



Kompania Rajonale e Ujësjetësit
"Hidromorava" SH.A
Regional Company for Water
"Hidromorava" J.S.C
Gjilan

RREGULLORE 01/2016
PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE TË KONSUMATORËVE

Janar, 2017

PËRMBAJTJA

I.DISPOZITAT E PËRGJITHSHME.....	3
Neni 1. FUSHËVEPRIMI DHE QËLLIMI.....	3
Neni 2. PËRKUFIZIMET.....	3
Neni.3. ZBATUESHMËRIA.....	4
Neni 4. KORNIZA LIGJORE.....	4
Neni.5. PARIMET E OFRUESIT TË SHERBIMEVE PER ANKESAT E KONSUMATOREVE	5
Neni 6. E DREJTA PËR TË BËRË ANKESË APO KËRKESË.....	5
Neni 7. PARASHTRIMI I ANKESAVE DHE KËRKESAVE.....	5
Neni 8. LLOJET E ANKESAVE.....	6
Neni 9. REGJISTRIMI I ANKESAVE DHE KËRKESAVE.....	7
Neni 10. ANKESA TE KOMISIONI KËSHILLUES I KONSUMATORËVE.....	7
II. PROCEDURAT E PRANIMIT,SHQYRTIMIT DHE ZGJIDHJES SË ANKESAVE DHE KËRKESAVE	8
Neni 11. PRANIMI I KËRKESËS/ANKESËS NGA KONSUMATORI.....	8
Neni.12. SHQYRTIMI DHE ZGJIDHJA E ANKESAVE TEKNIKE.....	8
Neni 13. NJOFTIMI I KONSUMATORIT PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE TEKNIKE.....	9
Neni 14. PERBERJA E KOMISIONIT PER SHQYRTIMIN E ANKESAVE.....	10
Neni 15. PROCEDIMI I ANKESES.....	10
Neni 16. SHQYRTIMI ZGJIDHJA E ANKESES DHE KËRKESAVE KOMERCIALE.....	10
Neni 17. PROCESVERBALI I TAKIMIT.....	11
Neni 18. PROCEDIMI I VENDIMIT TË KOMISIONIT DHE KORRIGJIMET NË MODULIN E FATURIMIT	11
Neni 19. PËRGJIGJA PËR KONSUMATOR.....	12
III.DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE.....	12
Neni 20.DISPOZITAT SHFUQIZUESE.....	12
Neni 21.HYRJA NË FUQI.....	12
SHTOJCAT	13
SHTOJCA 1: FORMA E ANKESËS/KËRKESËS SË KONSUMATORIT.....	14
SHTOJCA 2: FORMA E VENDIMIT TË KOMISIONIT PËR SHQYRTIMIN E ANKESAVE/ KËRKESAVE.....	15

Në mbështetje të Nenit 48. të Ligjit Nr. 05/L -042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, dhe të nenit 7. paragrafi 2. të Statutit të Kompanisë, Bordi i Drejtorëve të KRU “Hidromorava” Sh.A.

Nxjerr këtë:

Rregullore nr. 01/2016 për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve

I. DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Neni 1

Fushëveprimi dhe Qëllimi

1. Me këtë rregullore përcaktohen rregullat e KRU “Hidromorava” Sh.A. (në tekstin e mëtutjeshëm: “Kompania”) për zgjidhjen e ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve 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.

2. Miratimi i kësaj rregulloreje ka qëllim të dyfishtë:

2.1 Të vendosi një kornizë mbi të cilën Kompania e rregullon procesin e pranimit dhe procesimit të ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve; dhe

2.2 Të definojë veprimet specifike që duhet të ndiqen nga personeli i Kompanisë me rastin e zgjidhjes së ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve.

Neni 2

Përkufizimet

1. Shprehjet e përdorura në këtë Rregullore kanë kuptimin si vijon:

1.1 “**Ankesë**” është çdo kundërshtim apo raportim i pakënaqësisë me cilindo aspekt të shërbimeve që ofron ofruesi i shërbimeve.

1.2 “**Kërkesë**” e konsumatorit është çdo kërkesë e bërë me gojë apo me shkrim në lidhje me cilindo aspekt të shërbimeve që ofron ofruesi i shërbimeve.

1.3 “**ARRU**” është Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit.

1.4 “**KRU**” është Kompania Rajonale e Ujësjellësit (Kompania).

1.5 “**ZSHK**” është zyra për shërbimin e konsumatorëve.

1.6 **Komisionet këshilluese të konsumatorëve**-komisionet e përshkruara dhe të themeluara në pajtim me nenin 26. Të Ligjit nr.05/L-042.

1.7 **Konsumator-** personi i cili ka lidhur kontratë për shërbime me ofruesin e shërbimeve dhe ose merr shërbime nga ofruesi i shërbimeve.

1.8 **Ofruesi i Shërbimeve-**çdo ofrues i shërbimeve të ujësjellësit, ujërave të ndotura dhe furnizuesit të ujit me shumicë.

1.9 **Shërbimet e Ujit-** shërbimet e ujësjellësit, ujërave të ndotura dhe furnizimi i ujit me shumicë. bimeve që ofron ofruesi i shërbimeve.

Neni 3 Zbatueshmëria

1. Kjo rregullore është dokument zyrtar dhe i zbatueshëm i Kompanisë. Si e tillë ai duhet të zbatohet nga i gjithë stafi i kompanisë që është i përfshirë në procesin e pranimit, shqyrtimit, dhe zgjidhjes së ankesave të konsumatorëve. Po ashtu, ky dokument është me interes edhe për konsumatorët si dhe palët tjera të interesit dhe do të publikohet në ueb-faqen e kompanisë.

2. Mosrespektimi i kësaj rregulloreje paraqet shkelje të rregullave të punës dhe rrjedhimisht sanksionohet me masa ndëshkimore konform procedurës disiplinore të Kompanisë.

3. Për interpretimin e rregullave dhe procedurave të përcaktuara me këtë rregullore si dhe për zgjidhjen e keqkuptimeve eventuale apo rasteve të veçanta duhet të kontaktohet Zyrtari i Zyrës për Shërbime me Konsumatorë i Kompanisë.

Neni 4 Korniza Ligjore

1. Korniza ligjore për ndërprerjen e shërbimeve të ujit është përcaktuar me:

1.1 Ligjin Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit i miratuar nga Kuvendi i Kosovës në janar 2016.

1.2 Ligjin Nr. 04/L-121 për Mbrojtjen e Konsumatorit, miratuar nga Kuvendi i Kosoves në vitin 2012.

1.3 Rregulloret e miratuara nga ARRU në bazë të Ligjit:

1.3.1 Rregullorja për Standardet Minimale për Shërbimet e Ujit-Nr.02/2016;

1.3.2 Rregullorja për Kartën e Konsumatorëve- Nr.03/2016

1.3.3 Rregullorja për Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve- Nr.01/2016

Neni 5

Parimet e Kompanisë për Zgjidhjen e Ankesave dhe Kërkesave

1. Parimet bazë për ndërprerjen e shërbimeve të ujit janë të bazuara në Ligj dhe njëkohësisht njëkohësisht demonstronë përkushtimin e fuqishëm të Kompanisë për:

- 1.1. Trajtimin e drejtë dhe të barabartë të të gjithë konsumatorëve.
- 1.2. Ngritjen e cilësisë së shërbimeve për konsumatorët.
- 1.3. Adresimin e drejtë dhe me kohë të të gjitha shqetësimeve që mund ti kenë konsumatorët.
- 1.4. Krijimin e qasjes që ka në fokus konsumatorët dhe nevojat e tyre.
- 1.5. Respektimin e plotë të rregullativës ligjore që është në fuqi.
- 1.6. Respektimi i Standardeve të shërbimit të përcaktuara me kornizën ligjore.

2. Kompania është e përkushtuar që t'i respektojë në tërësi parimet, rregullat dhe procedurat për kërkesat dhe ankesat e konsumatorëve ashtu siç janë përcaktuar me kornizë ligjore.

3. Përpos kësaj kompania ka për qëllim që të ofrojë standarde të larta të shërbimit, dhe në këtë kontekst është e përkushtuar që t'i trajtojë kërkesat dhe ankesat e konsumatorëve në mënyrë të drejtë dhe në afatin më të shkurtër të mundshëm.

Neni 6

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.

Neni 7

Parashtrimi i Ankesave dhe Kërkesave

1. Parashtrimi i ankesave mund të bëhet:

- 1.1. përmes telefonit – 24 orë/ditë, 7 ditë në javë, (operatori që paraqitet në telefon e vlerëson se a mund ta pranon një ankesë/kërkesë të tillë).
- 1.2. duke kontaktuar personalisht qendrat e shërbimit të konsumatorëve;
- 1.3. me shkrim, përmes postës apo postës elektronike;

2. 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.

3. Pavarësisht se në cilën prej formave të mësipërme konsumatori e ka kontaktuar kompaninë, zyrtari për kërkesa/ankesa duhet ta udhëzojë atë për mënyrën se si parashtrohet ankesa apo kërkesa, si plotësohen formularët përkatës për parashtrimin formal të kërkesës/ankesës.

4. Pas marrjes së udhëzimeve të nevojshme nga zyrtari për kërkesa/ankesa, konsumatori e plotëson formularin përkatës të parashtrimit të kërkesës/ankesës dhe e dorëzon atë tek zyrtari.

Neni 8

Llojet e Ankesave

1. Ankesat sipas rregullores për Standardet Minimale për Shërbimet e Ujit të ARRU, ndahen në dy kategori:

1.1 Ankesat Teknike, dhe

1.2 Ankesat Komerciale.

2. Ankesat Teknike janë;

2.1. Mungesa e furnizimit me ujë;

2.2. Presioni i ulët /lartë në rrjetin e ujësjellësit;

2.3. Problemet lidhur me kualitetin e ujit të pijes;

2.4. Rrjedhjet nga rrjeti i ujësjellësit;

2.5. Bllokimet dhe përmbytjet nga ujërat e zeza;

2.6. Ndonjë incident tjetër që ka ndikim në ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit të ujërave të zeza.

3. Ankesat Komerciale janë:

3.1. Ankesat për fatura;

3.2. Dyshimet lidhur me faturimin;

3.3. Kërkesat për ndryshimin e emrit, adresës dhe të tjerat që lidhen me emërtimin e konsumatorit;

3.4. Kërkesat tjera që lidhen me rregullimin e borxhit aktual ose të vjetër (riprogramim, transfer të borxhit, ngrirje të borxhit, kontestim të faturës/faturave.

Neni 9

Regjistrimi i Ankesave dhe Kërkesave

1. Të gjitha ankesat dhe kërkesat e konsumatorëve, pavarësisht prej mënyrës si bëhen ato, do të regjistrohen në sistemin kompjuterik me datën kur janë parashtruar.
2. Regjistri i ankesave dhe kërkesave do të përmbajë:
 - 2.1. Numrin referent;
 - 2.2. Emrin dhe mbiemrin adresën e parashtruesit;
 - 2.3. Numrin personal / dokument identifikues/, nëse posedon;
 - 2.4. Datën e parashtrimit;
 - 2.5. Kategorinë (teknike apo komerciale) dhe llojin
 - 2.6. Emrin e personelit që e ka pranuar;
 - 2.7. Veprimin e ndërmarr në lidhje me ankesën apo kërkesën.
3. Zyrtari përgjegjës i kompanisë për konsumator regjistron kërkesën/ankesën e regjistron kërkesën/ankesën e konsumatorit në formularin standard të kompanisë në kuadër të softwerit përkatës me të gjitha informacionet e duhura që mundësojnë shqyrtimin adekuat të ankesës apo kërkesës së tij.
4. Zyrtari përgjegjës për konsumatorë kërkesën/ankesën duhet të jap një dëshmi konsumatorit për dorëzimin e ankesës.

Neni 10

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 30 (tridhjetë) ditë kalendarikë nga dita e pranimit të vendimit (përgjigjes) nga kompania.

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

Neni 11

Pranimi i Ankesës/Kërkesës nga Konsumatori

1. Zyrtari përgjegjës i kompanisë në Qendrën e Thirrjeve (zyrtari për Ankesa të konsumatorëve 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.

1.1 Në rast se kërkohet vetëm sqarim pa ndonjë veprim të mëtutjeshëm, konsumatori do ti jepet përgjigja menjëherë në telefon apo verbalisht.

1.2 Zyrtari për Ankesa të Konsumatorëve duhet t'ia kumtojë konsumatorit numrin referent të ankesës apo kërkesës;

1.3 Në rast se për të njëjtin problem paraqitet ankesa ose njoftimi nga në shumë konsumatorë atëherë, zyrtari përgjegjës i kompanisë në Qendrën e thirrjeve do t'i regjistrojë të gjitha ankesat/njoftimet nën një numër referent dhe do ti informojë konsumatorët se problemi është paraqitur dhe po ashtu për veprimet që po i ndërmerr kompania për zgjidhjen e problemit.

1.4 Në rastet kur ankesa është bërë gjatë orarit të punës Zyrtari përgjegjës për konsumatorë menjëherë pas regjistrimit të rastit e lajmëron Shërbimin teknik të kompanisë (varësisht prej llojit të ankesës, kërkesës apo njoftimit) dhe ia dërgon një kopje të formularit të rastit me shënimet e duhura, tek përgjegjësi i rrjetit të kanalizimit apo tek përgjegjësi i rrjetit të kanalizimit.

1.5 Në rastet kur ankesa është bërë jashtë orarit të punës, zyrtari përgjegjës i shërbimit teknik menjëherë e lajmëron ekipin kujdestar të kompanisë dhe kërkon nga ata që të shqyrtojnë rastin të cilit i referohet rasti (në tekstin e mëtejshëm: "Zyrtari" e organizon daljen në vendin e ngjarjes të ekipit për shqyrtimin dhe zgjidhjen e çështjes. Zyrtari menjëherë pas regjistrimit të rastit e lajmëron me telefon ekipin kujdestar të kompanisë dhe kërkon nga ata që ta shqyrtojnë rastin.

2. Dalja në vendin e ngjarjes, në të dy rastet, e ekipit për intervenim duhet të bëhet brenda gjashtë /6/ orëve prej momentit të pranimit të ankesës, kërkesës apo njoftimit.

Neni 12

Shqyrtimi dhe Zgjidhja e Ankesave Teknike

1. Ekipi i përcaktuar për shqyrtimin e rastit pas daljes në vendin e ngjarjes do ta konstatojë problemin dhe do të përpiket që ta rregullojë menjëherë atë- brenda katër /4/ orëve prej daljes në vendin e ngjarjes.

1.1 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 këtillë në urdhëresën e punës.

2. Pavarësisht se a është zgjidhur apo jo ankesa problemi i raportuar, shërbimi teknik-Përgjegjësi i rrjetit të ujësjellësit apo përgjegjësi i rrjetit të kanalizimit, duhet që ta informojë zyrtarin për konsumatorë në afatin më të shkurtër për atë se a është zgjidhur problemi apo jo dhe nëse jo për veprimet që i ndërmerren kompania dhe kohën kur pritet të zgjidhet.

2.1. Në secilin rast ky njoftim duhet të bëhet brenda 12 orëve prej momentit kur zyrtari përgjegjës në Qendrën e thirrjeve e ka lajmëruar qoftë përgjegjësin e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit apo drejtëpërdrejt ekipin e kujdestarisë (në rastet jashtë orarit të punës).

2.2. Pas zgjidhjes së ankesës / problemit apo pas konstatimit të punëve që duhet të bëhen për zgjidhjen e ankesës/problemit, shërbimi teknik-përgjegjësi i rrjetit të ujësjellësit apo përgjegjësi i rrjetit të kanalizimit, duhet të përgadisë raportin me shkrim për zgjidhjen e problemit apo për punët shtesë që duhet të bëhen dhe të njejtën brenda 24 orëve duhet t'ia dorëzojë zyrtarit përgjegjës për shërbime me konsumatorë.

2.3. Gjatë kohës deri sa nuk zgjidhet problemi, përgjegjësi i rrjetit të ujësjellësit ose ai i kanalizimit të cilit i referohet problemi do ta njoftojë në baza ditore zyrtarin përgjegjës për konsumatorë për veprimet që ndërmerren nga kompania për zgjidhjen e problemit dhe për kohën kur pritet të zgjidhet problemi.

2.4. Pas zgjidhjes përfundimtare të ankesës/problemit, zyrtari do ta njoftojë me shkrim zyrtarin për Ankesa në zyrën për shërbime me konsumatorë.

3. Zgjidhja e problemit në të gjitha rastet duhet të kryhet brenda tri /3 / ditëve prej momentit të paraqitjes së ankesës/njoftimit.

Neni 13

Njoftimi i Konsumatorit për zgjidhjen e ankesave teknike

1. Në rastet kur problemi i paraqitur është zgjidhur brenda 12 orëve prej momentit të pranimit të njoftimit, pas marrjes së njoftimit nga Ekipi, Zyrtari për shërbimin e konsumatorëve menjëherë e njofton përmes telefonit Konsumatorin i cili është ankuar dhe e konfirmon zgjidhjen e ankesës/problemit. Njëkohësisht Zyrtari për shërbimin e konsumatorëve e regjistron ankesën si: “e zgjidhur”.

2. Në rastet kur problemi i paraqitur është në fazën e hulumtimit dhe duke u punuar në zgjidhjen e tij, Zyrtari për shërbimin e konsumatorëve 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”.

3. Pasi të ketë pranuar informacionin me shkrim nga Komisioni për zgjidhjen e ankesës/problemit, Zyrtari për shërbimin e konsumatorëve e azhurnon statusin e ankesës prej: “në fazën e zgjidhjes” në: “e zgjidhur”.

4. Në të gjitha rastet, Zyrtari për shërbimin e konsumatorëve 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”.

Neni 14

Përbërja e Komisionit për Shqyrtimin e Ankesave

1. Anëtarët e Komisionit do të emërohen me vendim të veçantë të Kryeshefit Ekzekutiv.

2. Komisioni do të përbëhen nga tre (3) anëtarë ku njëri nga ata është kryesues si vijon:

2.1 Një (1) përfaqësues i Zyrës së Shërbimeve me Konsumatorë,

2.2 Një (1) përfaqësues i Departamentit Teknik, dhe

2.3 Një (1) përfaqësues i Zyrës Ligjore

3. Komisioni është i përhershëm dhe takohet së paku një (1) herë në javë (përveç nëse nuk ka ankesa dhe kërkesa për të shqyrtuar).

Neni 15

Procedimi i Ankesës

1. Zyrtari për shërbimin e konsumatorëve pas regjistrimit të ankesës në sistem, në ditën e njejtë e përcjellë një kopje të saj tek Kryesuesi i komisionit për shqyrtimin e Ankesave (Komisioni).

2. Kryesuesi e evidenton rastin dhe e organizon takimin e Komisionit për Shqyrtimin e Ankesave (Komisioni)

Neni 16

Shqyrtimi, zgjidhja e ankesës dhe kërkesave komerciale

1. Komisioni duhet të takohet për shqyrtimin e ankesës apo kërkesës në afat prej 7 /shtatë/, ose një herë në javë, ditëve të punës prej datës së pranimit të ankesës dhe në bazë të dhënave të paraqitura në ankesë si dhe në bazë të materialeve tjera të siguruara nga anëtarët e komisionit, do ta shqyrtojnë ankesën dhe normalisht do të marrë vendim në ditën e shqyrtimit.

2. 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.

3. Vendimi i Komisionit duhet të jetë me shkrim dhe në formatin e dhënë në shtojcën e këtij dokumenti i cili duhet të merret brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve të punës prej datës kur është bërë ankesa apo kërkesa e konsumatorit.

3.1. 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 Zyrtarin për shërbimin e konsumatorëve.

4. Në rastet kur ankesa apo kërkesa nuk ka mundur të zgjidhet në afat prej 15 (pesëmbëdhjet) 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 20 (njëzetë) ditëve të punës prej datës së parashtrimit të ankesës apo kërkesës.

Neni 17 **Procesverbali i takimit**

1. Procesverbali i takimit duhet të përgaditet me shkrim nga një procesmbajtës që e cakton Kryesuesi i Komisionit.

2. Procesverbali duhet të përmbajë:

2.1 Datën, vendin dhe kohën në të cilën takimi ka filluar dhe përfunduar;

2.2 Emrat e përbërjes së Komisionit;

2.3 Provat dhe dëshmitë e paraqitura nga konsumatorët;

2.4 Vendimet e nxjerra nga takimi;

2.5 Çdo votim që është bërë duke përfshirë edhe rezultatet;

2.6 Ndonjë çështje tjetër relevante për rastin;

2.7 Procesverbali duhet të nënshkruhet nga Komisioni.

3. 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.

Neni 18 **Procedimi i Vendimit të Komisionit dhe Korigjimet në Modulin e Faturimit**

1. Një kopje e vendimit përfundimtar të komisionit në të gjitha rastet i dërgohet Përgjegjësit të Inkasantëve.

2. Përgjegjësi i Inkasantëve pas pranimit të vendimit të Komisionit e autorizon operatorin e sistemit të faturimit që të bëjë intervenimin e kërkuar me vendim duke ia dorëzuar atij një kopje të vendimit të Komisionit.

3. Operatori i faturimit, në afat prej 2 ditëve të punës i kryen korigjimet e kërkuara me vendimin e komisionit dhe e njofton Përgjegjësën e Inkasantëve për korigjimet e kryera dhe ky i fundit e njofton menjëherë zyrtarin e shërbimit të konsumatorëve.

Neni 19
Përgjigja për Konsumatorë

1. Përgjigja me shkrim për konsumatorin i cili ka parashtruar ankesë apo kërkesë komerciale, duhet t'i dërgohet konsumatorit.
2. Përmes postierit të kompanisë ose lexuesit të ujëmatësit.
3. Me postë (rekomandë).
4. Të gjitha ankesat apo kërkesat komerciale duhet të zgjidhen brenda 20 ditëve të punës dhe për këtë duhet t'i ipet përgjigje me shkrim konsumatorit i cili ka parashtruar ankesën apo kërkesën.

III. DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE

Neni 20

Dispozitat Shfuqizuese

Me hyrjen në fuqi të kësaj rregullore, shfuqizohet rregullorja nr.927 të dt. 16.06.2014.

Neni 21

Hyrja në Fuqi

Kjo Rregullore hyn në fuqi në ditën e aprovimit nga Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit.

Kryesuesja e Bordit të Drejtorëve

Datë ____/____/2017
Gjilan

Elhame Shefkiu

SHTOJCAT

Forma e Ankesës/Kërkesës së Konsumatorit

[Plotësohet nga Kompania]

Numri Referent: _____

Datë: _____

Ankesa e pranuar nga: _____

[Plotësohet nga Konsumatori]

Të dhënat e Konsumatorit:

Emri dhe Mbiemri		Shifra	
Numri Personal		Nr. i Telefonit	
Adresa		E-mail	
Nr. i Ujëmatësit		Dorëzuesi i ankesës	
Kategoria	<input type="checkbox"/> Shtëpiak <input type="checkbox"/> Komercial/Industrial <input type="checkbox"/> Institucional		

Lloji i ankesës:

<input type="checkbox"/> Fatura e lartë	<input type="checkbox"/> Kualiteti jo i duhur i ujit (turbullirë, shije, etj.).
<input type="checkbox"/> Çmimi dhe struktura jo e duhur e tarifës	<input type="checkbox"/> Mungesa e ujit ose e presionit
<input type="checkbox"/> Mosleximi i ujëmatësit	<input type="checkbox"/> Dëme të shkaktuara nga pëcitja e gypave
<input type="checkbox"/> Ndërprerja e ujit pa paralajmërim	<input type="checkbox"/> Dëme të shkaktuara nga punimet e Kompanisë
<input type="checkbox"/> Pagesat e kryera nuk janë regjistruar	<input type="checkbox"/> Kualiteti jo i duhur i ujit (turbullirë, shije, etj.).
<input type="checkbox"/> Kërkesë për shlyerjen e borxhit	<input type="checkbox"/> Ndërprerjet e shpeshta të ujit
<input type="checkbox"/> Mosdërgimi me rregull i faturave	<input type="checkbox"/> Të tjera

Përshkrimi i shkurtër i ankesës/kërkesës:

Ankesës ia bashkangjes: 1. _____

2. _____

3. _____

Nënshkrimi i Konsumatorit: _____

Datë: _____



Kompania Rajonale e Ujësjesit
“Hidromorava” SH.A
Regional Company for Water
“Hidromorava” J.S.C
Gjilan

Numri i Referent: _____

Datë: _____

Në pajtim me dispozitat e Ligjit Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit dhe akteve nënligjore të miratuara nga Autoriteti Rregullator i Shërbimeve të Ujit, duke u bazuar në Rregulloren 01/2016 për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve dhe pas shqyrtimit të ankesës nr. _____ datë ____/____/____ të konsumatorit _____, Kodi/Shifra _____ me adresa _____, Komisioni për Shqyrtimin e Ankesave, në mbledhjen e mbajtur më ____/____/____, për këshillim dhe votim njëzëri merr;

V E N D I M

- 1. APROVOHET – REFUZOHET ankesa/kërkesa Nr:.....e parashtruar me datë.....e Konsumatorit.....nga.....me Adresë..... Shifër.....**
- 2. Kërkohet që në pajtim me këtë vendim, Departamenti.....të ndërmerr veprimet vijuese:**
.....
.....
- 3. Ky vendim hyn në fuqi në ditën e nxjerrjes**

Arsyetim

Komisioni për Zgjidhjen e Ankesave në takimin e punës me ____/____/____ duke u mbështetur në shkresat e lëndës dhe pas shqyrtimit të hollësishëm të informacioneve të siguruar nga departamentet përkatëse

Këshillë juridike; Kundër këtij vendimi, pala e pakënaqur ka të drejtë ankese në Komisionin Këshillues të Konsumatorëve për Rajonin e Gjilanit në afat prej 30 (tridhjetë) ditë kalendarike nga dita e pranimit të së njëjtës

Anëtarët e Komisionit:

1.....

2.....

3.....

Dërguar:

1X Konsumatorit

1X Departamentit të Shërbimit të Konsumatorëve

1X Arkivit të Kompanisë