo rasteve të veçanta duhet të kontaktohet Kryeshefi Ekzekutiv, Sekretari I Kompanisë dhe Menaxheri për Financa/Zyrtari Kryesor Financiar.

1.3. Korniza Ligjore

Korniza ligjore për shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve nga sistemi i ujësjellësit është përcaktuar me:

- *Ligjin mbi Veprimtaritë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjellësit, Kanalizimit dhe Mbeturinave* (në tekstin e mëtutjeshëm: ‘Ligji’) që e ka zëvendësuar Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49
- Rregullat e miratuara nga ZRRUM në bazë të Ligjit:
 - o *Rregulla për Standardet Minimale të Shërbimit të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit në Kosovë – R 03/UWK;*
 - o *Rregulla për Kartën e Konsumatorëve të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit në Kosovë – R 04/W&WW;*
 - o *Rregulla për Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve – R 08/W&SW*

2. POLITIKAT E KOMPANISË PËR ANKESAT DHE KËRKESAT E KONSUMATORËVE

Politikat e Kompanisë për ankesat dhe kërkesat e konsumatorëve janë të bazuara në vizionin dhe misionin e saj dhe njëkohësisht demonstrojnë përkushtimin e fuqishëm të Kompanisë për:

- Trajtimin e drejtë dhe të barabartë të të gjithë konsumatorëve;
- Ngritjen e cilësisë së shërbimeve për konsumatorët;
- Adresimin e drejtë dhe me kohë të të gjitha shqetësimeve dhe paqartësive që mund ti kenë konsumatorët;
- Krijimin e qasjes që ka në fokus konsumatorët dhe nevojat e tyre;
- Respektimin e plotë të rregullativës ligjore që është në fuqi.

2.1 Respektimi i Standardeve të Shërbimit të Përcaktuara me Kornizën Ligjore

Kompania është e përkushtuar që ti respektojë në tërësi parimet, rregullat dhe procedurat për ankesat e dhe kërkesat e konsumatorëve ashtu siç janë përcaktuar me kornizën ligjore.

Përpos kësaj Kompania ka për qëllim që të ofrojë standarde të larta të shërbimit, dhe në këtë kontekst, është e përkushtuar që ti trajtojë ankesat dhe kërkesat e konsumatorëve në mënyrë efiçente, të drejtë dhe në afatin më të shkurtër të mundshëm.

2.2 Definimi i Ankesave

Ankesë e konsumatorit është çdo raportim i pakënaqësisë me cilindo aspekt të shërbimeve që i ofron Kompania.

Kërkesë e konsumatorit është çdo kërkesë e bërë me gojë apo me shkrim në lidhje me cilindo aspekt të shërbimeve që ofron Kompania.

2.3 E Drejta për të Bërë Ankesë apo Kërkesë

Secili person i cili është konsumator i Kompanisë apo që dëshiron të bëhet konsumator i Kompanisë ka të drejtë të bëjë ankesë apo kërkesë.

2.4. Parashtrimi dhe Zgjidhja e Ankesave dhe Kërkesave

Parashtrimi i ankesave mund të bëhet:

- a. përmes telefonit – 24 orë/ditë, 7 ditë në javë;
- b. duke kontaktuar personalisht qendrat e shërbimit të konsumatorëve;
- c. me shkrim, përmes postës apo postës elektronike;

Detajet kontaktuese të Kompanisë (numrat e telefonit, adresa, ueb-faqja) duhet të jenë të publikuara në: (i) të gjitha faturat e Kompanisë, (ii) broshurat

informative të Kompanisë, (iii) ueb-faqen e Kompanisë, (iv) qendrat e shërbimeve të konsumatorëve, si dhe (v) automjetet e Kompanisë.

Duke u bazuar në Rregullën e ZRRUM për Standardet Minimale të Shërbimit të Ofruesve të Shërbimit të Ujit në Kosovë (R 03/U&K), Kompania i kategorizon ankesat e konsumatorëve në këto dy kategori:

- (i) Ankesat Teknike, dhe
- (ii) Ankesat Komerçiale

(i) Ankesat Teknike

Duke u bazuar në Rregullën e ZRRUM – R 03/U&K, Kompania i kualifikon si ankesa dhe kërkesa teknike ato si vijon:

- a. Mungesën e furnizimit me ujë apo prishjet në rrjetin e ujësjellësit;
- b. Bllokimet dhe përmytjet nga ujërat e zeza;
- c. Presionin e ulët në rrjetin e ujësjellësit;
- d. Problemet lidhur me kualitetin e ujit të pijes;
- e. Ndonjë incident tjetër që ka ndikim në ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit të ujërave të zeza.

Kompania do tu përgjigjet këtyre ankesave në afat prej gjashtë (6) orëve prej momentit të pranimit të ankesës/njoftimit. Në këto raste Kompania do ta zgjidhë problemin brenda 4 (katër) orëve prej momentit të inspektimit dhe nëse një gjë e tillë nuk është e mundur për shkaqe teknike Kompania do ta njoftojë konsumatorin brenda 24 orëve për pamundësinë për ta zgjidhur menjëherë problemin dhe për aktivitetet që po ndërmerren për zgjidhjen e tij. Sidoqoftë, ankesat dhe kërkesat e kësaj kategorie do të zgjidhen në afat prej 3 (tri) ditësh.

(ii) Ankesat Komerçiale

Ankesat komerciale përfshijnë:

- a. Ankesat për fatura;
- b. Dyshimet lidhur me faturimin;
- c. Kërkesat për ndryshimin e adresës;
- d. Kërkesat tjera që lidhen me rregullimin e borxhit aktual ose të vjetër.

Kompania do tu përgjigjet këtyre ankesave me shkrim në afat prej dhjetë (10) ditëve të punës. Me këtë rast Kompania do të bëjë përpjekje që ti jap përgjigje Konsumatorit menjëherë apo, nëse rasti kërkon hulumtim, Kompania brenda këtij afati do ta njoftojë atë për një gjë të tillë. Sidoqoftë, të gjitha ankesat dhe kërkesat e parashtruara me shkrim do të zgjidhen në afat prej njëzet (20) ditëve të punës.

(iii) Caktimi i Takimeve

Konsumatori mund të kërkojë takim me zyrtarët e Kompanisë dhe një takim i tillë do ti caktohet atij në afat prej dhjetë (10) ditëve të punës.

2.5. Regjistrimi i Ankesave dhe Kërkesave

Të gjitha ankesat dhe kërkesat e konsumatorëve, pavarësisht prej mënyrës si bëhen ato, do të regjistrohen në sistemin kompjuterik (CRS) me datën kur janë parashtruar.

Regjistri i ankesave dhe kërkesave do të përmbajë:

- a. Numrin referent;
- b. Emrin dhe adresën e parashtruesit;
- c. Datën e parashtrimit;
- d. Kategorinë (teknike apo komerciale) dhe llojin;
- e. Emrin e personelit që e ka pranuar;
- f. Veprimin e ndërmarr në lidhje me ankesës apo kërkesës.

2.6. Ankesa te Komisioni Këshillues i Konsumatorëve

Konsumatori ka të drejtë që të ankohet tek Komisioni Këshillues i Konsumatorëve në rast se ankesa apo kërkesa e tij nuk është shqyrtuar apo nuk është zgjidhur në mënyrë të kënaqshme nga Kompania, në afat prej një (1) muaji nga data e parashtrimit tek Kompania.

3. PROCEDURAT E PRANIMIT, SHQYRTIMIT DHE ZGJIDHJES SË ANKESAVE DHE KËRKESAVE

3.1 Ankesat dhe Kërkesat Teknike

Ankesat dhe kërkesa teknike përfshijnë rastet si vijon:

- Mungesën e furnizimit me ujë
- Presionin e ulët në rrjetin e ujësjellësit
- Problemet lidhur me kualitetin e ujit të pijes
- Rrjedhjet nga rrjeti i ujësjellësit
- Bllokimet dhe përmbytjet nga ujërat e zeza
- Ndonjë incident tjetër që ka ndikim në ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit të ujërave të zeza

Vërejtje:

Kërkesat që kanë të bëjnë me: (i) kyçjet e reja, (ii) verifikimin e saktësisë apo zëvendësimin e ujëmatësit, ose (iii) çvendosjen e gypit të kyçjes së ujësjellësit apo kanalizimit, do të trajtohen në pajtim me procedurat e veçanta të Kompanisë.

Hapi i Parë: Parashtrimi i Ankesës, Kërkesës apo Njoftimit

Konsumatori e kontakton Shërbimin me Konsumatorë të Kompanisë dhe paraqet ankesën, kërkesën apo njoftimin, në njërin prej formave si vijon:

- a. Përmes telefonit
- b. Me shkrim, përmes letrës që dërgohet në adresë të Kompanisë
- c. Me e-mail, përmes postës elektronike, ose
- d. Personalisht, duke kontaktuar njërin prej qendrave të shërbimit të konsumatorëve

Hapi i Dytë: Regjistrimi

- (i) Zyrtari përgjegjës i Kompanisë në Qendrën e Thirrjeve (Referenti për Reklamime ose Dispeçeri Kujdestar) e regjistron ankesën, kërkesën apo njoftimin e konsumatorit në Regjistrin e Ankesave dhe Kërkesave me të gjitha informacionet e duhura që mundësojnë shqyrtimin adekuat të ankesës apo kërkesës së tij.
Në rast se kërkohet vetëm sqarim pa ndonjë veprim të mëtutjeshëm, konsumatori do ti jepet përgjigja menjëherë.
- (ii) Zyrtari përgjegjës i Kompanisë (Referenti për Reklamime ose Dispeçeri Kujdestar) duhet t`ia kumtojë konsumatorit numrin referent të ankesës apo kërkesës.
- (iii) Në rast se për të njëjtin problem paraqitet ankesa ose njoftimi nga më shumë konsumatorë atëherë, Zyrtari përgjegjës i Kompanisë në

Qendrën e Thirrjeve do ti regjistrojë të gjitha ankesat/njoftimet nën një numër referent dhe do ti informojë konsumatorët se problemi është i paraqitur dhe poashtu për veprimet që po i ndërmerr Kompania për zgjidhjen e problemit.

Hapi i Tretë: Procesimi

a. Ankesa e bërë gjatë orarit të punës

Referenti për Reklamime menjëherë pas regjistrimit të rastit e lajmëron me telefon Menaxherin e Departamentit përkatës të Sektorit Teknik të Kompanisë (varësisht prej llojit të ankesës, kërkesës apo njoftimit) dhe ia dërgon një kopje të formularit të rastit me shënimet e duhura me postë elektronike.

Menaxheri i Departamentit përkatës të cilit i referohet rasti (në tekstin e mëtutjeshëm: “Menaxheri”) e organizon daljen në vendin e ngjarjes të ekipit për shqyrtimin dhe zgjidhjen e çështjes.

b. Ankesa e bërë jashtë orarit të punës

Dispeçeri Kujdestar menjëherë pas regjistrimit të rastit e lajmëron me telefon Ekipin Kujdestar të Kompanisë dhe kërkon nga ta që ta shqyrtojnë rastin.

Vërejtje:

Dalja në vendin e ngjarjes, në të dyja rastet, e Ekipit për shqyrtimin e ankesës duhet të bëhet brenda gjashtë (6) orëve prej momentit të pranimit të ankesës, kërkesës apo njoftimit.

Hapi i Katërt: Shqyrtimi dhe Zgjidhja

- (i) Ekipi i përcaktuar për shqyrtimin e rastit pas daljes në vendin e ngjarjes do ta konstatojë problemin dhe do të përpiqet që ta rregullojë menjëherë atë – brenda katër (4) orëve prej daljes në vendin e ngjarjes.
- (ii) Në rast se natyra e problemit është e atillë që kërkon hulumtim të mëtutjeshëm, apo në rast se vëllimi i punës është i atillë që kërkon më tepër kohë dhe material, atëherë Ekipi do ta konstatojë një fakt të këtyllë në urdhëresën e punës.

Vërejtje:

Pavarësisht se a është zgjidhur apo jo ankesa/problemi i raportuar, Ekipi duhet që ta informojë Zyrtarin përgjegjës në Qendrën e Thirrjeve në afatin më të shkurtër për atë se a është zgjidhur apo jo problemi, dhe nëse jo, për veprimet që po i ndërmerr Kompania dhe kohën kur pritet të zgjidhet. Në secilin rast ky njoftim duhet të bëhet brenda 12 orëve prej momentit kur Zyrtari përgjegjës në Qendrën e Thirrjeve e ka lajmëruar qoftë Menaxherin apo drejtpërdrejt Ekipin (në rastet jashtë orarit të punës).

- (iii) Pas zgjidhjes së ankesës/problemit apo pas konstatimit të punëve që duhet të bëhen për zgjidhjen e ankesës/problemit, Ekipi pasi të ketë njoftuar Qendrën e Thirrjeve, në afatin më të shkurtër (brenda orarit të punës ose brenda orarit të ndërrimit) duhet të përgatis raportin me shkrim për zgjidhjen e problemit apo për punët shtesë që duhet të bëhen dhe të njëjtin brenda 24 orëve duhet t'ia dorëzojë Menaxherit.
- (iv) Gjatë kohës derisa nuk zgjidhet problemi, Menaxheri do ta njoftojë në baza ditore Referentin për Reklamime për veprimet që ndërmerren nga Kompania për zgjidhjen e problemit dhe për kohën kur pritet të zgjidhet problemi.
- (v) Pas zgjidhjes përfundimtare të ankesës/problemit, Menaxheri do ta njoftojë me shkrim Referentin për Reklamime.
- (vi) Zgjidhja e problemit në të gjitha rastet duhet të kryhet brenda tri (3) ditëve prej momentit të paraqitjes së ankesës/njoftimit.

Hapi i Pestë: Njoftimi i Konsumatorit dhe Regjistrimi i Zgjidhjes

- (i) Në rastet kur problemi i paraqitur është zgjidhur brenda 12 orëve prej momentit të pranimit të njoftimit, pas marrjes së njoftimit nga Ekipi, Referenti për Reklamime menjëherë e njofton përmes telefonit Konsumatorin i cili është ankuar dhe e konfirmon zgjidhjen e ankesës/problemit. Njëkohësisht Referenti për Reklamime e regjistron në CRS ankesën si: “e zgjidhur”.
- (ii) Në rastet kur problemi i paraqitur është në fazën e hulumtimit dhe duke u punuar në zgjidhjen e tij, Referenti për Reklamime e njofton konsumatorin (apo grupin e konsumatorëve) përmes telefonit (apo në rastin e grupit të konsumatorëve përmes shpalljes) se problemi është duke u hulumtuar apo duke u zgjidhur, dhe njëkohësisht e regjistron ankesën si: “në fazën e zgjidhjes”.
- (iii) Pasi të ketë pranuar informacionin me shkrim nga Menaxheri për zgjidhjen e ankesës/problemit Referenti për Reklamime e azhurnon statusin e ankesës prej: “në fazën e zgjidhjes” në: “e zgjidhur”.

Vërejtje:

Në të gjitha rastet, Referenti për Reklamime duhet ta njoftojë brenda 24 orëve të punës konsumatorin i cili ka parashtruar ankesën lidhur me statusin e ankesës së tij si “e zgjidhur” ose “në fazën e zgjidhjes”.

3.2 Ankesat dhe Kërkesat Komerciale

Ankesat dhe kërkesa komerciale përfshijnë rastet si vijon:

- Ankesat për fatura;
- Dyshimet lidhur me faturimin;
- Kërkesat për ndryshimin e adresës;
- Kërkesat tjera që lidhen me rregullimin e borxhit aktual ose të vjetër.

Vërejtje:

Kërkesat që kanë të bëjnë me: (i) kycjet e reja , (ii) verifikimin e saktësisë apo zëvendësimin e ujëmatësit, ose (iii) çvendosjen e rrjetit të ujësjellësit apo kanalizimit, do të trajtohen në pajtim me procedurat e veçanta të Kompanisë.

Hapi i Parë: Parashtrimi i Ankesës, Kërkesës apo Njoftimit

Konsumatori e kontakton Shërbimin me Konsumatorë të Kompanisë në njërin prej formave si vijon:

- Me telefon;
- Me shkrim, përmes letrës që dërgohet në adresë të Kompanisë,
- Me e-mail, përmes postës elektronike, ose
- Personalisht.

Pavarësisht se në cilën prej formave të mësipërme konsumatori e ka kontaktuar Kompaninë, Referenti për Reklamime duhet ta udhëzojë atë për mënyrën se si parashtrohet ankesa apo kërkesa si dhe për faktin se ku merren dhe si plotësohen formularët përkatës për parashtrimin formal të ankesës apo kërkesës komerciale.

Pas marrjes së udhëzimeve të nevojshme nga Referenti për Reklamime, konsumatori e plotëson formularin përkatës të parashtrimit të ankesës apo kërkesës dhe e dorëzon atë tek Referenti për Reklamime.

Hapi i Dytë: Regjistrimi

Referenti për Reklamime e regjistron ankesën apo kërkesën e konsumatorit në formularin standard të Kompanisë në modulën CRS me të gjitha informacionet e duhura që mundësojnë shqyrtimin adekuat të ankesës apo kërkesës së tij.

Hapi i Tretë: Procesimi

- (i) Referenti për Reklamime pas regjistrimit të ankesës në CRS, në ditën e njëjtë, e përcjellë një kopje të saj tek Zyrtari Ligjor i Departamentit të Shërbimeve të Konsumatorëve.

- (ii) Zyrtari Ligjor i Departamentit të Shërbimeve të Konsumatorëve e evidenton rastin dhe e organizon takimin e Komisionit për Shqyrtimin e Ankesave (Komisioni). Ftesës për takim, Zyrtari Ligjor i Departamentit të Shërbimeve të Konsumatorëve ia bashkangjet ankesën apo kërkesën e konsumatorit me informacionet e nevojshme në mënyrë që anëtarët të përgatiten paraprakisht për shqyrtimin e saj.

Vërejtje:

Kompania në secilën njësi operative duhet të ketë nga 1 Komision për Shqyrtimin e Ankesave:

Komisionet do të përbëhen nga tre anëtarë si vijon: (i) 1 përfaqësues i Departamentit të Shërbimeve me Konsumatorë, (ii) 1 përfaqësues i Departamentit të Financave dhe (iii) 1 përfaqësues i Zyrës Ligjore. Anëtarët e Komisioneve do të emërohen me vendim të veçantë të Drejtorit për secilën njësi operative.

Komisioni në secilën njësi është i përhershëm dhe takohet së paku 2 herë në javë (përveç nëse nuk ka ankesa dhe kërkesa për të shqyrtuar).

Hapi i Katërt: Shqyrtimi dhe Zgjidhja

- (i) Komisioni duhet të takohet për shqyrtimin e ankesës apo kërkesës në afat prej 5 ditëve të punës prej datës së pranimit të ankesës.
- (ii) Komisioni në bazë të të dhënave të paraqitura në ankesë si dhe në bazë të materialeve tjera të siguruara nga anëtarët e Komisionit, do ta shqyrtojë ankesën dhe normalisht do të marrë vendim në ditën e shqyrtimit.

Në rast nevojë Komisioni mund të kërkojë informacione apo dokumentacion shtesë nga Departamentet përkatëse të Kompanisë e në raste të caktuara edhe hulumtim në vend të ngjarjes dhe ekspertizë profesionale me qëllim të shqyrtimit sa më cilësor dhe të drejtë të ankesës apo kërkesës.

Vendimi i Komisionit duhet të jetë me shkrim dhe në formatin e dhënë në shtojcën e këtij dokumenti. Poashtu, vendimi i Komisionit duhet të jetë në pajtim me Ligjin, Rregullat e ZRRUM, si dhe me politikat dhe procedurat e Kompanisë.

- (iii) Vendimi i Komisionit duhet të merret brenda 7 ditëve të punës prej datës kur është bërë ankesa apo kërkesa e konsumatorit. Në rast se brenda këtij afati Komisioni nuk mund të merr vendim për arsye se duhen hulumtime shtesë, atëherë Komisioni brenda këtij afati do ta njoftojë Menaxherin e Departamentit të Shërbimeve të Konsumatorëve për një gjë të tillë.

- (iv) Vendimi i Komisionit apo njoftimi për vazhdimin e shqyrtimit i përcillen Menaxherit të Departamentit të Shërbimeve të Konsumatorëve dhe Menaxherit të Departamentit të Shitjes.
- (v) Në rastet kur ankesa apo kërkesa nuk ka mundur të zgjidhet në afat prej 7 ditëve, Komisioni vazhdon shqyrtimin deri sa të merr një vendim për zgjidhjen e saj. Vendimi përfundimtar i Komisionit në të gjitha rastet duhet të merret brenda 15 ditëve të punës prej datës së parashtrimit të ankesës apo kërkesës.

Hapi i Pestë: Procedimi i Vendimit të Komisionit – Korrigjimet në Modulin e Faturimit

- (i) Një kopje e vendimit përfundimtar të Komisionit në të gjitha rastet i dërgohet Menaxherit të Departamentit të Shitjes.
- (ii) Menaxheri i Departamentit të Shitjes pas shqyrtimit të vendimit të Komisionit e autorizon operatorin e sistemit të faturimit që të bëj intervenimin e kërkuar me vendim duke ia dorëzuar atij një kopje të vendimit të Komisionit.
- (iii) Operatori i faturimit, në afat prej 2 ditëve të punës, i kryen korrigjimet e kërkuara me vendimin e Komisionit dhe e njofton Menaxherin e Departamentit të Shitjes për korrigjimet e kryera dhe ky i fundit e njofton menjëherë Menaxherin e Departamentit të Shërbimeve të Konsumatorëve.

Hapi i Gjashtë: Njoftimi i Konsumatorit dhe Regjistrimi i Zgjidhjes

- (i) Menaxheri i Departamentit të Shërbimeve të Konsumatorëve e përgatitë përgjigjën me shkrim për konsumatorin lidhur me ankesën e tij (në formatin e dhënë në shtojcën 2) të cilës ia bashkangjet vendimin e Komisionit.

Vërejtje 1:

Përgjigja me shkrim për konsumatorin i cili ka parashtruar ankesë apo kërkesë komerciale, qoftë në formën e njoftimit se ankesa është zgjidhur apo se është duke u shqyrtuar, duhet ti dërgohet atij brenda 10 ditëve të punës prej datës kur është parashtruar ankesa ose kërkesa.

Vërejtje 2:

Të gjitha ankesa apo kërkesat komerciale duhet të zgjidhen brenda 20 ditëve të punës dhe për këtë duhet ti jepet përgjigje me shkrim konsumatorit i cili ka parashtruar ankesën apo kërkesën.

- (ii) Menaxheri i Departamentit të Shërbimeve të Konsumatorëve një kopje të njoftimit të bërë për konsumatorin ia dërgon referentit për Reklamime;

- (ii) Në të njëjtën ditë Referenti për Reklamime e regjistron në modulën CRS ankesën apo kërkesën si: “e zgjidhur” apo si: “në fazën e zgjidhjes”.
- (iii) Në rastet kur ankesat janë të regjistruara si: “në fazën e zgjidhjes”, pas zgjidhjes përfundimtare të tyre, Referenti për Reklamime i azhuron si: “e zgjidhur”.

Besim Baraliu
Kryeshef Ekzekutiv

SHTOJCAT

Shtojca 1: Forma e Ankesës/Kërkesës të Konsumatorit

[Plotësohet nga Kompania]

Numri i Referent: _____

Kategoria : Ankesë / Kërkesë

Nënkatëgoria: Teknike / Komerciale

Datë: _____

Ankesa e pranuar nga: _____

Vërejtje:

Ankesa/Kërkesa e Konsumatorit do të shqyrtohet me kusht që ai të ketë paguar të gjitha faturat e pakontestueshme apo të ketë të nënshkruar Marrëveshje për Pagesë ne Kompaninë!

[Plotësohet nga Konsumatori]

Emri dhe Mbiemri	
Adresa	
Nr. i telefonit	
Numri personal	

Përshkrimi i Shkurtër i Ankesës/ kërkesës	

Ankesës ia bashkangjes:

- 1.
- 2.
- 3.

Nënshkrimi i Konsumatorit: _____

Datë: _____

Shtojca 2: Forma e Vendimit të Komisionit për Shqyrtimin e Ankesave/Kërkesave

Numri i Referent:

Datë:

Duke u bazuar në shqyrtimin e bërë lidhur me ankesën /kërkesën e Konsumatorit me ç`rast janë marrë parasysh te gjitha parashtrimet dhe dëshmitë e bashkangjitura nga konsumatori, Pas shqyrtimit të hollësishëm të informacioneve relevante të siguruar nga departamentet përkatëse të KRU "Hidroregjioni Jugor" sh.a., Në pajtim me dispozitat e legjislacionit të aplikueshëm si dhe në pajtim me politikat dhe procedurat në fuqi të KRU "Hidroregjioni Jugor" sh.a. Komisioni për Shqyrtimin e Ankesave merr:

V E N D I M

1. APROVOHET – REFUZOHET ankesa/kërkesa Nr: e parashtruar me datë e Konsumatorit nga me Adresë Shifër.....

2. Kërkoheq që në pajtim me këtë vendim, Departamenti të ndërmerr veprimet vijuese:

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

3. Konsumatori i pakënaqur me këtë vendim ka të drejtë të ankohet te Komisioni Këshillues i Konsumatorëve i Regjionit të Prizrenit në afat prej 30 ditëve nga data e marrjes së këtij vendimi.

Anëtarët e Komisionit:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Dërguar:

- Konsumatorit
- Departamentit të Shërbimit të Konsumatorëve
- Departamentit të Financave
- Arkivit të Kompanisë

Shtojca 3: Përgjigja në Ankesën/Kërkesën e Konsumatorit

Numri i Referent:

Datë:

[Emri dhe Mbiemri i Konsumatorit]

[Adresa]

[Numri i Kontos]

I nderuari z.

Më anë të kësaj letre ju njoftojmë se KRU “Hidroregjioni Jugor” sh.a. e ka shqyrtuar ankesën/kërkesën tuaj Nr. , të bërë me datë në pajtim me dispozitat ligjore në fuqi si dhe në pajtim me politikat dhe procedurat e Kompanisë sonë.

Në bazë të shqyrtimit të hollësishëm dhe të gjithanshëm të të gjitha informacioneve dhe fakteve materiale që ka pasur në dispozicion, Komisioni për Shqyrtimin e Ankesave i KRU “Hidroregjioni Jugor” sh.a. ka vendosur që ankesa/kërkesa e juaj të Aprovohet – Refuzohet.

Në pajtim me vendimin e Komisionit, Kompania jonë do të ndërmerr veprimet adekuate që rezultojnë nga ky vendim.

Nëse jeni të pakënaqur me këtë vendim, ju keni të drejtë të ankoheni te Komisioni Këshillues i Konsumatorëve për regjionin e Prizrenit në pajtim me *Ligjin për Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjellësit, Kanalizimit dhe Mbeturinave*.

Me respekt,

.....

Menaxher

Departamenti i Shërbimeve të Konsumatorëve