



Në bazë të nenit 7. pika 2. Statutit të K.R.U."Hidroregjioni Jugor"Sh.A. me seli në Prizren, me datë 27.07.2017 Bordi të Drejtorëve K.R.U."Hidroregjioni Jugor"Sh.A., me seli në Prizren, aprovoi këtë:

Udhëzim për zgjidhjen e kontesteve me konsumatorë

Neni 1

Qëllimi i këtij udhëzimi është përcaktimi dhe unifikimi i rregullave dhe standardeve të K.R.U."Hidroregjioni Jugor" Sh.A, sipas së cilave do të zgjidhen Ankesat/Kërkesat e konsumatorëve lidhur me kontestimet, korrigjimet, refuzimet, dhe çështjeve tjera që kanë të bëjnë me borxhet e tyre.

Neni 2

Zgjidhja e kontesteve të konsumatorëve ndaj Kompanisë realizohet përmes Ankesave/Kërkesave dhe kontakteve të drejtpërdrejta në mes të Kompanisë dhe Konsumatorëve.

Neni 3

Gabimet teknike të dukshme të cilat rrjedhin si pasojë e lëshimeve të pa qëllimshme gjatë punës së punonjësve të kompanisë, korrigjohen dhe përmirësohen si dhe të njëjtat duhet të evidentohen në fletore pune të veçantë.

Neni 4

Pasivizimi dhe korrigjimi i borxheve lejohet edhe tek rastet e faturave të konsumatorëve fiktiv.

Neni 5

Shpërdorimi me paramendim nga ana e Konsumatorit

Në rast se Kompania ka nën-ngarkuar Konsumatorin si pasojë e mashtrimit apo shpërdorimit me paramendim duke vepruar vetëm ose në bashkëpunim me personelin e

Kompanisë, atëherë Konsumatori brenda njëzet (20) ditëve të punës që nga data kur është zbuluar si përgjegjës për atë veprim do ti paguajë Kompanisë shumën e plotë për të cilën është nën – ngarkuar ose do të shkyçet.

Neni 6

Faturimi i shërbimeve dhe matja e ujit ndaj konsumatorëve

1. Faturimi i shërbimeve dhe matja e ujit ndaj konsumatorëve bëhet :

- 1.1. Me ujëmatës,
- 1.2. Paushall (Pa ujëmatës), dhe,
- 1.3. Paushall gjatë periudhës jofunksionale të ujëmatësit.

Neni 7

Konsumatorët që posedojnë ujëmatës mirëpo për arsye objektive nuk mund të bëhet leximi i gjendjes në ujëmatës, pas krijimit të kushteve për leximin e ujëmatësit maksimalisht 3 muaj mund të bëhet barazimi në mes të shumës së regjistruar dhe gjendjes faktike në ujëmatës.

Neni 8

Konsumatorët pa ujëmatës dhe me ujëmatës jofunksional

1. Konsumatorët pa ujëmatës do të faturohen në mënyrë paushall sipas kategorive si në vijim:
 - 1.1. Konsumatorët shtëpiak,
 - 1.2. Konsumatorët Komercial (Industrial), dhe,
 - 1.3. Konsumatorët Institucional.

Te konsumatorët pa ujëmatës, nuk mund të bëhet përmirësimi (korrigjimi) i paushallit pas montimit të ujëmatësit.

2. Konsumatorët me ujëmatës jofunksional, në afatin më të largët prej 3 (tre) muajve duhet të bëjnë ndërrimin e ujëmatësit.

Pas ndërrimit të ujëmatësit mund të bëhet përmirësimi (korrigjimi) i paushallit, ku për bazë do të merret mesatarja 3 (tre) mujore.

Neni 9

Në rast se identifikohet faturimi i dyfishtë te ndonjë konsumator, atëherë Kompania zyrtarisht është e obliguar që faturimin e dyfishtë ta zgjidh apo sanojë.

Neni 10

Borxhet kontestuese të konsumatorëve lidhur me pronat

Konsumatori do të jetë përgjegjës për faturat e papaguara duke filluar nga periudha e pronësisë, posedimit ose shfrytëzimit të pronësisë.

Data e posedimit ose shfrytëzimit mundë të dëshmohet me:

- a) Datën në aplikacionin për shërbime të dorëzuar nga Konsumatori te Ofruesi i Shërbimit respektivisht Kompanisë ;
- b) Data e pëlqimit dhe kyçjes në rrjetë ;
- c) Emrin dhe datën e regjistrimit të pronës së patundshme,
- d) Dokumentin tjetër zyrtar i cili mundë të shërbej si dëshmi për datën e shfrytëzimit.

Neni 11

1. Në rastet kur konsumatori me kontratë të shitblerjes dëshmon se është blerës i pronës që ka trashëguar borxh nga shitësi i pronës (shtëpi, banesë dhe të ngjashëm), atëherë kundër konsumatorit i cili e ka bërë shpenzimin e ujit dhe i cili nuk pranon që të njëjtin ta paguaj ndaj të njëjtit do të iniciohet procedura për realizim të borxhit.

2. Në rastet e ndarjes së rrjetit të përbashkët nga konsumatori ekzistues në konsumatorët e rinj së pari duhet të paguhet borxhi ndaj kompanisë.

3. Mirëpo në rast të mospajtimit për pagesë të borxhit, anëtarët e bashkësisë familjare duhet të shkruajnë deklaratë për ndarjen dhe pagesën e borxhit, ku pas kësaj mund të bëhet ndërrimi i emrit dhe secili anëtarë të ngarkohet për pjesën e vet në emër të shfrytëzimit të ujit.

4. Në rast të mospajtimit në mes palëve për ta paguar borxhin atëherë konsumatorëve nuk do të ju mundësohet ndarja e rrjetit dhe kyçja në rrjetin e ujësjellësit dhe të njëjtit do të shkyçen nga rrjeti i ujësjellësit.

5. Në rast të vdekjes të konsumatorit ndërrimi i emrit do të bëhet sipas ankesës/kërkesës së shfrytëzuesit apo inkasantit (personit zyrtar) i cili ka qasje të drejtpërdrejtë për identifikimin të shfrytëzuesit i shërbimeve.

Neni 12

Në rastet kur prona (shtëpi, banesë dhe të ngjashëm) është shfrytëzuar nga shfrytëzues jo legjitim, ndërsa pronari i ligjshëm sjell vërtetim nga organet kompetente, atëherë te këto raste Komisioni për Shqyrtim të Ankesave/Kërkesave në kuadër të Kompanisë mund të bëjë korigjimin e borxhit të krijuar nga personat e panjohur dhe jo-legjitim, ndërsa nëse personat që kanë shfrytëzuar dhe kanë krijuar shpenzime janë të njohur, atëherë ndaj të njëjtëve do të fillojë procedura për realizimin e pagesës së borxhit.

Neni 13

Detektimi i rrjedhjeve

Rrjedhjet e dukshme të ujit për shkak të pakujdesisë së konsumatorit e të cilat shkaktojnë shpenzime të mëdha të ujit, nga konsumatori do të kërkohet që ta sanojë defektin, në të kundërtën përveç shpenzimeve të ujit të shpenzuar i njëjti do të nënshtrohet edhe një pagese të paraparë sipas tarifës mbi shërbimet e ARRU-së.

Neni 14

Pamundësia e detektimit

Në rast se te konsumatori dyshohet që ekziston defekti apo rrjedhja e ujit nëntokësor e cila është e padukshme, atëherë sipas kërkesës të konsumatorit apo zyrtarisht në këto raste duhet të angazhohet ekipi i Kompanisë për detektimin e defektit (rrjedhjes së padukshme), dhe e njëjta do të përpilojë procesverbalin mbi procesin e detektimit të kryer.

Kur pas detektimit nuk mund të identifikohet rrjedhja e padukshme, atëherë Kompania do të kërkojë nga konsumatori që të ndërrojë instalimin e rrjetit të ujit.

Shpenzimet e sajimit të defektit pas ujëmatësit bien në barrë të konsumatorit ndërsa para ujëmatësit bien në barrë të Kompanisë.

Neni 15

Faturimi në emër të shpenzimeve enorme të ujit për shkak të defektit të padukshëm (rrjedhjes nëntokësore), mund të korrigohet sipas Ankesës/Kërkesës të konsumatorit dhe për bazë do të merret mesatarja e shpenzimeve të ujit për 3 (tre) mujorin e fundit.

Neni 16

Konsumatorët të cilët shfrytëzojnë asistencë sociale, familjet e dëshmorëve, invalidëve të luftës apo të ngjashëm, nuk lirohen nga pagesa për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit përderisa për këto kategori kjo çështje nuk rregullohet në nivel Qeveritar. Këto kategori të konsumatorëve duhet të dëshmojnë me dokumentacionin përkatës dhe të njëjtat nuk do të ç'kyçen nga rrjeti i ujësjellësit për shkak të mos pagesës.

Nëse konstatohet keqpërdorimi nga ana e kësaj kategorie të konsumatorëve, atëherë do të konsiderohen si konsumatorët e tjerë dhe ndaj të njëjtëve do të merren masat e parapara ligjore.

Neni 17

Në rastet kur prona ka qenë nën administrim të AKP-së (Agjensioni Kosovar i Pronës) dhe shfrytëzues të pronës kanë qenë shfrytëzues jolegjitim, me rastin e shitjes së

pronës nga pronari legjitim, borxhi i akumuluar nga shfrytëzuesi jolegjitim duhet të fshihet nga kartela e kësaj prone dhe i njëjti duhet të evidentohet dhe bartet në programin e borxheve të këqija.

Realizimi i pagesës së borxhit duhet të kërkohet përmes organeve kompetente ndaj personit që e ka shfrytëzuar pronën dhe shërbimet.

Neni 18 Pasivizimi i konsumatorëve

Konsumatori mund të realizon pasivizimin e faturimit të shërbimeve të Kompanisë në rastet kur paraqet kërkesë me shkrim për mosshfrytëzimin e shërbimit të kompanisë për një periudhë të caktuar kohore, dhe pas fillimit të shfrytëzimit të shërbimit vazhdon të faturohet sipas gjendjes në ujëmatës.

Neni 19 Çkyqja dhe Shlyerja nga evidenca e konsumatorëve

Konsumatori do të qkyqet nga rrjeti i ujësjellësit me kërkesë me shkrim dhe atë pas pagesës së borxhit në tërësi ose pas marrëveshjes –kontratës për pagesën e borxhit ekzistues. Nëse konsumatori refuzon pagesën e borxhit atëherë ndaj të njëjtit do të iniciohet procedura ligjore për realizimin e pagesës së këtij borxhi.

Çkyqja e ekzekutuar konstatohet sipas procesverbalit nga Kompania.

Nga dita e Çkyqjes nga rrjeti i ujësjellësit konsumatori nuk do të faturohet dhe do të shlyhet nga evidenca e konsumatorëve.

Neni 20

Dispozitat e këtij udhëzimi janë të detyrueshme në nivel të K.R.U.”Hidroregjioni Jugor” Sh.A dhe do të zbatohen ndaj të gjithë konsumatorëve në kushte të barabarta.

Neni 21

Ky Udhëzim hyn në fuqi 8 (tetë) ditë pas ditës së aprovimit të së njëjtës nga Bordi i Drejtorëve të K.R.U. “ Hidroregjioni Jugor” SH. A. – Prizren.

Datë ____/____/2017
Prizren

Kryesuesi i Bordit të Drejtorëve

Rexhep MANXHUKA

