

Tel: +383 (0)29-244 150 , +383 029 222-631, **e-mail:** konsumatori@hidroregjioni-jugor.com,
sh.a-hidroregjionijugor-prizren@hotmail.com, <https://hidroregjioni-jugor.com/>

KARTA E KONSUMATORIT PËR SHËRBIMET E UJËSJELLËSIT DHE UJËRAVE TË
NDOTURA



Korrik, 2021

I nderuar Konsumator,

Kompania Rajonale e Ujësjetësit “Hidroregjioni Jugor”, Sh.A. me seli në Prizren, si autoritet përgjegjës për ofrimin e shërbimeve të ujit në Rajonin e Prizrenit, synon dhe ka për qëllim hartimi dhe zbatimin të politikave për krijimin e një mjedisi të favorshëm, në fushën e avansimit të veprimtarisë për shërbimet të ujit, me ç’rast garantohet mbrojtja dhe informimi i konsumatorit lidhur me të drejtat e tij, në çështjet e shërbimeve të ujit, cilësisë, çmimit dhe transparencës.

Karta e Konsumatorit, është dokumenti i rëndësishëm i cili në qendër të tij vendos konsumatorin dhe si pikë reference e ka Rregulloren nr. 13/2021, të miratuar nga Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU), ku për qëllim ka njoftimin tuaj lidhur me angazhimet tona të shërbimit me konsumatorë dhe për të ju informuar juve për të drejtat tuaja si konsumator i KRU “Hidroregjioni Jugor” Sh.A.

Ky dokument fokusohet në të drejtat dhe obligimet ndërmjet konsumatorëve dhe kompanisë.

Ne kemi zhvilluar Shërbim efikas në të gjithë departamentet por në veçanti (sektori), departamentin për Konsumatorë, drejt orientimit të bazuar në përmbushjen e kërkesave të konsumatorëve tonë, pra ne i kushtojmë vëmendje të veçantë nivelit të shërbimeve për të cilat ju paguani.

Veprimet e përshkruara në këtë Kartë ilustrojnë përkushtimin tonë për të ju shërbyer juve sa më mirë, përmes angazhimit tonë drejt një shërbimi 24 orësh në të gjithë regjionin, shqyrtimin e shpejtë dhe të drejtë të ankesave dhe kërkesave tuaja, si dhe ofrimin e shërbimeve cilësore të ujit.

Ne ju rekomandojmë që ju të gjeni kohë për të lexuar këtë Kartë tani dhe për të mbajtur atë si dokument të dobishëm referues në të ardhmen.

Me respekt,

Menaxhmenti Ekzekutiv

PËRMBAJTJA

Përmbajtja	3
1.1 Fushëveprimtaria e KRU “Hidroregjioni Jugor” sha	4
1.2 Elementet përbërës të Kartës së Konsumatorit	5
2. Qasja e Konsumatorit në Shërbimet e Ujit	5
2.1 Të drejtat tuaja për qasje në shërbimet e ujësjellësit	5
2.2 Të drejtat tuaja në qasjen e shërbimeve të ujërave të ndotura	7
2.3 Të drejtat tuaja në rastet kur shërbimet janë nën nivelin minimal	7
3. Mirëmbajtja dhe Vazhdimësia e Shërbimeve	8
3.1 Të drejtat tuaja në rastet e çarjeve dhe bllokimeve të rrjetit të ujërave të ndotura	8
3.2 Të drejtat tuaja për të u regjistruar si konsumator i cënueshëm	9
4. Ndryshimi i Adresës të Konsumatorit	9
5. Të drejtat e KRU “HIDROREGJIONI JUGOR” sh.a	9
6. Faturimi për Shërbimet e Pranuara	10
6.1 Të drejtat e konsumatorit në lidhje me tarifat	10
6.2. Obligimet e konsumatorit për pagesë të faturës	11
6.3 Të drejtat e marrjes së masave ndaj konsumatorit në rast të mospagesës së faturës	11
7. Ujëmatësi i Konsumatorit	12
7.1 Leximi i ujëmatësit	12
7.2 Obligimi i testimit të ujëmatësit	12
7.3 Mirëmbajtja dhe zëvendësimi i ujëmatësit	12
8. Informim dhe Ankesat	13
8.1 Të drejtat e konsumatorit në informim	13
8.2 Kontributi i konsumatorit në përmisimin e shërbimeve	13
8.3 Ruajtja e të dhënave të konsumatorit	13
8.4 Zyra e kontaktit me konsumatorin	14
SHTOJCA 1: STANDARDET MINIMALE TË SHËRBIMEVE TË APROVUARA NGA “ARRU” PËR KRU “ hidromrava” SH.A	15
SHTOJCA 2: DETAJET KONTAKTUESE	17

1. Informim i shkurtër rreth Kompanisë Rajonale të Ujësjellësit “Hidroregjioni Jugor” sha

Misioni i KRU “Hidroregjioni Jugor” sh.a. është të ofrojë shërbime të pandërprera të furnizimit me ujë të pijes dhe mirëmbajtjen e ujërave të zeza që përmbushin standardet e OBSH-së, ruajnë sigurinë publike, tregojnë përgjegjësi në angazhimet tona sociale dhe mjedisore, veprojnë në mënyrë të drejtë dhe transparente ndaj komuniteteve që shërbejmë duke ofruar shërbime cilësore me kosto të përballueshme.

Vizioni i KRU “Hidroregjioni Jugor” sh.a. është të jetë një pikë referimi rajonale në ofrimin e shërbimeve të ujit dhe mirëmbajtjen e ujërave të zeza që përmbushin standardet më të larta ndërkombëtare në cilësinë, nivelet e shërbimit dhe kënaqësinë e konsumatorëve.

1.1 Fushëveprimtaria e KRU “Hidroregjioni Jugor” sha

Kompania Rajonale e Ujësjellësit “Hidroregjioni Jugor” si autoritet përgjegjës për ofrimin e shërbimeve të ujit në Rajonin e Prizrenit është përgjegjës për:

- Shërbimi i furnizimit me ujë;
- Mirëmbajtjen e sistemit(eve) të furnizimit me ujë;
- Prodhimi dhe blerja e ujit për plotësimin e kërkesës së konsumatorëve;
- Mirëmbajtja e sistemeve të ujërave të zeza, si dhe të impianteve të tyre.
- Shoqëria mundet të realizojë çdo lloj operacioni financiar apo tregtar, i cili lidhet direkt apo indirekt me objektin e saj, brenda kufijve të parashikuara nga legjislacioni në fuqi.
- Shoqëria do të kryejë çdo veprim me qëllim marrjen e lejeve, autorizimeve, licencave dhe miratimeve të nevojshme për realizimin e veprimtarive të saj, për të cilat kërkohen këto dokumente administrative..

Të gjithë konsumatorët do të kenë trajtim dhe qasje në shërbim:

- Pa diskriminim racor,
- Pa diskriminim në përkatësinë religjioze,
- Pa diskriminim në përkatësinë etnike,
- Pa diskriminim në përkatësinë gjinore, etj.

Kompania Rajonale e Ujësjellësit “Hidroregjioni Jugor” sh.a. me seli në Prizren duke përmbushur “misionin dhe vizionin” do të bëjë të mundur sigurimin, vetë qëndrueshmërinë me qëllimin e fundit që të sigurojë shërbime cilësore të ujit të pijshëm në pajtim me standardet. Qasja e afarizmit të kompanisë do të jetë transparente dhe e bazuar në dispozitat ligjore.

1.2 Elementet përbërës të Kartës së Konsumatorit

Kjo Kartë është një dokument informues që specifikon relacionin në mes të ofruesit të shërbimeve dhe konsumatorëve. Ky dokument definon të drejtat dhe obligimet bazike të konsumatorëve në raport me ofruesin e shërbimeve dhe anasjelltas.

Përmes këtij dokumenti ofrojmë informacionet, në mënyrë të qartë, në lidhje me atë që ne premtojmë të bëjmë për përmirësimin e shërbimeve që ju i pranoni. Nëse dëshironi një kopje apo kopje të shtypur të kësaj Karte, ju lutem kontaktoni Zyrën e Relacionit me Konsumatorë të Kompanisë tonë ose në web faqen <https://hidroregjioni-jugor.com/>. Kjo Kartë është në dispozicion edhe në gjuhët e tjera zyrtare përveç asaj në gjuhë shqipe.

Përveç kësaj Karte, të drejtat dhe obligimet e të dy palëve, janë të specifikuara më hollësisht në kontratën për shërbime, e cila nënshkruhet në mes nesh për ofrimin e shërbimeve të ujit (ujësjellës dhe ujëra të ndotura).

Kjo Kartë mund të pësojë ndryshime vetëm pas aprovimit nga ARRU.

Çfarëdo informacioni i siguruar në këtë dokument është në depoziton po ashtu në ueb faqet e institucioneve respektive. Adresa e këtyre ueb faqeve si dhe të gjitha detajet kontaktuese të nevojshme gjenden në Shtojcën 2 të këtij dokumenti.

2. QASJA E KONSUMATORIT NË SHËRBIMET E UJIT

Secili person që dëshiron të ketë qasje në shërbimet e ujësjellësit duhet të ju nënshtrohet procedurave të parapara për regjistrimin e konsumatorëve të ri.

2.1 Të drejtat tuaja për qasje në shërbimet e ujësjellësit

Kompania Rajonale e Ujësjetësit “Hidroregjioni Jugor” konsumatorëve i’u siguron furnizim me ujë i cili:

- është i pastër, pa erë dhe pa shije,
- i plotëson normat e presionit minimal,
- është në përgjithësi në përputhje me standardet minimale të shërbimeve të përcaktuara nga Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU).

Në përgjithësi, për konsumatorët të cilët kërkojnë të lidhen në shërbimet tona që janë në dispozicion, ne do të bëjmë shqyrtimin e kërkesës brenda 10 ditëve të punës dhe do të realizojmë fizikisht lidhjen brenda 20 ditëve të punës pas aprovimit të kërkesës dhe pranimit të pagesës nga konsumatori.

Në rast se për arsye të ndryshme ne nuk arrijmë të ju furnizojmë me ujë 24 orë/ditë atëherë ne detyrohemi të reduktojmë këtë shërbim bazuar në një orar të rregullt të reduktimeve, për të cilin ju do të njoftoheni përmes ueb faqes tonë dhe mediave publike lokale.

Në rast të situatave emergjente apo të problemit të thatësisë, ne mund të kufizojmë furnizimin me ujë në pronën tuaj. Për këtë gjë ju do të informoheni me kohë.

Rregulli i përgjithshëm është që ne jemi përgjegjës për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit deri në kufirin e pronës suaj. Kufiri i pronës tek ndërtesat e banimit kolektiv është zakonisht ujëmatësi kolektiv ose në mungesë të tij është pika e lidhjes në hyrje të ndërtesës. E gjithë puna hidraulike dhe e shtrirjes së gypave nga pika e lidhjes në pronë deri te vendbanimi juaj është përgjegjësi e pronarit të pronës dhe ajo pjesë e gypit është përkufizuar me termin “gyp furnizues”. Në rastin e ndërtesave të banimit kolektiv gypi furnizues fillon nga ujëmatësi kolektiv, apo në rastet pa ujëmatës nga pika kryesore e lidhjes në kufi të pronës, dhe vazhdon të furnizojë të gjitha banesat individuale. Përgjegjësia për mirëmbajtjen e rrjetit brenda pronës është e pronarëve.

Duke iu nënshtruar obligimeve ndaj Rregullores për standardet minimale të shërbimeve, ne jemi përgjegjës që të ju sigurojmë furnizimin me ujë të pijshëm të cilësisë që është në përputhje me Udhëzimin Administrativ për cilësinë e ujit për konsum nga njeriu.



2.2 Të drejtat tuaja në qasjen e shërbimeve të ujërave të ndotura

- Ne do të ju ofrojmë shërbime të ujërave të ndotura, në përputhje me standardet minimale të shërbimeve (shiko Shtojcën 1).
- Ne gjithashtu do të kujdesemi që të operojmë ne rrjetin e ujërave të ndotura për të shmangur bllokimet.
- Nivelet tona të shërbimeve janë të garantuara deri tek pikat e lidhjes tuaj.

2.3 Të drejtat tuaja në rastet kur shërbimet janë nën nivelin minimal

Nëse mendoni se ne nuk po i përmbushim standardet tona, ju mund të kërkonim nga ne për të kryer testimin. Nëse vërtetohet se nuk janë përmbushur standardet nga ana jonë, atëherë ne do të rregullojmë problemin sa më shpejt të jetë e mundur.

Nëse problemi i atribuohet infrastrukturës private, atëherë përgjegjësia e rregullimit të këtij problem mbetet me pronarin e pronës.

3. MIRËMBAJTA DHE VAZHDIMËSIA E SHËRBIMEVE

KRU “Hidroregjioni Jugor” sha, do të bën përpjekje që të i’u siguron vazhdimësi të furnizimit me ujë, mirëpo në rast të ndërprerjeve të furnizimit me ujë të shkaktuara nga problemet në sistemin tonë, ne zotohemi se:

- do të rregullojmë problemet brenda 6 orëve prej kohës kur është lajmëruar rasti, nëse është e pamundshme, atëherë ju sigurojmë furnizim të ujit me cisternë;
- do të i’u sigurojmë informacione në lidhje me ndërprerjet si dhe si të keni qasje në furnizimet emergjente të furnizimit me ujë.

Vazhdimësia e furnizimit me ujë mund të afektohet edhe në rastet kur ne duhet të punojmë në rehabilitimin apo zëvendësimin e gypave apo ndonjë pjese tjetër të sistemit të furnizimit me shërbimet përkatëse dhe në raste të tilla ne do të i’u:

- paralajmërojmë juve 48 orë përpara se të ju ndërpresim shërbimet tona të furnizimit me ujë të pijshëm në rastet e kryerjes së punëve në teren. Informacionet e dhëna përfshijnë kohën e fillimit të ndërprerjes dhe kohëzgjatjen e saj;
- sigurojmë që koha e kryerjes së punëve në teren nuk do të jetë rreth pikut të përdorimit të ujit gjatë ditës d.m.th. gjatë intervaleve kohore: 06:00 – 10:00 ose 17:00 – 21:00; vetëm nëse nevoja e këtyre rregullimeve është urgjente;

Ju lutem raportoni tek ne plasaritjet apo rrjedhjet në gypat e ujësjetës dhe ujërave të ndotura. Ne do të marrim masat e menjëhershme të inspektimit dhe rregullimit të problemeve.

3.1 Të drejtat tuaja në rastet e çarjeve dhe bllokimeve të rrjetit të ujërave të ndotura

Ju duhet të kontaktoni Zyrtarin për relacionin me konsumatorë nëse identifikoni rrjedhje apo bllokim të ujërave të ndotura.

Në rast të ndodhjes së këtyre problemeve, ne i’u sigurojmë:

- reagim të shpejtë,
- minimizim të dëmeve, që do të mund të ju shkaktohej nga rrjedhjet në kanale, përmes izolimit sa më të shpejtë të pjesës së gypit,
- pastrim sa më të shpejtë të pjesës për rreth hapësirës ku ka pasur problem, ashtu që të mos ndikohet në shëndetin publik të masës.

Në rastet e bllokimeve të kanaleve të ujërave të ndotura:

- nëse bllokimi është përgjegjësi e jona, atëherë ne do të rregullojmë problemin vetë;
- nëse bllokimi është përgjegjësi e juaja, d.m.th. ka ndodhur pas pikës së kyçjes, atëherë problemi duhet të zgjidhet nga ju apo ju mund të kërkoni shërbim me pagesë nga ne.

Në rastet kur nëpër të njëjtin gyp rrjedhin ujërat e ndotura dhe ato atmosferike, kur bllokimi vlerësohet të jetë shkaktuar pas reshjeve, ju lutemi që të kontaktoni autoritetet përgjegjëse komunale.



3.2 Të drejtat tuaja për të u regjistruar si konsumator i cenueshëm

Ju keni të drejtë të regjistroheni tek ne si konsumator i cenueshëm, bazuar në Rregulloren për kartën e konsumatorit të lëshuar nga ARRU, dhe ne obligohemi të ju trajtojmë ashtu siç parashihet me legjislacionin në fuqi.

4. NDRYSHIMI I ADRESËS TË KONSUMATORIT

Në rastet e qiradhënieve: Ju duhet të lajmërohuni tek ne 5 ditë pune para se të lëshoni shfrytëzimin e pronës në mënyrë që ne të kemi kohë të mjaftueshme për të koordinuar leximin e ujëmatësit në ditën tuaj të fundit të shfrytëzimit të pronës, ose të sjellin vetë leximin e fundit tek ne në koordinim me pronarin e pronës. Pas kësaj ne do të ju lëshojmë llogarinë përfundimtare tuajën për pagesë.

Nëse ju nuk na siguronit këtë lexim, atëherë ju mbeteni përgjegjës për harxhimin e ujit deri në leximin tjetër të rregullt të kryer nga ne.

Ngjashëm vlen edhe për rastet e shitblerjeve të pronës.

5. TË DREJTAT E KRU “HIDROREGJIONI JUGOR” SH.A

KRU “Hidroregjioni Jugor” sh.a ka të drejtën për të hyrë në pronën tuaj për një numër qëllimesh të tilla si: (i) leximi i ujëmatësit, (ii) kryerja e inspektimeve; apo (iii) ndërhyrja në sistemin e ujësjellësit dhe ujërave të ndotura.

Ne do të ju njoftojmë paraprakisht, në varësi të situatës, për qëllimin tonë për të hyrë në pronën tuaj për të kryer ndonjë punim, përveç në rastet urgjente.

Ne nuk ju njoftojmë paraprakisht për të hyrë në pronën tuaj, gjatë orarit të rregullt, për të lexuar ujëmatësin apo për të inspektuar mënyrën e shfrytëzimit të shërbimeve, lexuesit e ujëmatësve apo inspektorët e ofruesit të shërbimeve janë të obliguar të bartin ndonjë shenjë të identifikimit të ofruesit të shërbimeve të cilat duhet të reklamohen në vend të dukshëm, në rast mungese ju keni të drejtë të kërkonit nga zyrtarët kartën e identitetit të lëshuara nga ofruesi i shërbimeve.

Në çfarëdo rasti, përveç në rastet urgjente, ne nuk hyjmë në pronën tuaj brenda intervaleve kohore 16:00 - 08:00 të ditës vijuese. Në rastet urgjente, të hyrjes në pronën tuaj pas orarit të cekur, stafi apo kontraktorët tonë do të ju njoftojnë paraprakisht.

Ne kërkojmë nga ju të na informoni për ndonjë gjë në pronën tuaj që mund të jetë i rrezikshëm për të punësuarit tonë.

6. FATURIMI PËR SHËRBIMET E PRANUARA

Ne do të ju faturojmë juve për shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të ndotura, çdo muaj, duke u bazuar në politikat dhe metodologjinë e faturimit të udhëzuara nga ARRU.

Ne ju faturojmë juve për:

- Shërbimet e ujësjellësit,
- Shërbimet e ujërave të ndotura,
- Tarifën fikse dhe
- Shërbimet tjera dytësore, të rregulluara me rregulloret përkatëse.

Tarifat për secilin shërbim veçmas përcaktohen përfundimisht nga ARRU pas një shqyrtimi të hollësishëm të arritjeve të tanishme dhe atë të planifikuar të kompanisë tonë.

Si pronar (dhe shfrytëzues) i një prone ju do të paguani për:

- Realizimin dhe regjistrimin e lidhjes së shërbimeve,
- Konsumimin e ujit dhe shfrytëzimin e shërbimeve të ujërave të ndotura,
- Shërbimet tjera të ofruara nga ne.

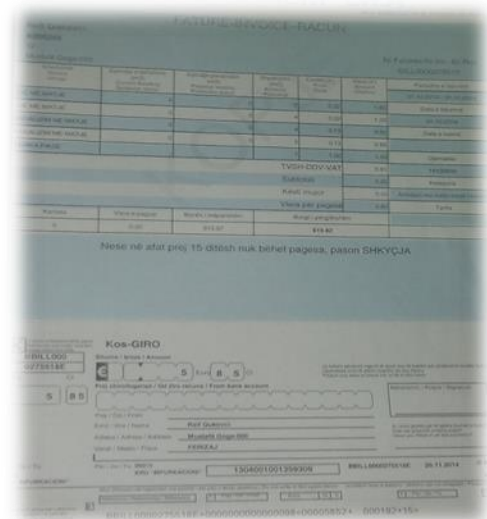
Si qiramarrës i një prone ju do të paguani për:

- Konsumimin e ujit dhe shfrytëzimin e shërbimeve të ujërave të ndotura, vetëm gjatë kohës së qëndrimit tuaj në atë pronë,
- Shërbimet tjera (vetëm ato që i shfrytëzoni ju apo lidhen me kohën e qëndrimit tuaj).

6.1 Të drejtat e konsumatorit në lidhje me tarifat

Kur ka ndonjë ndryshim në tarifat për shërbimet e lartpërmendura ne do të ju njoftojmë juve brenda 30 ditëve pas hyrjes së këtyre ndryshimeve në fuqi. Mënyrat e faturimit dhe tarifat për secilin shërbim tonin janë të disponueshme në ueb faqet e Kompanisë sonë dhe ARRU.

Nëse konsumi i ujit matet me ujëmatës të përbashkët të ujit, ne ju faturojmë duke përdorur një metodë standarde të nxjerra nga ARRU. Ju keni të drejtë të kërkonti të shqyrtohet ndonjë metodë e faturimit nëse besoni se në thelb dhe sistematikisht po mbi deklarohet sasia e përlllogaritur e ujit. Ju duhet të siguronit arsye të mjaftueshme për të mbështetur kërkesën tuaj për rishikim. Çdo



kërkesë për rishqyrtim duhet të bëhet me shkrim tek Zyrtari për Relacionin me Konsumatorë në kompaninë tonë.

Në rast se shfrytëzoni vetëm shërbimet e ujërave të ndotura ju mund të vendosni ujëmatësin, për matje të rrjedhjeve të ujërave të ndotura, në pikën dalëse të pronës tuaj. Në rastet pa ujëmatës faturimi do të llogaritet bazuar në mesataren e konsumit të kategorisë së konsumatorëve që ju i përkisni.

6.2. Obligimet e konsumatorit për pagesë të faturës

Ju duhet të paguani shumën e cekur për pagesë në faturën e dërguar nga ne brenda 20 ditëve pas pranimit të faturës.

Metodat e pagesës përfshijnë pagesën:

- me para të gatshme, në sportelet tona ,
- përmes bankave komerciale,
- përmes metodave tjera të specifikuara në faturë.

Nëse keni problem të paguani shumën e borxhit tuaj, ne ju mirëpresim të na kontaktoni për të gjetur zgjidhje të lehtësimit të pagesës. Ne do të ju ofrojmë një plan fleksibil të programimit të borxhit tuaj.

Një plan i tillë i programimit të borxhit, do të përfshijë, së paku:

- përqindja e pagesës fillestare,
- numrin dhe shumën e kësteve,
- periudhën brenda së cilës ju obligoheni të paguani borxhin e programuar.

Të gjitha këto detaje, të cilat paraprakisht dakordohen me juve, do të konfirmohen në një “kontratë për programimin e borxhit”.

6.3 Të drejtat e marrjes së masave ndaj konsumatorit në rast të mospagesës së faturës

Ne nuk do të fillojmë marrjen e veprimeve ligjore, apo ndërprerjen e shërbimeve, në rast të mospagesës:

- pa ju shpjeguar mundësitë alternative të pagesave dhe programimit të borxhit,
- gjatë kohës derisa një ankesë e juaja për borxhin ndaj Kompanisë sonë është në proces të shqyrtimit para ndërmarrjes së masave dhe
- nëse ju jeni një qiramarrës dhe qiradhënësi apo ndonjëri nga qiramarrësit paraprak është përgjegjës për borxhin.

Ne nuk do të ju ndërprejmë shërbimin e furnizimit me ujë:

- nëse jeni Konsumatorë i cenueshëm apo keni nevojat të tjera të veçanta për ujë,
- të Premteve pas orës 14:00, fundjavave, apo gjatë ndonjë feste zyrtare.

Ne do të bëjmë të gjitha përpjekjet e arsyeshme për të ju ndihmuar juve të paguani borxhin tuaj. Megjithatë, në qoftë se ju vazhdoni të mos paguani edhe pas këtyre përpjekjeve përfshirë këtu edhe dërgimin e njoftimeve me shkrim, ne mund të marrim veprimet e duhura ligjore duke ju ndërpreme shërbimet deri sa ju të paguani borxhin ose rastin tuaj ta procedojmë te Përmbartuesi privat. Ju do të përballeni me shpenzime shtesë për secilën nga masat që ne i marrim.

7. UJËMATËSI I KONSUMATORIT

7.1 Leximi i ujëmatësit

Ujëmatësi duhet të instalohet dhe vuloset (pllombohet) vetëm nga stafi kompetent i kompanisë tonë përderisa ju do obligoheni të siguronit një vend të përshtatshëm për të në pronën tuaj, vend që mundet lehtë të qaset nga stafi ynë.

Ne do të lexojmë ujëmatësin tuaj rregullisht jo më shpesh se një (1) herë në muaj dhe jo më rrallë se çdo tre (3) muaj, përderisa ju duhet të i mundësoni lexuesit të ujëmatësit qasjen tek ujëmatësi brenda këtij orari.

Leximi i ujëmatësit mund të bëhet edhe nga ana juaj por paraprakisht ju duhet të arrini marrëveshje me shkrim me ofruesin e shërbimeve për një formë të tillë të leximit. Ofruesi i shërbimeve në këto raste do të verifikojë leximin e ujëmatësit në intervale të caktuara kohore, ashtu siç e konsideron të arsyeshme, por jo më rrallë se një (1) herë në vit.

7.2 Obligimi i testimit të ujëmatësit

Ne bëjmë përpjekje që të marrim masat e duhura për të siguruar leximin sa më të saktë të ujëmatësit tuaj. Nëse ju mendoni se shifrat e leximit të ujëmatësit tuaj nuk janë të sakta, ju mund të kërkonit nga ne për të provuar atë. Ne do të ju ofrojmë juve rezultatet e testit brenda 15 ditë pune nga përfundimi i saj. Testimi i ujëmatësit kryhet nga një laborator i pavarur, i licencuar nga organet përkatëse. Ne do të ju ofrojmë juve rezultatet e testit brenda 15 ditë pune nga përfundimi i saj. Nëse testi tregon se ujëmatësi regjistron sasi më të lartë të ujit atëherë ne do të zëvendësojmë ujëmatësin tuaj dhe do të mbulojmë shpenzimet e testimit të ujëmatësit. Ndërsa, nëse testi tregon se ujëmatësi është në rregull atëherë ju do të mbuloni shpenzimet e testit.

Faturimet paraprake të bazuara në ujëmatës të pasaktë do të korrigojnë nga ne brenda 20 ditë pune.

7.3 Mirëmbajta dhe zëvendësimi i ujëmatësit

Ne bëjmë mirëmbajtjen e rregullt të ujëmatësit tuaj, kostoja e të cilave mbulohet përmes tarifave të rregullta mujore të shërbimeve të ujësjellësit.

Po ashtu zëvendësimi i ujëmatësit, si rezultat i amortizimit të tij, bëhet nga ne, kostoja e të cilave mbulohet nga tarifat e rregullta mujore të shërbimeve të ujësjellësit.

Nëse konstatohet se ujëmatësi prishet qëllimisht nga ju, kostoja e zëvendësimit të ujëmatësit mbulohet nga ju. Instalimi i ujëmatësit bëhet nga ne brenda 5 ditë pune pasi që ju të keni bërë pagesën e instalimit të ujëmatësit. Kostoja përfshinë vlerën blerëse të ujëmatësit dhe koston e instalimit të tij.



Ju jeni përgjegjës për ruajtjen nga dëmtimet e ujëmatësit cilit është i vendosur në pronën tuaj, siç mund të jenë p.sh. dëmtimet e vulës së ujëmatësit që mund të rezultojnë nga neglizhenca, rrjedhja e ujit të nxehtë, ngrirja apo ndonjë faktorë tjetër që nuk është shkaktuar nga ofruesi i shërbimeve apo punëtorët e tij.

Në rast se ujëmatësi apo vula e ujëmatësit manipulohen nga ju, ne do të ju ndërprejmë brenda pesë (5) ditëve të punës nga shërbimet e ujësjellësit dhe në të njëjtën kohë mund të iniciojmë procedurë gjyqësore në gjykatën kompetente.

8. INFORMIM DHE ANKESAT

8.1 Të drejtat e konsumatorit në informim

Ne ju sigurojmë publikimin në internet të të gjitha dokumenteve në lidhje me shërbimet tona ndaj jush, si:

- Ligjet, rregulloret, politikat dhe procedurat tona,
- Raportet e monitorimit të performancës dhe zbatueshmërisë së standardeve minimale të shërbimeve,
- Kartën e konsumatorit dhe formatin e kontratës për shërbime ,
- Listën e plotë të tarifave etj

Ndërsa sipas kërkesës tuaj ne mund të ju sigurojmë edhe me informacionet si në vijim:

- Historia e llogarisë tuaj deri në 5 vitet e fundit,
- Çdo dokument tjetër, duke respektuar Ligjin për qasje në dokumentet publike,
- Materiale të ndryshme edukative në lidhje me përdorimin e ujit në mënyrë efikase, nëse janë në dispozicion.

8.2 Kontributi i konsumatorit në përmisimin e shërbimeve

ARRU ka themeluar Komisionin për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve (KZAK), lidhur me shërbime të ujit, si organ përfundimtar në procedurën administrative i cili vepron në kuadër të Departamentit për Çështje Ligjore dhe Licencim pran ARRU, në përputhje me dispozitat ligjore në fuqi. Komisioni është profesional dhe i pavarur në vendimmarrjen e tij.

KZAK mundëson (a) dhënien e kontributit të komunitetit në përmirësimin e shërbimeve tona përmes sigurimit të informacioneve kthyes; (b) hulumtimin dhe propozimin e zgjidhjes së ankesave të konsumatorëve në rast se konsumatori nuk është i kënaqur me zgjidhjen e parë të siguruar nga ne si ofrues i shërbimeve; dhe (c) ndërmarrjen e sondazheve me qëllim të hulumtimit të kënaqësisë së konsumatorëve tonë.

8.3 Ruajtja e të dhënave të konsumatorit

Ne jemi të vetëdijshëm për rëndësinë e madhe të mbrojtjes së privatësisë së të dhënave tuaja që gjenden në regjistrin (bazën e të dhënave) e konsumatorëve tonë.

Ne i mbledhim të dhënat e juaja personale vetëm për qëllim të sigurimit të shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të ndotura tek ju.

Ne ju sigurojmë që këto të dhëna nuk do të i ndajmë me palët e treta dhe do të jen të mbrojtura ashtu siç i parasheh Ligji për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

8.4 Zyra e kontaktit me konsumatorin

Nëse keni ndonjë ankesë në lidhje me shërbimet tona, ju lutem, kontaktoni Zyrtarët për përkujdesin e konsumatorëve përmes:

- telefonit,
- e-mail,
- rrjete sociale dhe
- fizikisht

Ne do të ju përgjigjemi ankesës tuaj brenda kohës së caktuar dhe do të mundohemi që të ju zgjidhim problemet ashtu që ju të mbetenit të kënaqur.

Detajet më të hollësishme do ti gjeni në SHTOJCËN 2

Mirëpo, nëse ju nuk do të jeni të kënaqur me përgjigjen/zgjidhjen e problemit nga ne, ju keni të drejtë që të adresoni pakënaqësinë tuaj në Komisionin për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve, pranë ARRU.



SHTOJCA 1: STANDARDET MINIMALE TË SHËRBIMEVE TË APROVUARA NGA “ARRU” PËR KRU “ HIDROMRAVA” SH.A

Në vijim janë paraqitur disa nga standardet minimale të shërbimeve të cilat janë me interes të njihen nga konsumatorët.

Emërtimi i grupit të standardeve të shërbimeve	Standardet minimale të shërbimeve	Njësia	Vlerat
Furnizim me shërbimet e ujësjellësit	Vazhdimësia e furnizimit me ujë për konsumim njerëzor	Orë/Ditë	24 h/d ¹
Ndërprerja e shërbimeve të ujësjellësit në rastet e punimeve	Koha e paralajmërimit për ndërprerjet e planifikuara, që afektojnë më shumë se 50 konsumatorë	Orë	48
	Kohëzgjatja e ndërprerjeve pas së cilës konsumatorit duhet të i sigurohet ujë me cisterna	Orë	6
Regjimi i kufizuar i shërbimeve të ujësjellësit	Koha e paralajmërimit për kufizimin e përdorimit të ujit	Ditë pune	5
Cilësia e ujit për konsum nga njeriu	Përqindja e lejueshme e përmbushjes së standardeve të cilësisë së ujit për konsum nga njeriu	%	100% ²
Presioni i ujit në rrjetin e ujësjellësit	Në kushtet e zakonshme të përdorimit të ujit	bar	Min. ≤ 1.5 Max. ≥ 7
Matja e ujit të konsumuar	Norma e matjes së ujit të konsumuar	%	100
Leximi i ujëmatësit	Shpeshhtësia e obliguar e leximit të ujëmatësit, nga Ofruesi i shërbimeve	Brenda 3 mujorit	Min. 1 Max. 3
Verifikimi i saktësisë dhe kalibrimi i ujëmatësve	Shpeshhtësia e obliguar e testimit të saktësisë së ujëmatësit brenda jetëgjatësisë standarde të ujëmatësit	Brenda 5 vitesh	1 herë
Kërkesa për lidhje të re	Intervali kohor brenda së	Ditë pune	10

¹Kjo mund të ndryshojë me aprovim të ARRU,

Emërtimi i grupit të standardeve të shërbimeve	Standardet minimale të shërbimeve	Njësia	Vlerat
të shërbimeve	cilës duhet të procesohet aplikacioni		
Realizimi i lidhjes së shërbimeve	Intervali kohor brenda së cilës duhet të realizohet lidhja e shërbimeve, pas kryerjes së pagesës nga konsumatori	Ditë pune	20
Ndërprerja e lidhjes së paautorizuar në shërbime	Intervali kohor brenda së cilës duhet të ndërprehet lidhja e paautorizuar, nga data e zbulimit	Ditë pune	5
Fatura e konsumatorit	Numri i faturave të dërguara nga Ofruesi i shërbimeve për shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të ndotura	Brenda vitit	12
Shqyrtimi i ankesave teknike (të natyrës emergjente)	Intervali brenda së cilës Ofruesi i shërbimeve duhet të i përgjigjet ankesave teknike, nga momenti i pranimit të njoftimit	Orë	6
Shqyrtimi i ankesave komerciale	Intervali brenda së cilës Ofruesi i shërbimeve duhet të i përgjigjet ankesave komerciale, nga momenti i pranimit të njoftimit	Ditë pune	20

SHTOJCA 2: DETAJET KONTAKTUESE

Autoriteti rregullator për shërbimet e ujit
Qyteti/Vendbanimi: Prishtinë, 10 000
Rruga: Ali Pashë Tepelena Nr. Prishtinë
Tel.: + 383 38 249 165
e-mail: info@arru-rks.org
Uebfaqja: arru-rks.org

Këshilli konsultativ i konsumatorëve
Regjioni: Prizren, Suharekë, Malishevë, Dragash dhe Mamushë
e-mail: info@arru-rks.org; Uebfaqja: arru-rks.org

Kompania Regjionale e Ujësjetësimit ‘Hidroregjioni Jugor’, SH.A.
Zyra Qendrore në Prizren
Qyteti/Vendbanimi: Prizren
Rruga: “Wesley Clark”, pn.
Tel.: (029) 244 150
Uebfaqja: <https://hidroregjioni-jugor.com/>

Zyra e relacionit me konsumatorë/qendra e thirrjeve
Tel.: (029) 222 631 (7/24);

Kompania Regjionale e Ujësjetësimit ‘Hidroregjioni Jugor’, SH.A.
Zyra Qendrore në Suharekë
Qyteti/Vendbanimi: Suharekë
Rruga: Hasan Prishtina, pn.
Mob.: +383 29 271 770
Uebfaqja: <https://hidroregjioni-jugor.com/>

Kompania Regjionale e Ujësjetësimit “Hidroregjioni Jugor”, SH.A.
Zyra Qendrore në Malishevë
Qyteti/Vendbanimi: Malishevë
Rruga: Imer Krasniqi, pn.
Mob.: +383 29 269 417
Uebfaqja: <https://hidroregjioni-jugor.com/>

Kompania Regjionale e Ujësjetësimit “Hidroregjioni Jugor”, SH.A.
Zyra Qendrore në Dragash
Qyteti/Vendbanimi: Malishevë
Rruga: Sheshi i Dëshmorëve, pn.
Mob.: +383 29 281 432
Uebfaqja: <https://hidroregjioni-jugor.com/>