



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

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

POLITIKAT DHE PROCEDURAT PËR FATURIM DHE ARKËTIMIN E BORXHEVE

dhjetor, 2014

HYRJE

I.2. FUSHËVEPRIMI DHE QËLLIMI

Ky dokument i përcakton **politikat dhe procedurat** e detajuara e KRU “Hidroregjioni Jugor”Sh.A. (në tekstin e mëtuftjeshëm: ‘Kompania’) në lidhje me matjen dhe faturimin e ujit të konsumuar nga ana e konsumatorëve dhe arkëtimin e faturave dhe borxheve të prapambetura të konsumatorëve.

Miratimi i këtij dokumenti ka qëllim të dyfishtë:

- (i) Të vendosi një kornizë mbi të cilën Kompania do të përcaktojë rregullat dhe do të zbatojë arkëtimin e borxheve të konsumatorëve, dhe
- (ii) Të definojë veprimet specifike që duhet të ndiqen nga personeli i Kompanisë në lidhje me:
 - Faturimin e konsumatorëve për shërbimet e ofruara,
 - Arkëtimin e faturave,
 - Menaxhimin e procesit të arkëtitimit të borxheve të prapambetura të konsumatorëve.

I.3. ZBATUESHMËRIA

Politikat dhe Procedurat e Faturimit dhe Arkëtitimit të Borxheve është dokument zyrtar dhe i zbatueshëm i Kompanisë. Si i tillë ky dokument është i zbatueshëm nga i gjithë personeli i Kompanisë që është i përfshirë në procesin e faturimit dhe arkëtitimit të faturave për shërbimet e ofruara nga Kompania. Poashtu, Kompania konsideron se 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 procedurës disiplinore.

Për interpretimin e këtyre politikave dhe procedurave, si dhe për zgjidhjen e keqkuptimeve eventuale apo rasteve të veçanta duhet të kontaktohet:

- a. Menaxheri i Shërbimeve të Konsumatorëve, dhe
- b. Zyrtari i Lartë Financiar i Kompanisë.

I.4. KORNIZA LIGJORE

Korniza ligjore për matjen e ujit dhe faturimin e ujit të konsumuar është përcaktuar me:

- *Ligjin mbi Veprimtaritë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjetës, Kanalizimit dhe Mbeturinave* (në tekstin e mëtutjeshëm: 'Ligji') që e ka zëvendësuar Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49;
- *Ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorit (2012/04-L-121)*;
- *Kodi Penal i Kosovës*;
- *Ligji për Procedurën Përmbartimore*;
- *Ligji për Mardhëniet e Detyrimeve*;
- Rregullat e miratuara nga ZRRUM në bazë të Ligjit:
 - *Rregulla për Standardet Minimale për Shërbimet e Ujit – R 03/W&WW*
 - *Rregulla për Kartën e Konsumatorëve – R 04/W&WW.*

I POLITIKAT E FATURIMIT DHE ARKËTIMIT

2.1 PËRPUTHJA ME KUADRIN LIGJOR

Kompania do ti faturojë konsumatorët e vet në përputhje me dispozitat e Ligjit për Veprimtarinë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjellësit, Kanalizimit dhe Mbeturinave, Rregullave të ZRRUK si dhe Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit.

2.2 FATURIMI PËR SHËRBIMET E UJËSJELLËSIT DHE KANALIZIMIT

Konsumatorët do të faturohen për shërbimet e furnizimit me ujë dhe kanalizim duke u bazuar në konsumin e lexuar në ujëmatës dhe sipas tarifave të aprovuara nga Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim (ZRRUK). Në rast se nuk ka ujëmatës, fakturimi do të bëhet në bazë të konsumit të vlerësuar nga Kompania.

2.3 FREKUENCA E FATURIMIT

Kompania do të faturojë konsumatorët e saj një herë në muaj.

2.4 FORMA E FATURIMIT DHE DËRGIMIT TË FATURËS

Fatura duhet tjetër në format të printuar dhe ti dorëzohet Konsumatorit personalisht ose me postë në adresën e tij jo më vonë se 15 ditë para afatit të pagesës.

2.5 INFORMACIONI I PËRFSHIRË NË FATURËN E UJIT

Në përputhje me kërkesat e rregullores të vendosura nga ZRRUK, fatura e ujit duhet të përmbajë të paktën informacionet e mëposhtme:

1	Një numër unik të faturës.
2	Detajet e kontaktit të Konsumatorit, kategoria (Amvisëri ose Komerciale - Industriale, ose Institucional) dhe numri personal.
3	Adresa e pronës ku janë ofruar shërbimet
4	Vlerat që kërkohen nga Konsumatori të paguajë të ndara për secilin artikull të mbledhura për të bërë shumën totale që Konsumatori duhet të paguajë.
5	Data deri kur Konsumatori kërkohet të paguajë shumën kryesore totale të paraqitur në Faturë
6	Shuma kryesore totale duhet të tregohet qartë.
7	Metodat me të cilat Konsumatori mund të paguajë Faturën dhe informatat rreth ndihmës e cila mund të jetë në dispozicion nëse Konsumatori është duke përjetuar vështirësi financiare.
8	Numri i telefonit për pyetjet rreth Faturës dhe një numër për shërbime emergjente që punon 24 orë.
9	Ngarkesa për ujin e shfrytëzuar, duke përfshirë datën dhe rezultatin tanishëm dhe të mëhershëm të leximit të ujëmatësit
10	Një ngarkesë paushallë e shfrytëzimit të ujit, kur prona është e kyçur në shërbimet e ujit por nuk ka ujëmatës të instaluar.

11	Cilado ngarkesë tjetër në lidhje me ofrimin e shërbimeve të ujit, siç është një ngarkesë për shërbimet e ofruara, qoftë me kërkesën e Konsumatorit ose për shkak të dështimit të Konsumatorit që të përmbushë një obligim siç janë gjobat për pagesa të vonuara, Shkyçjet, rikyçjet, ose ngarkesat tjera të aprovuara.
12	Të gjitha ngarkesat që hyjnë në Tatimin mbi Vlerën e Shtuar (TVSH) do të paraqiten si një artikull gjithëpërfshirës dhe TVSH-ja totale që e ka borxh Konsumatori do të paraqitet si një artikull i veçantë.

2.6 DETYRIMI PËR PAGESËN E FATURËS SË UJIT

Konsumatorët janë të detyruar të paguajnë faturën për shërbimet e ujit të pijshëm dhe kanalizimit. Fatura e ujit është dokument valid në bazë të cilit mund të realizohet procedura e përmbarrimit të borxhit.

Vet fakti i pranimit të Faturës do të konsiderohet si lidhje e Kontratës së Shërbimit.

2.7 FATURIMI I LLOGARIVE TË SHUMËFISHTA TË NJË KONSUMATORI

Kur një konsumator faturohet për më shumë llogari, fatura duhet të përmbajë një pasqyrë përmbledhëse ku radhiten për secilën llogari emri i llogarisë, shuma e secilës llogari, si dhe shuma totale e pagueshme nga konsumatori për të gjitha këto llogari.

2.8 AFATI PËR PAGESËN E FATURËS SË UJIT

Konsumatorët janë të detyruar të paguajnë faturat e tyre të ujit të muajit aktual në afat prej 15 ditësh prej datës së faturimit.

2.9 MASAT E APLIKUESHME NË RAST TË MOSPAGESËS SË FATURËS

Nëse pagesa nuk bëhet brenda 30 ditëve nga data e faturimit, Kompania do t'ia ndërpresë shërbimet konsumatorit dhe do të inicojë procedurën e përmbarrimit të borxhit në pajtim me ligjin.

2.10 METODAT DHE VENDET (PIKAT) E PAGESËS

Konsumatorët mund të paguajnë faturat e tyre në qendrat e pagesës së faturave të Kompanisë, bankat komerciale ose postë. Kompania do ti njoftojë rregullisht konsumatorët me informacionet në lidhje me metodat e pagesës dhe qendrat ku kryhen këto pagesa.

3 PROCEDURAT E FATURIMIT DHE ARKËTIMIT

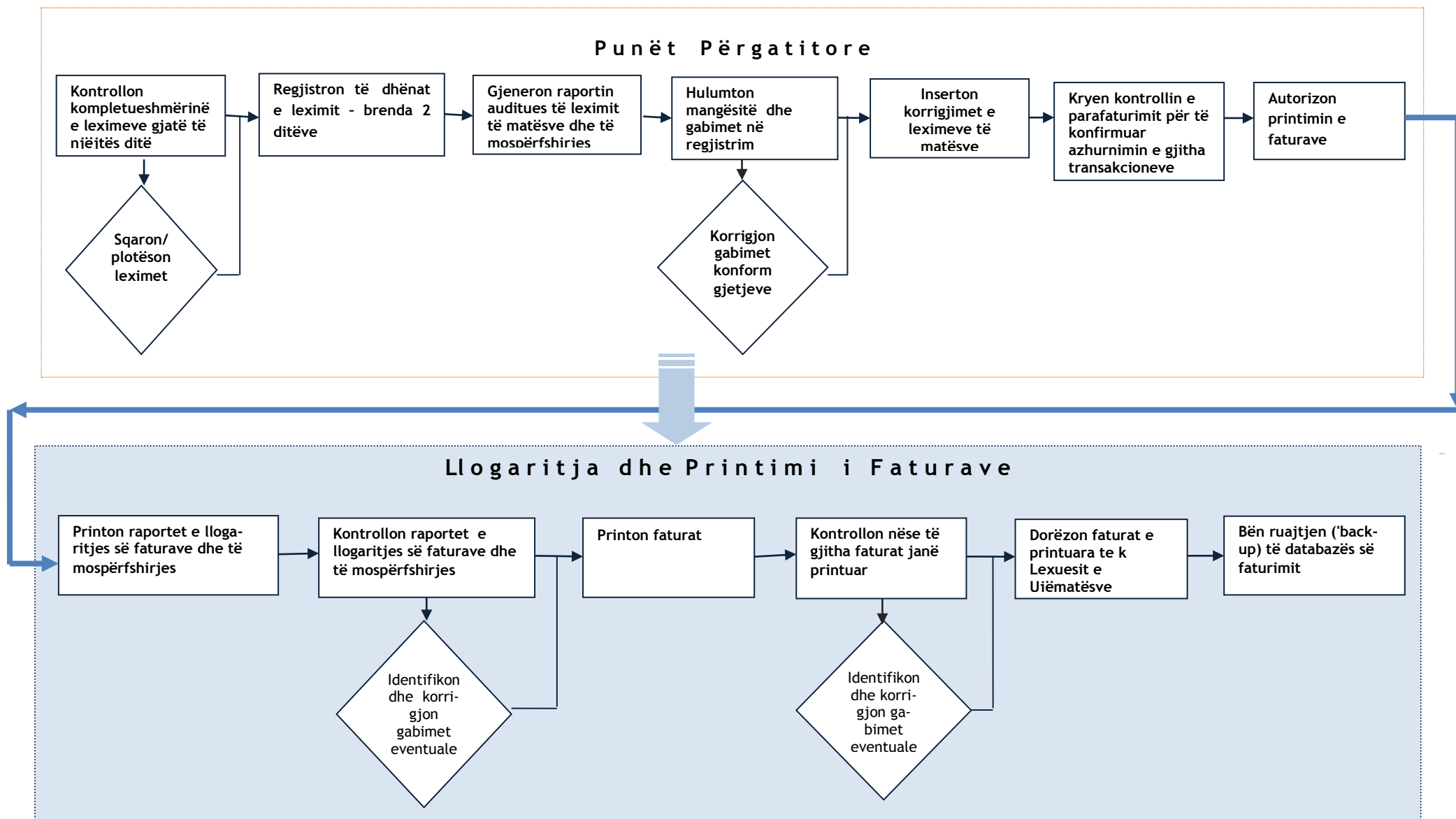
3.1 FATURIMI

I.	Punët Përgatitore	Përgjegjësi e
Hapi 1	Kontrollohet kompletueshmëria (nëse ka mangësi) e leximeve në ditën e njëjtë kur i ka marr listat e leximit	Shefi i Faturimit dhe Arkëtimit
Hapi 2	Regjistrohen në sistemin e faturimit të dhënat e leximit – brenda 2 ditëve nga pranimi i leximeve.	Operatori i Faturimit
Hapi 3	Gjenerohen (nga kompjuteri) raporte të auditimit të leximit të ujëmatësve dhe të mospërfshirjes dhe ia dorëzon Shefit të Faturimit dhe Arkëtimit - brenda 3 ditëve prej marrjes së listave të leximit.	Operatori i Faturimit
Hapi 4	Organizohet hulumtimi i rasteve të papërfshira dhe të gabimeve në shënimin e leximeve.	Shefi i Faturimit dhe Arkëtimit
Hapi 5	Kryhen përmirësimet dhe korrigjimet e nevojshme të gabimeve duke u bazuar në hulumtimet e kryera nga ana e inspektorëve. Secili korrigjim duhet ti referohet raportit të inspektimit/hulumtimit dhe duhet të të nënshkruhet nga shefi i njësisë.	Shefi i Faturimit dhe Arkëtimit
Hapi 6	Futen në sistemin e faturimit korrigjimet e bëra.	Operatori i Faturimit
Hapi 7	Kryet kontrolli i para-faturimit për të konfirmuar nëse të gjitha transaksionet janë përditësuar në databazë.	Shefi i Faturimit dhe Arkëtimit
Hapi 8	Autorizohet printimi i faturave.	Shefi i Faturimit dhe Arkëtimit
II.	Kontrollimi i Faturave dhe Printimi	Përgjegjësi e
Hapi 9	Printohen raportet e mospërfshirjes të llogaritjes-së-faturave dhe të leximit-të-faturave.	Operatori i Faturimit
Hapi 10	Kontrollohen raportet e llogaritjes-së-faturave dhe të leximit-të-faturave	Shefi i Faturimit dhe Arkëtimit
Hapi 11	Printohen faturat.	Operatori i Faturimit
Hapi 12	Kontrollohet nëse të gjitha faturat janë printuar.	Operatori i Faturimit
Hapi 13	Dorëzohen faturat e printuara së bashku me raportin faturimit tek lexuesit e matësve për shpërndarje tek konsumatorët.	Shefi i Faturimit dhe Arkëtimit
Hapi 14	Bëhet ruajtja e databazës së faturimit ("back-up").	Operatori i Faturimit

3.3 ARKËTIMI I FATURAVE

I.	Pagesa e regulltë e faturës	Përgjegjësi e
Hapi 1	Pranohen paratë nga konsumatorët dhe jep dëftesën e pagesës si dëshmi për pagesën e kryer.	Arkëtari
Hapi 2	Bëhet bilanci dhe barazimi i dëftesave të lëshuara me paratë e pranuar – në fund të çdo dite pune.	Arkëtari
Hapi 3	Verifikohet barazimi i arkëtarit kundrejt parave të pranuar – në të njëjtën ditë.	Zyrtari Financiar
Hapi 4	Azhurnohen llogaritë e konsumatorëve - në të njëjtën ditë kur ka pranuar pagesat.	Arkëtari
Hapi 5	Gjenerohet lista e debitorëve – pas afatit të pagesës.	Operatori i faturimit
Hapi 6	Kontrollohet lista e debitorëve – në të njëjtën ditë.	Shefi i Faturimit dhe Arkëtimit
Hapi 7	Procesohet lista e debitorëve për tek procedurat e menaxhimit të debive të mëparshme .	Shefi i Faturimit dhe Arkëtimit
II.	Menaxhimi borxheve	Përgjegjësi e
Hapi 8	Shqyrtohet lista e debitorëve dhe i karakterizon ata sipas lartësisë së borxhit dhe vjetërsisë së borxhit.	Shefi i Faturimit dhe Arkëtimit
Hapi 9	Përkujtohen konsumatorët të cilët nuk kanë paguar faturat në afatin e pagesës.	Shefi i Faturimit dhe Arkëtimit
Hapi 10	Dërgohet paralajmërimi për shkyçje njoftimet për vonesën e pagesës së faturave tek konsumatorët. Njoftimet duhet të tregojnë se në rast mospagese do të ndërpriten shërbimet.	Shefi i Faturimit dhe Arkëtimit
Hapi 11	Aranzohet pagesa me këste për konsumatorët që kanë borxhe të mëdha dhe nënshkruan kontratën për pagesën e borxhit me këste.	Shefi i Faturimit dhe Arkëtimit
Hapi 12	Pranohen pagesat e faturave dhe jep dëftesat për pagesat e bëra.	Arkëtari
Hapi 13	Azhurnohen llogaritë e konsumatorëve - në të njëjtën ditë kur ka pranuar pagesat.	Arkëtari
Hapi 14	Azhurnohen rregullisht listën e debitorëve.	Operatori i faturimit
Hapi 15	Për klientët që nuk përgjigjen në njoftimin e bërë për vonesën, organizohet shkyçja e shërbimit në pajtim me procedurat e ndërprerjes së shërbimit.	Shefi i Faturimit dhe Arkëtimit
Hapi 16	Pranohen pagesat e faturave duke përfshirë në to tarifën e rikyçjes nga konsumatorët të cilëve iu është ndërpre shërbimit.	Arkëtari
Hapi 17	Azhurnohet rregullisht lista e debitorëve.	Operatori i faturimit
Hapi 18	Procedohen tek Zyrtari Ligjor konsumatorët e shkyçur që nuk kanë paguar faturat e tyre me qëllim të arkëtimit të borxhit nga tan ë pajtim me procedure përmbarimore.	Shefi i Faturimit dhe Arkëtimit

SHTOJCA 1: GRAFIKU I PROCEDURËS SË FATURIMIT



SHTOJCA 2: GRAFIKU I PROCEDURËS SË ARKËTIMEVE

