



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

---

### **PROCEDIMI NË GJYKATË I KONSUMATORËVE PËR MOSPAGESË TË SHËRBIMEVE TË UJËSJELLËSIT DHE KANALIZIMIT**

(KURP –)

Prill 2013

## PERMBAJTJA

# 1. HYRJE

### 1.1. Fushëveprimi dhe Qëllimi

Ky dokument i përcakton **politikat** si dhe **procedurat** e detajuara që duhet të ndiqen nga personeli i KRU 'Hidroregjioni Jugor' Sh.A. (në tekstin e mëtutjeshëm: 'Kompania') për procedimin në gjykatë të konsumatorëve të cilët kanë obligime financiare ndaj Kompanisë në emër të faturave të papaguara për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Miratimi i këtij dokumenti ka qëllim të dyfishtë:

- (i) Të vendosi një kornizë me të cilën përcaktohen kushtet, mënyra dhe metodologjia e procedimit në gjykatë të kërkesave për borxhet të cilat i kanë Konsumatorët ndaj Kompanisë për shërbimet e ofruara të ujësjellësit dhe kanalizimit; dhe
- (ii) Të definojë veprimet specifike që duhet të ndiqen nga personeli i Kompanisë me rastin e procedimit të lëndëve që lidhen me borxhet e Konsumatorëve ndaj Kompanisë.

### 1.2. Zbatueshmëria

Politikat dhe Procedurat e Procedimit ne Gjykate te Konsumatorëve për Mospagesë te Faturave për shërbimet e ofruara nga Kompania është dokument zyrtar dhe i zbatueshëm i Kompanisë. Si i tillë është i zbatueshëm nga i gjithë personeli i Kompanisë që është i përfshirë në procesimin e faturave te papaguara dhe implementimin e procedurave gjyqësore ndaj konsumatorëve për mospagese të faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit. Poashtu ky dokument është me interes edhe për konsumatorët si dhe palët tjera të interesit dhe prandaj është i 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 procedurës disiplinore.

Për interpretimin e këtyre politikave dhe procedurave, si dhe për zgjidhjen e keqkuptimeve eventuale apo rasteve të veçanta duhet të kontaktohet Sekretari i Kompanisë.

### **1.3. Korniza Ligjore**

Korniza ligjore për nxjerrjen e këtij dokumenti është përcaktuar me:

- *Ligjin mbi Veprimtaritë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjetës, Kanalizimit dhe Mbeturive (në tekstin e mëtutjeshëm: 'Ligji') që e ka zëvendësuar Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49*
- *Ligjin për Marrëdhënie të Detyrimeve*
- Rregullat e miratuara nga ZRRUM në bazë të Ligjit:
  - o *Rregulla për Standardet Minimale për Shërbimet e Ujit – R 03/W&WW*
  - o *Rregulla për Kartën e Konsumatorëve – R 04/W7WW*

## **2. POLITIKAT E PROCEDIMIT NË GJYKATË**

Politikat e Kompanisë për Procedimin në Gjykatë të Konsumatorëve të cilët nuk i paguajnë faturat e tyre ndaj Kompanisë për shërbimet e ofruara demonstronjë përkushtimin e Kompanisë për:

- Arkëtimin e të gjitha faturave të pakontestueshme për shërbimet e ofruara;
- Ngritjen e shkallës së arkëtimit të faturave dhe rrjedhimisht ngritjen e kapaciteteve financiare të Kompanisë;
- Trajtimin e drejtë dhe të barabartë të të gjithë konsumatorëve;

- Realizimin e interesave të veta strategjike përmes mekanizmave ligjor;
- Ngritjen e cilësisë së shërbimeve dhe efikasitetit të Kompanisë.

Me qëllim të implementimit efektiv të procedimit në gjykatë të konsumatorëve për mospagese të faturave për shërbimet e ofruara nga ana e Kompanisë, përpos angazhimit të rregullt të personelit përkatës në pajtim me procedurat e përshkruara në vijim, Kompania do të angazhojë një Zyrtar Ligjor që do të jetë përgjegjës për realizimin e propozimeve për përmbarimin e borxheve të konsumatorëve. Ky Zyrtar Ligjor do të jetë përgjegjës për koordinimin e të gjitha aktiviteteve të Kompanisë që lidhen me procedurat gjyqësore për borxhet të konsumatorëve duke përfshi edhe kontaktet e rregullta me gjykatën.

Me rastin e inicimit të procedurës gjyqësore për mospagese të borxhit të konsumatorëve, prioritet do të kenë:

- Konsumatorët të cilët nuk ka paguar asnjëherë faturat për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit,
- Konsumatorët të cilët nuk ka paguar vitin e fundit asnjë faturë për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit

Duke pasur parasysh dispozitat e Ligjit për Marrëdhënie të Detyrimeve përkatësisht nenin 379 të këtij ligji, i cili i referohet parashkrimit në këtë rast parashkrimit të borxheve, Kompania do të procedojë në gjykatë kërkesat e saj të arritura për pagesë, për konsumatorët e kategorisë së amvisërisë për periudhën që përfshinë vitin e fundit ndërsa për konsumatorët e kategorisë së bizneseve dhe ata institucional për periudhën që përfshinë tre vitet e fundit.

Të gjitha departamentet e Kompanisë janë të obliguara që t'i japin përgjigje dhe të bashkëpunojnë ngushtë me Zyrtarin Ligjor të Kompanisë, për çështjen e borxheve të konsumatorëve dhe t'i ofrojnë atij çfarëdo dokumentacioni apo ekspertize interne të cilin e kërkojnë nevojat në procesin gjyqësor.

### 3. PROCEDURAT E PROCEDIMIT NË GJYKATË

#### **Hapi i Parë: Inicimi i Procedurës Gjyqësore**

- (i) Pas skadimit të afatit të pagesës dhe afatit të ankesës, Shefat e Shërbimit të Inkasimit për kategoritë e caktuara të konsumatorëve i dorëzojnë në baza të rregullta mujore tek Menaxheri i Departamentit të Shitjes (MDSH) listat e konsumatorëve të cilët nuk i kanë paguar faturat e tyre në afatin e pagesës me kërkesë që të inicohet procedura gjyqësore për realizimin e pagesës së borxhit;

- (ii) MDSH pasi ti kontrollojë dhe përpunojë këto lista, jo më larg se 24 orë pas pranimit të tyre, i dërgon te Referenti për Përgatitjen e Propozimeve për Përmbarrim (RPPP);
- (iii) RPPP i kompletton lëndët me të dhënat dhe dokumentacionin e nevojshëm si vijon:

*a. Për konsumatorët e amvisërisë:*

- o Emrin dhe mbiemrin,
- o Adresën e plotë,
- o Numrin e llogarisë bankare (nëse e posedon),
- o Vërejtjen për mospagesë të borxhit,
- o Paralajmërimin për shkyçje,
- o Dokumente tjera të cilat dëshmojnë ofrimin e shërbimeve dhe mospagesën e borxhit.

*b. Për konsumatorët e komercial/industrial dhe institucional:*

- o Emri i Biznesit/Institucionit,
- o Emri dhe mbiemri i pronarit të biznesit,
- o Adresa ne plote e biznesit ose pronarit,
- o Numri i Regjistrimit të Biznesit (NRB),
- o Numri i llogarisë bankare (nëse e posedon),
- o Vërejtjen për mospagesë të borxhit,
- o Paralajmërimin për shkyçje,
- o Dokumente tjera të cilat dëshmojnë ofrimin e shërbimeve dhe mospagesën e borxhit.

Poashtu, lëndëve që duhet të procedohen në gjykatë duhet ti bashkëngjiten edhe ekstraktet nga librat e kontabilitetit të vërtetuara me nënshkrimin e Zyrtarit të Lartë Financiar të Kompanisë në numër të mjaftueshëm të kopjeve për Gjykatën.

**Hapi i Dytë: Procedimi në Gjykatë i Propozimit për Përmbarrim**

- (i) RPPP në afatin më të shkurtër dhe jo më vonë se 20 ditë nga data e pranimit nga MDSH të listës së konsumatorëve për të cilët duhet të inicohet procedura gjyqësore, i dorëzon në gjykatë lëndët e kompletuara për përmbarrim të borxhit;
- (ii) Pasi të jenë dorëzuar me protokoll propozimet për, RPPP e dorëzon nga një kopje të lëndëve tek Sekretari i Kompanisë;

- (iii) RPPP është përgjegjës që të mbajë dhe të azhurnojë rregullisht regjistrin e lëndëve të dorëzuara në gjykatë për përmbarim si dhe nga një kopje të dosjeve të kompletuara të të gjitha rasteve për të cilat është iniciuar procedura gjyqësore.

**Hapi i Tretë: Njoftimi i Konsumatorëve për Procedurën e Iniciuar Gjyqësore**

- (i) Pasi të jenë dorëzuar në gjykatë propozimet për përmbarim, RPPP në afat prej 3 ditëve dërgon njoftimet me shkrim të gjithë konsumatorëve ndaj të cilëve është iniciuar procedura gjyqësore me qëllim që të iu jepet mundësia atyre që të rregullojnë borxhet ndaj Kompanisë. Këtyre njoftimeve iu bashkangjitet edhe kopja e propozimit të dërguar në gjykatë.

**Hapi i Katërt: Konsumatori Pagan Borxhin – Tërheqja e Propozimit për Përmbarim**

- (i) Në rast se një Konsumator ndaj të cilit është iniciuar procedura gjyqësore pas marrjes së njoftimit nga Kompania e paguan tërë borxhin që ka ndaj Kompanisë, MDSH e njofton RPPP se ai Konsumator e ka paguar të gjithë borxhin që ka ndaj Kompanisë. Këtij njoftimi MDSH ia bashkangjet kopjen e llogarisë së atij Konsumatori me të cilën dëshmohet se borxhi i tij është paguar;
- (ii) RPPP e azhurnon regjistrin e vet të rasteve të dorëzuara në gjykatë dhe në ditën e njëjtë e njofton Zyrtarin Ligjor të Kompanisë për pagesën e borxhit nga ana e Konsumatorit;
- (iii) Zyrtari Ligjor i Kompanisë azhurnon regjistrin dhe dosjet e konsumatorëve për të cilët është iniciuar procedura gjyqësore dhe në afatin më të shkurtër bën tërheqjen e propozimit për përmbarim për atë Konsumator.

**Hapi i Pestë: Konsumatori nuk Pagan Borxhin – Vazhdimi i Procedurës Gjyqësore**

- (i) Për Konsumatorët të cilët edhe pas njoftimit të Kompanisë nuk e paguan borxhin e tyre, Zyrtari Ligjor vazhdon procedurën gjyqësore dhe bashkëpunon me gjykatën në baza ditore për tu siguruar se rastet e iniciuara procedohen efektivisht dhe pengesat eventuale tejkalohehen;
- (ii) Në rast se Konsumatori i paditur parashtron kundërshtim në propozimin për përmbarim të bërë nga Kompania dhe për pasojë gjykata zhvillon seancat gjyqësore, Zyrtari Ligjor i Kompanisë është i obliguar të marrë pjesë në këto seanca në emër të Kompanisë;
- (iii) Zyrtari Ligjor i Kompanisë është i obliguar që të përgatisë raporte me shkrim lidhur me numrin e Konsumatorëve ndaj të cilëve është iniciuar procedura gjyqësore si dhe për numrin e rasteve të mbyllura dhe numrin e rasteve që janë në procedurë.

### **Shtojca 1: Forma e Propozimit për Përmbarrim**

---



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

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

---

### **Shtojca 2: Regjistri i Konsumatorëve ndaj të cilëve është Inicuar Procedura Gjyqësore**

---

Nr	Konsumatori	Adresa	Nr. i Kontos	Borxhi Total	Afati i Pagesës	Data e Paralajamër.	Data e Propozimit për Përmbarrim	Parashtrimi i kundërshtimit (po/jo)	Statusi Aktual-Komentet (procesi i përfunduar/në zhvillim)
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									