

REPUBLIKA E KOSOVËS - REPUBLIKA KOSOVA - REPUBLIC OF KOSOVO
Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit
Regulatorni Autoritet za Usluge Vode
Water Services Regulatory Authority

Nr. protokollit/Prot. No. 606
Në datë/On the date D
Nr. aktit/Act No. 28/10/2019
Datë/Date



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosova

AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORNI AUTORITET ZA USLUGE VODE
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



RREGULLORE NR.10/2019 PËR STANDARDET MINIMALE TË SHËRBIMEVE TË UJIT NË KOSOVË

Tetor 2019

Përmbajtja

KREU I: DISPOZITAT E PËRGJITHSHME	4
Neni 1 Qëllimi	4
Neni 2 Fushëveprimi	4
Neni 3 Përkufizimet	4
KREU II: PARIMET E PËRGJITHSHME.....	7
Neni 4 Aplikueshmëria	7
Neni 5 Parimet e përgjithshme për standardet e shërbimeve.....	7
KREU III: PROCEDURA PËR SHQYRTIM DHE PËRJASHTIM NGA STANDARDET E SHËRBIMIT	8
Neni 6 Pajtueshmëria me standardet e shërbimeve të vendosura nga Autoriteti	8
Neni 7 Përrjashtimi nga standardet e shërbimeve	8
Neni 8 Shqyrtimi i standardeve të shërbimeve nga Autoriteti.....	9
KREU IV: NGRITJA E STANDARDEVE TE SHERBIMEVE	9
Neni 9 Procedura për ngritjen e standardeve të shërbimeve	9
KREU V: STANDARDET TEKNIKE DHE KOMERCIALE TË SHËRBIMEVE	10
Neni 10 Cilësia e ujit të pijshëm.....	10
Neni 11 Mbrojtja e mjedisit dhe trajtimi i ujërave të ndotura.....	10
Neni 12 Presioni i ujit në rrjetin e ujësjellësit	10
Neni 13 Vazhdimësia e furnizimit me ujë të pijshëm	11
Neni 14 Ndërprerja e furnizimit me ujë	12
Neni 15 Ndërtimi dhe mirëmbajtja e rrjetit të ujësjellësit	12
Neni 16 Ndarja në mes të gypave të ujësjellësit dhe kanalizimit	13
Neni 17 Ndërtimi dhe mirëmbajtja e rrjetit të kanalizimit.....	14
Neni 18 Aplikacioni për shërbime dhe instalim të lidhjes.....	14
Neni 19 Instalimi i lidhjes në shërbime.....	15
Neni 20 Zhvendosja e lidhjes së shërbimeve	15
Neni 21 Ndërprerja e lidhjes së paautorizuar në shërbime.....	15
Neni 22 Instalimi dhe zëvendësimi i ujëmatësit.....	16
Neni 23 Lokacioni i dhe ndërtimi i pusëtës për vendosjen e ujëmatësit.....	17
Neni 24 Mirëmbajtja e ujëmatësit dhe vulës (pllombës)	18
Neni 25 Matja e ujit të përpunuar dhe të shpërndarë.....	18
Neni 26 Matja e ujit të konsumuar	19
Neni 27 Leximi i ujëmatësit.....	19
Neni 28 Verifikimi dhe kalibrimi i ujëmatësve.....	20
Neni 29 Faturimi i konsumatorëve për shërbimet e ofruara	20

Neni 30 Faturimi në rastet kur ujëmatësi është jofunksional	21
Neni 31 Faturimi në rastet me ujëmatës të përbashkët (ndërtesat e banimit kolektiv)	21
Neni 32 Trajtimi i ankesave dhe kërkesave teknike të konsumatorëve.....	22
Neni 33 Trajtimi i ankesave dhe kërkesave komerciale të konsumatorëve	24
Neni 34 Zhvillimi dhe përdatësimi i sistemit të informatave menaxhuese	24
KREU VI: ZBATIMI I STANDARDEVE DHE KUNDËRVAJTJET	24
Neni 35 Zbatimi i standardeve të shërbimeve.....	24
Neni 36 Raportet dhe mbajtja e shënimeve.....	25
Neni 37 Kundërvajtjet.....	25
Neni 38 Ankesat dhe kundërshtimet.....	26
KREU VII: DISPOZITAT SHFUQIZUESE.....	26
Neni 39 Gjuhët.....	26
Neni 40 Shfuqizimi	26
Neni 41 Hyrja në Fuqi.....	26

Në mbështetje të nenit 4, paragrafi 3.6 dhe nenit 21, paragrafi 1, në kuptim të nenit 47, paragrafit 2 dhe 3 të Ligjit Nr.05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, i shpallur në Gazet Zyrtare e Republikës së Kosovës Nr. 4/2016 të datës 14 Janar 2016, Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit,

Miraton:

RRGULLORE NR.10/2019 PËR STANDARDET MINIMALE TË SHËRBIMEVE TË UJIT NË KOSOVË

KREU I: DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Neni 1 Qëllimi

Qëllimi i kësaj Rregullore është që të përmirësojë shërbimet e ujit, duke përcaktuar Standardet Minimale të Shërbimeve.

Neni 2 Fushëveprimi

Fushëveprimi i kësaj Rregullore është që të përcaktojë Standardet Minimale të Shërbimeve, të cilat ofruesit e shërbimeve të ujit në Kosovë duhet të i përmbushin për periudhën sa janë të licencuar të ofrojnë shërbime të ujit.

Neni 3 Përkufizimet

1. Fjalët dhe shprehjet e përdorura në këtë Rregullore do të kenë kuptimin si në vijim:
 - 1.1. **Autoriteti** - Autoriteti rregullator për shërbimet e ujit (ARRU) si autoritet i pavarur, përgjegjës për rregullimin e veprimtarive të ofruesve të shërbimit në Kosovë
 - 1.2. **Ditë pune** - çdo ditë përveç të shtunës dhe të dielës, apo ndonjë ditë tjetër që është festë zyrtare në Kosovë;
 - 1.3. **Faturë** - dokumenti i cili i dërgohet konsumatorit nga ofruesi i shërbimeve për të paguar detyrimet për shërbimet e ofruara;

- 1.4. **Gypi i lidhjes së konsumatorit** - gypi nga rrjeti shpërndarës i ofruesit të shërbimeve deri te ujëmatësi i konsumatorit, apo deri te objekti i konsumatorit (në rastet kur ujëmatësi është brenda objektit të konsumatorit) i cili përbëhet prej dy pjesëve:
- 1.4.1. **Gypi i shërbimit** - pjesa e gypit të lidhjes që shtrihet prej gypit shpërndarës në rrugë deri te kufiri i pronës së konsumatorit dhe mirëmbajtja e tij është përgjegjësi e ofruesit të shërbimeve;
 - 1.4.2. **Gypi i furnizimit** - pjesa e gypit të lidhjes prej kufirit të pronës së konsumatorit (d.m.th. brenda kufirit të pronës), mirëmbajtja e tij është përgjegjësi e konsumatorit.
- 1.5. **Kategoria e konsumatorëve** - kategoria e konsumatorëve të definuar si në vijim:
- 1.5.1. **Konsumator shtëpiak** - konsumatori i klasifikuar nga ofruesi i shërbimeve si person i cili shfrytëzon shërbimet në banesën e tij apo saj për nevoja të amvisërisë;
 - 1.5.2. **Konsumator komercial/industrial** - personi, subjekti ligjor ose organizata afariste e klasifikuar nga ofruesi i shërbimeve si konsumator i cili shfrytëzon shërbimet për apo në lidhje me ushtrimin e veprimtarisë së vet industriale apo komerciale të cilit do lloj;
 - 1.5.3. **Konsumator institucional** - subjekti ligjor i klasifikuar nga ofruesi i shërbimeve si autoritet qeveritar, autoritet lokal, organizatë ndërkombëtare apo institucion i cili kryen veprimtaritë të interesit të përbashkët apo publik dhe i cili nuk është i regjistruar si organizatë afariste në pajtim me Ligjin për shoqëritë tregtare Nr. 02/L-123;
- 1.6. **Komisioni** – nënkupton komisioni për zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve lidhur me shërbime të ujit, si organ përfundimtar në procedurën administrative;
- 1.7. **Komision shqyrtues** - komisioni i cili mund të rishikojë vendimet e Autoritetit konform Ligjit Nr. 05/L -042;
- 1.8. **Konsumator** - personi i cili ka lidhur kontratë për shërbime me ofruesin e shërbimeve dhe/ ose merr shërbime nga ofruesi i shërbimeve;
- 1.9. **Konsumator pasiv** - konsumatori i cili për arsye të ndryshme, dëshmon se përkohësisht nuk i shfrytëzon shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit mirëpo vazhdon të mbetet i lidhur në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit.
- 1.10. **Kontrata e shërbimit** - kontrata standarde e cila duhet të lidhet në mes të Ofruesit të shërbimeve dhe konsumatorit e cila rregullon ofrimin e shërbimeve, të drejtat dhe obligimet e palëve;

- 1.11. **Licencë e shërbimit** - leja e lëshuar nga Autoriteti me të cilën jepet autorizimi për ofrimin e shërbimit të ujit;
- 1.12. **Lidhje e paautorizuar** - lidhja në mes objekteve të konsumatorit dhe rrjetit shpërndarës për shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të ndotura që nuk është kryer nga ofruesi i shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të ndotura dhe në pajtim me ligjin;
- 1.13. **Marrëveshje e shërbimit** - marrëveshja e nënshkruar nga Komuna dhe ofruesit e shërbimeve nën kontrollimin dhe mbikqyrjen e Autoritetit, për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit brenda Komunës së veçantë, në të cilën janë të përcaktuara të drejtat dhe obligimet e të dy palëve;
- 1.14. **Ndërprerje** - ndërprerja e ofrimit të shërbimeve nga ofruesi i shërbimeve për shkaqe të sigurisë, operationale, mospagesës së faturave nga ana e konsumatorit apo për shkaqe tjera të përcaktuara me Ligjin Nr. 05/L -042;
- 1.15. **Objekti** - lokacionin për të cilin kërkohen apo ofrohen shërbimet;
- 1.16. **Ofrues i shërbimeve** - çdo person juridik i regjistruar që ka aktivitet primar, ofrimin e shërbimeve të ujit;
- 1.17. **Palë e interesit** - personin që ka interes në sektorin e furnizimit dhe ofrimit të shërbimeve të ujit;
- 1.18. **Person** - person fizik apo juridik i cili mund të jetë publik apo privat;
- 1.19. **Rrjeti i kanalizimit** - të gjitha asetet e shfrytëzuara nga ofruesi i shërbimeve për ofrimin e shërbimeve të ujërave të ndotura;
- 1.20. **Rrjeti i ujësjellësit** - të gjitha asetet e shfrytëzuara nga ofruesi i shërbimeve për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit;
- 1.21. **Standard i shërbimeve** - standardet e shërbimit që zbatohen për atë shërbim në përputhje me legjislacionin aktual;
- 1.22. **Shërbimet e kanalizimit** - shërbimet në infrastrukturën fizike të cilat shërbejnë për të përcjellur ujërat e ndotura;
- 1.23. **Shërbimet e ujësjellësit** - marrja, përpunimi dhe shpërndarja e ujit për konsum njerëzor si dhe operimi i rrjetit dhe objekteve për atë qëllim;

- 1.24. **Shërbimet e ujit** - shërbimet e ujësjellësit, ujërave të ndotura dhe furnizimi i ujit me shumicë;
 - 1.25. **Ujëmatës** - çdo aparat apo pajisje që përdoret nga ofruesi i shërbimeve për të matur sasinë e ujit të përpunuar dhe konsumuar.
 - 1.26. **Zona e shërbimit** - zona e shërbimit e cila është përcaktuar me aktin nënligjor të miratuar nga Qeveria e Kosovës.
2. Shprehjet tjera të përdorura në këtë Rregullore kanë të njëjtin kuptim si në Ligjin përkatës për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit.

KREU II: PARIMET E PËRGJITHSHME

Neni 4 Aplikueshmëria

Të gjithë ofruesit e shërbimeve janë të obliguar që të jenë në pajtim me dispozitat e kësaj Rregullore, përfshirë amendamentimet që Autoriteti mund ti bëjë kohë pas kohe në të.

Neni 5 Parimet e përgjithshme për standardet e shërbimeve

1. Ofruesit e shërbimeve, tërë kohën duhet të përmbushin obligimet e tyre në mënyrë profesionale, në afat të caktuar, në mënyrë efektive dhe të sigurtë.
2. Të gjithë banorët në zonën e shërbimit që shërbehen nga ofruesi i shërbimeve, kanë të drejtë të marrin shërbime të rregullta kur një gjë e tillë është teknikisht dhe ekonomikisht e mundur.
3. Ofruesi i shërbimeve është përgjegjës për mbajtjen e trajnimeve, mbikqyrjen dhe monitorimin, në mënyrë që të sigurohet që punëtorët e tij janë të sjellshëm dhe profesional në bashkëveprimet e tyre me konsumatorët dhe publikun.
4. Standardet numerike specifike të niveleve minimale të shërbimeve të përshkruara në këtë Rregullore janë të menduara si të obligueshme dhe do të përfshihen si obligim në licencën e shërbimit të lëshuar ofruesve të shërbimeve.
5. Standardet Minimale të Shërbimeve ashtu siç përcaktohen në këtë Rregullore nuk duhet të interpretohen për të:

- 5.1. Reduktuar standardet e shërbimeve të tanishme nëse shërbimet momentalisht janë duke u dhënë sipas standardeve më të larta se minimumi i standardeve të shërbimeve të imponuara me këtë Rregullore;
- 5.2. Parandaluar çdo ofrues të shërbimeve që të angazhohet për ngritjen e standardeve të shërbimeve me ndonjë marrëveshje të shërbimit të bërë me Komunën.

**KREU III:
PROCEDURA PËR SHQYRTIM DHE PËRJASHTIM NGA STANDARDET E SHËRBIMIT**

**Neni 6
Pajtueshmëria me standardet e shërbimeve të vendosura nga Autoriteti**

Të gjithë ofruesit e shërbimeve, duhet të jenë në pajtueshmëri me standardet e shërbimit të vendosura nga Autoriteti, përveç nëse lejohen nga Autoriteti për të korigjuar, ndryshuar, modifikuar, shtuar apo zëvendësuar ndonjë nga standardet e shërbimit të përcaktuara me këtë Rregullore.

**Neni 7
Përrjashtimi nga standardet e shërbimeve**

1. Një ofrues i shërbimeve që nuk ka mundësi të jetë në pajtueshmëri me ndonjë ose disa nga standardet e shërbimeve, duhet të aplikojë me shkrim tek Autoriteti që të përjashtohet nga përmbushja e një ose më shumë standardeve të veçanta të shërbimeve, ashtu siç është përcaktuar me këtë Rregullore.
2. Kërkesa me shkrim e ofruesit të shërbimeve duhet të përfshijë:
 - 2.1. Standardet e shërbimeve për të cilët kërkohet lirim nga përmbushja;
 - 2.2. Nivelin aktual të përmbushjes;
 - 2.3. Arsyet për pamundësinë e përmbushjes;
 - 2.4. Planin dinamik (përfshirë veprimet dhe afatin kohor) për arritjen e përmbushjes;
 - 2.5. Sugjerimet për nivelin e standardeve të shërbimeve në të cilin përmbushja mund të jetë e qëndrueshme.
3. Autoriteti do të shqyrtojë kërkesat me shkrim të ofruesit të shërbimeve dhe do të përcaktojë nëse përjashtimi nga përmbushja e ndonjë nga standardet e shërbimeve duhet të i lejohet ofruesit të shërbimeve apo nëse standardet e shërbimeve në fjalë duhet të modifikohen. Rezultatet e shqyrtimit të Autoritetit do të i komunikohen me shkrim ofruesit të shërbimeve brenda një (1) muaji, që nga data e marrjes së kërkesës për lirim nga përmbushja e ndonjërit nga standardet e shërbimeve të dorëzuara, në pajtim me paragrafin 1 dhe 2 të këtij Neni.

4. Çdo përjashtim nga përmbushja e ndonjërit nga standardet e shërbimeve i aprovuar nga Autoriteti, me kërkesën e ofruesve të shërbimeve, do të rishikohet në baza vjetore, apo në ndonjë afat tjetër që Autoriteti mund të vendosë të e konsiderojë çështjen për rishikim.
5. Çdo përtrirje ose vazhdim i përjashtimit nga përmbushja dhe/apo ndonjë ndryshim në standardet e shërbimeve të liruara, do të i komunikohet ofruesve të shërbimeve me shkrim brenda një (1) muaji, që nga data kur çështja është marrë në rishikim nga Autoriteti.

Neni 8

Shqyrtimi i standardeve të shërbimeve nga Autoriteti

1. Autoriteti do të shqyrtojë në baza vjetore standardet e shërbimeve të përcaktuara në këtë Rregullore.
2. Shqyrtimi nga ana e Autoriteti të përfshijë komentet dhe raportet e përmbushjes nga ofruesit e shërbimeve; komunikimet, përshtatjet dhe rekomandimet nga palët e interesit, rezultatet nga inspektimi, studimet dhe anketat e ndërmarra nga Autoriteti.
3. Përpos shqyrtimit vjetor të standardeve të shërbimeve të bërë sipas paragrafit 1 dhe 2 të këtij neni, Autoriteti me vendimin e tij, mund të i ndryshojë nivelet e standardeve të shërbimeve për arsyet e bazuara në faktorët gjeografik, kushtet teknike dhe ekonomike, dhe ankesat nga palët e interesit.
4. Në rastet kur bëhen korrigjimet e standardeve të shërbimeve, qoftë në shqyrtimin vjetor të tyre konform paragrafit 1 të këtij neni, apo në rastin e paraparë në paragrafin 3 të këtij neni, Autoriteti do të informojë ofruesin e shërbimeve me shkrim dhe do të i lejojë një (1) muaj që të kërkojë përjashtim nga përmbushja e atyre standardeve të shërbimeve të rishqyrtuara opo të korrigjuara, në rast se nuk ekziston mundësia e përmbushjes së tyre.

KREU IV:

NGRITJA E STANDARDEVE TE SHERBIMEVE

Neni 9

Procedura për ngritjen e standardeve të shërbimeve

1. Me qëllim të përmirësimit, ndryshimit dhe/ose plotësimit të ndonjë standardi të shërbimeve të përcaktuar me këtë Rregullore, ofruesi i shërbimeve duhet të aplikojë me shkrim tek Autoriteti.
2. Kërkesa me shkrim e ofruesit të shërbimeve duhet të përfshijë:
 - 2.1. Standardet e shërbimeve për të cilët kërkohet përmirësimi;
 - 2.2. Arsytimin e hollësishëm për përmisim të standardit;

- 2.3. Planin dinamik (përfshirë veprimet dhe afatin kohor) për arritjen e përbushjes së kërkesës;
3. Autoriteti do të shqyrtojë kërkesën me shkrim të ofruesit të shërbimeve dhe do të nxjerr vendim me shkrim lidhur me kërkesën. Rezultatet e shqyrtimit të Autoritetit do të i komunikohen me shkrim ofruesit të shërbimeve brenda një (1) muaji, që nga data e marrjes së kërkesës, në pajtim me paragrafin 1 dhe 2 të këtij neni.
4. Autoriteti, nëse është e nevojshme, mund të lidhë edhe marrëveshje me shkrim me ofruesin e shërbimeve për ngritjen apo përmirësimin e ndonjë standardi të shërbimeve.

**KREU V:
STANDARDET TEKNIKE DHE KOMERCIALE TË SHËRBIMEVE**

**Neni 10
Cilësia e ujit të pijshëm**

1. Ofruesi i shërbimeve është përgjegjës dhe merr masat e duhura për kontrollin e rregullt të cilësisë së ujit në përputhje me standardet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi.
2. Nëse për çfarëdo arsye cilësia e ujit të pijshëm bie nën standardet e aplikueshme, ofruesi i shërbimeve duhet që menjëherë të informojë IKSHPK dhe Autoritetin dhe duhet të ndjek udhëzimet dhe rregulloret e lëshuara nga IKSHPK për:
 - 2.1. Informim të menjëhershëm të konsumatorëve të afektuar dhe
 - 2.2. Ndërmarrjen e veprimeve dhe masave të nevojshme për sanimin e problemit.

**Neni 11
Mbrojtja e mjedisit dhe trajtimi i ujërave të ndotura**

Ofruesi i shërbimeve është përgjegjës dhe merr masat e duhura për përpunimin dhe shkarkimin e ujërave të ndotura në përputhje me standardet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi me qëllim të mbrojtjes së mjedisit publik.

**Neni 12
Presioni i ujit në rrjetin e ujësjellësit**

1. Në kushtet e zakonshme të përdorimit të ujit, presioni hidraulik në gypin e lidhjes së konsumatorit duhet të jetë jo më pak se një e gjysëm (1.5) bar dhe jo më shumë se shtatë (7) bar.

2. Është përgjegjësi e ofruesit të shërbimit që të vendos pajisje për rregullimin e presionit në mënyrë që presioni të jetë në kufi të përcaktuar me paragrafin 1 të këtij neni.
3. Presioni mesatar i punës duhet të përcaktohet me llogaritjen e mesatares aritmetikore, së paku njëzet e katër (24) orëve pandërprerë të matjes së presionit, i bërë në lokacione të zgjedhura në tërë sistemin e ujësjellësit për një periudhë gjashtë (6) mujore.
4. Nuk është përgjegjësi e ofruesit të shërbimeve që të sigurojë presion adekuat për ndërtesat shumëkatëshe, d.m.th. kjo është përgjegjësi e pronarëve të ndërtesës gjegjësisht konsumatorit. Në këto raste presioni adekuat i ujit mund të arrihet me instalimin e një pompe për ngritjen e presionit, instalimi i së cilës duhet të aprovohet nga ofruesi i shërbimeve. Të gjitha shpenzimet që kanë të bëjnë me blerjen, instalimin dhe mirëmbajtjen e pajisjeve për ngritjen e presionit i bart pronari i banesës gjegjësisht konsumatori.
5. Lëkundjet në presion nën kushtet normale të operimit nuk duhet të kalojnë një të tretën, as mbi as nën, të presionit mesatar të operimit.
6. Lëkundjet në presion jashtë kufijëve të përcaktuar në paragrafin 5 të këtij neni nuk do të konsiderohen shkelje e kësaj Rregullore kur ato:
 - 6.1. Shfaqen nga kushtet e jashtëzakonshme;
 - 6.2. Janë lëkundje të rralla që nuk zgjasin më shumë se pesë (5) minuta; ose
 - 6.3. Shfaqen nga operimi i pajisjeve të konsumatorit.

Neni 13

Vazhdimësia e furnizimit me ujë të pijshëm

1. Ofruesi i shërbimeve është i obliguar që në vazhdimësi të ofrojë ujë të pijshëm me sasi të mjaftueshme pa ndërprerje njëzet e katër (24) orë në kushte të njëjta për të gjitha kategoritë e konsumatorëve dhe pa dallime racore apo etnike.
2. Furnizimi me ujë nuk mund të i ndërpritet konsumatorit, përveç në rastet dhe kushtet e përcaktuara me ligjet dhe rregulloret përkatëse të lëshuara, ndryshuara dhe plotësuara kohë pas kohe nga Autoriteti.
3. Nëse ofruesi i shërbimeve e vlerëson si të nevojshme që të kufizojë furnizimin me shërbime të ujësjellësit, përkohësisht apo për një periudhë më të gjatë, kur kërkesa për ujë e tejkalon ofertën, ai duhet të përgatisë një program të furnizimit të kufizuar me ujë i cili duhet të aprovohet nga Autoriteti. Ky program duhet të specifikojë saktë:
 - 3.1. Orarin e kufizimit me ujë për secilën zonë të përfshirë në kufizim;
 - 3.2. Datën kur një kufizim i tillë do të hyjë në fuqi; dhe
 - 3.3. Datën e mundshme të ndërprerjes së një kufizimi të tillë.

Neni 14

Ndërprerja e furnizimit me ujë

1. Ofruesi i shërbimeve për ndërprerjet e planifikuara të furnizimit me ujë, që afektojnë më shumë se pesëdhjetë (50) konsumatorë, për shkak të punimeve që planifikohen të ndërmerren, duhet të publikojë njoftimin në media të shkruara apo elektronike, dhe njoftojë Autoritetin, së paku dyzet e tetë (48) orë përpara fillimit të punimeve.
2. Njoftimi i konsumatorëve për ndërprerje të pa-planifikuara të furnizimit me ujë, duhet të bëhet sa më parë që është e mundur.
3. Në rast se ndërprerjet e furnizimit me ujë zgjasin më tepër se gjashtë (6) orë, ofruesi i shërbimeve duhet të sigurojë përmes cisternave sasi minimale të ujit, për nevojat e Konsumatorëve të afektuar nga ndërprerja e furnizimit me ujë.
4. Kur bëhet ndërprerja e furnizimit me ujë për shkaqe të kryerjes së punimeve të planifikuara në sistemin e ujësjellësit apo të kanalizimit, punimet e tilla duhet të kryhen gjatë kohës kur kjo u shkakton më së paku vështirësi (pengesa) konsumatorëve.
5. Secili ofrues i shërbimeve duhet të mbajë shënime për të gjitha ndërprerjet e shërbimeve të ujësjellësit që zgjasin më shumë se gjashtë (6) orë që afektojnë çfarëdo pjese të sistemit të shpërndarjes ku pësojnë pesëdhjetë (50) apo më shumë Konsumatorë. Në shënimet e ndërprerjeve të furnizimit me ujë duhet të përfshihen:
 - 5.1. Data, koha, dhe metoda e njoftimit apo gjetja e ndërprerjes;
 - 5.2. Numri i konsumatorëve që afektohen;
 - 5.3. Data dhe koha e kthimit të shërbimit;
 - 5.4. Shkaku i një ndërprerje të tillë nëse dihet; dhe
 - 5.5. Hapat e ndërmarrura për të mënjanuar përsëritjen.

Neni 15

Ndërtimi dhe mirëmbajtja e rrjetit të ujësjellësit

1. Ofruesi i shërbimeve duhet të ndërtojë, operojë dhe mirëmbajë rrjetin e ujësjellësit sipas procedurave interne të cilat janë të bazuara në udhëzues, standarde dhe rregullore teknike të aplikueshme. Në mungesë të standardeve dhe rregulloreve teknike, procedurat e ndërtimit, operimit dhe mirëmbajtjes së rrjetit të ujësjellësit duhet të bazohen në standardet dhe praktikat të pranuar ndërkombëtarisht.
2. Për aq sa është e mundur ofruesi i shërbimeve duhet të projektojë rrjetin shpërndarës në atë mënyrë që të shmang "mbarimet pa dalje" në gypin kryesor. Në rastet kur mbarimet pa dalje janë të pashmangshme, ofruesi i shërbimeve duhet të sigurojë

hidrant për shpërlarjen me rrjedhë të vullshme të gypit kryesor me qëllim që të mirëmbahet cilësia e duhur e ujit të pijshëm.

3. Me qëllim që të mundësohet operim optimal i sistemit, valvulat në rrjetin shpërndarës duhet të vendosen në të gjitha degëzimet, ndërkaq në seksionet e drejta në distancë jo më të madhe se 250 metra.
4. Gjatë ndërtimeve të reja, rrjeti shpërndarës duhet të shtrihet në një sistem rrjetë (grid), kështu që në rast të riparimeve në rrjet numri i konsumatorëve të cilët i nënshtrohen ndërprerjeve të ujit të mbahet në minimum.
5. Ofruesi i shërbimeve duhet të lidhë marrëveshje me autoritetet përkatëse publike për shuarje të zjarrit, për specifikimin, vendndodhjen, instalimin dhe mirëmbajtjen e hidrantëve të zjarrit si dhe instalimin e ujëmatësve me qëllim të monitorimit të sasisë së shfrytëzuar të ujit. Ofruesi i shërbimeve duhet të inspektojë hidrantët dhe lexojë ujëmatësit të paktën një herë në tre (3) muaj dhe në rast nevojë të i riparojë apo zëvendësojë brenda pesë (5) ditëve të punës.
6. Të gjitha hidrantet e vendosura në pronat publike dhe private janë të destinuara vetëm për zjarrfikje dhe përdorimi i tyre për qëllime të tjera trajtohet keqpërdorim.
7. Mirëmbajta dhe riparimi i rrjetit të ujësjellësit brenda pronës së konsumatorit është përgjegjësi e konsumatorit.
 - 7.1 Në rastet e ndërtesave të banimit kolektiv, mirëmbajta dhe riparimi i rrjetit të ujësjellësit në hapësirat e bashkëpronësisë është përgjegjësi e konsumatorëve të asaj ndërtese.

Neni 16

Ndarja në mes të gypave të ujësjellësit dhe kanalizimit

1. Kur rrjeti i ujësjellësit dhe rrjeti i kanalizimit janë afër njëri tjetrit, ofruesi i shërbimeve duhet të vendosë gypat e kanalizimit më poshtë se gypat e ujësjellësit.
2. Distanca horizontale në mes të gypave të ujësjellësit dhe gypave të kanalizimit duhet të jetë së paku njëqind (100) centimetra, matur nga pikat më të afërta të mureve të jashtme ndërmjet këtyre dy gypave.
3. Nuk është e lejueshme që gypat e ujësjellësit të kalojnë nëpër puseta të kanalizimit. Gypat e ujësjellësit duhet të vendosen së paku njëqind (100) centimetra larg pusetave të

kanalizimit, matur nga pikat më të afërta të mureve të jashtme ndërmjet gypave të ujësjellësit dhe pusetave të kanalizimit.

4. Distanca vertikale në mes të gypave të ujësjellësit dhe kanalizimit duhet të jetë pesëdhjetë (50) centimetra, matur nga pikat më të afërta të mureve të jashtme ndërmjet këtyre dy gypave.

Neni 17

Ndërtimi dhe mirëmbajtja e rrjetit të kanalizimit

1. Ofruesi i shërbimeve duhet të ndërtojë, operojë dhe mirëmbajë rrjetin e kanalizimit sipas procedurave interne të cilat janë të bazuara në udhëzues, standarde dhe rregullore teknike të aplikueshme. Në mungesë të standardeve dhe rregulloreve teknike, procedurat e ndërtimit, operimit dhe mirëmbajtjes së rrjetit të kanalizimit duhet të bazohen në standardet dhe praktikat të pranuar ndërkombëtarisht.
2. Ofruesi i shërbimeve duhet të zhvillojë dhe implementojë një program për të pastruar gypat e rrjetit të kanalizimit. I tërë rrjeti i kanalizimit duhet të pastrohet së paku një herë në pesë (5) vjet.
3. Ofruesi i shërbimeve duhet të zhvillojë dhe implementojë një program për të inspektuar pusetat e kanalizimit. Të gjitha pusetat e kanalizimit duhet të inspektohen së paku një herë në dy (2) vjet dhe duhet të bëhet riparimi i tyre varësisht prej nevojës.
4. Mirëmbajtja dhe riparimi i rrjetit të kanalizimit brenda pronës së konsumatorit është përgjegjësi e konsumatorit.
 - 4.1. Në rastet e ndërtesave të banimit kolektiv, mirëmbajtja dhe riparimi i rrjetit të kanalizimit në hapësirat e bashkëpronësisë është përgjegjësi e konsumatorëve të asaj ndërtese.

Neni 18

Aplikacioni për shërbime dhe instalim të lidhjes

1. Ofruesi i shërbimeve do të shqyrtojë aplikacionin e bërë për shërbime brenda dhjetë (10) ditëve të punës. Rezultatet e shqyrtimit të aplikacionit do të i kthehen aplikuesit me shkrim dhe do të rezultojnë me aprovim ose refuzim të aplikacionit për shërbim. Nëse aplikacioni refuzohet, ofruesi i shërbimeve duhet të deklarojë arsyet dhe kushtet për përsëritje të aplikacionit.

2. Ofruesi i shërbimeve duhet të informojë aplikuesin që ka dorëzuar aplikacionin për shërbime dhe që pret për instalimin e lidhjeve të shërbimeve për të drejtën e tij për të u ankuar tek komisioni, kur për ndonjë aplikacion për shërbim nuk është dhënë përgjigje brenda periudhës së paraparë në paragrafin 1 të këtij neni ose kurdo që një aplikacion për instalimin e lidhjes së shërbimit nuk është kompletuar brenda afatit kohor të paraparë në paragrafin 1 të këtij neni, përveç nëse nuk është arritur marrëveshje tjetër me aplikuesin.

Neni 19

Instalimi i lidhjes në shërbime

1. Pasi të jetë aprovuar aplikacioni për shërbime dhe të jenë kryer pagesat nga aplikuesi sipas procedurave në fuqi, ofruesi i shërbimeve do të kryej instalimin e lidhjes së shërbimeve brenda njëzet (20) ditëve të punës. Nëse kjo nuk ndodh, atëherë ofruesi i shërbimeve duhet të informojë aplikuesin me shkrim për arsyet e shtyerjes së instalimit të lidhjes.
2. Instalimi i lidhjes së shërbimeve (gypit të lidhjes dhe ujëmatësit) bëhet nga ofruesi i shërbimeve. Në rast se punët e lidhjes kryhen nga kontraktori i pavarur, një gjë e tillë duhet të bëhet nën mbikëqyrjen dhe pranimin teknik nga ofruesi i shërbimeve.
3. Të gjitha shpenzimet për ekzekutimin vendosjes së gypit të lidhjes (punët tokësore, materiali, punimet ujëinstaluese) duhet të paguhet nga aplikuesi në bazë të tarifës në fuqi e cila është e aprovuar nga Autoriteti.
4. Përcaktimi i pikës së lidhjes në rrjetin e ujësjellësit dhe në rrjetin e kanalizimit si dhe përcaktimi i diametrit të gypit të lidhjes dhe të ujëmatësit bëhet nga ofruesi i shërbimeve.

Neni 20

Zhvendosja e lidhjes së shërbimeve

Lidhja e shërbimeve mund të zhvendoset vetëm me lejen e ofruesit të shërbimeve. Në rast të lejimit të zhvendosjes së lidhjes, shpenzimet i bart personi që ka kërkuar zhvendosjen.

Neni 21

Ndërprerja e lidhjes së paautorizuar në shërbime

1. Ndërhyrjet, lidhjet e paautorizuara d.m.th. të pa-aprovuara nga ofruesi i shërbimeve dhe dëmtimet në sistemet e ujësjellësit dhe kanalizimit përbëjnë vepër penale të parapara në nenin 30, paragrafi 2 të Ligjit Nr.05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit.

2. Çdo lidhje e paautorizuar në rrjetin e ujësjellësit dhe/ose rrjetin e kanalizimit duhet të ndërprehet brenda pesë (5) ditëve të punës nga data e zbulimit, përveç nëse personi i lidhur në mënyrë të paautorizuar nënshkruan kontratën për shërbime me ofruesin e shërbimeve dhe paguan të gjitha ngarkesat e faturuara nga ofruesi i shërbimeve, në bazë të rregullave dhe tarifave të lëshuara nga Autoriteti.

Neni 22

Instalimi dhe zëvendësimi i ujëmatësit

1. Ujëmatësit duhet të instalohen, zëvendësohen, apo zhvendosen vetëm nga punëtorët e autorizuar të ofruesit të shërbimeve apo nga ndonjë person tjetër nën mbikëqyrjen e ofruesit të shërbimeve.
2. Shpenzimet e blerjes së ujëmatësit të instaluar për herë të parë barten nga konsumatori edhe në rastin e:
 - 2.1. Blerjes së ujëmatësit nga vet konsumatori, duke i u përmbajtur përkufizimeve të paragrafit 4 të këtij neni;
3. Shpenzimet e zëvendësimit të ujëmatësit mbulohen përmes procesit tarifor.
4. Vetëm ofruesi i shërbimeve është i autorizuar të përcaktojë diametrin dhe llojin e ujëmatësit i cili instalohet në secilin rast. Lloji i ujëmatësit duhet të plotësojë standardet e përcaktuara në rregulloret përkatëse të lëshuara nga Agjensia e Metrologjisë së Kosovës.
5. Ofruesi i shërbimeve duhet të përvetësojë një metodë standarde të instalimit të ujëmatësve. Kjo metodë standarde duhet të përshkruajë, në mënyrë sa më të thjeshtë dhe të qartë të mundshme, duke përdorur vizatime kur është e nevojshme për të ilustruar përshkrimin, hapat dhe dizajnin e instalimit të ujëmatësit. Skicat e kësaj metode duhet të jenë në dispozicion të konsumatorëve dhe personave të angazhuar për instalimin e ujëmatësit.
6. Ofruesi i shërbimeve duhet të njoftojë konsumatorin dhe të pajtohet me të për datën dhe kohën e zëvendësimit të ujëmatësit në:
 - 6.1. Rast se ujëmatësi nuk është funksional;
 - 6.2. Rast se ujëmatësi është në fund të jetëgjatësisë së tij, sipas listës së ujëmatësve që ka hartuar vetë ofruesi i shërbimeve bazuar në planin e tij të menaxhimit të ujëmatësve;
 - 6.3. Rast se ofruesi i shërbimeve, me aprovim të Autoritetit (gjatë procesit tarifor), zëvendëson ujëmatësin ekzistues me një më efikas.

7. Vetëm ofruesi i shërbimeve është i autorizuar të bëjë vulosjen e ujëmatësit me rastin e instalimit.
8. Objektet e kulturi, objektet përcjellse dhe ato fitimprurëse, janë të obliguara të instalojnë ujëmatësin në pajtim me paragrafin 1 të këtij neni.
9. Komuna obligohet të instalojë ujëmatës në pajtim me paragrafin 1 të këtij neni në të gjitha vendet ku shfrytëzohet ujë për nevoja publike (kroje, fontana dhe toalete), brenda territorit të vet dhe faturimi do të bëhet sipas tarifave të konsumatorëve shtepiak.

Neni 23

Lokacioni i dhe ndërtimi i pusëtës për vendosjen e ujëmatësit

1. Ofruesi i shërbimeve do të përcaktojë lokacionin dhe standardet teknike për ndërtimin dhe mirëmbajtjen e pusëtës ku është vendosur ujëmatësi.
2. Në rast të vendosjes së ujëmatësit në pronën e konsumatorit, është përgjegjësi e konsumatorit që:
 - 2.1. Të ofrojë lokacionin e përshtatshëm sipas kërkesës së ofruesit të shërbimeve;
 - 2.1.1. Në rast se konsumatori nuk ofron lokacion të përshtatshëm për instalimin e ujëmatësit, në pajtim me kërkesat e ofruesit të shërbimeve, atëherë ofruesi i shërbimeve mund të refuzojë ofrimin e shërbimeve.
 - 2.2. Të i përmbahet standardeve teknike për ndërtimin dhe mirëmbajtjen e pusëtës ku është vendosur ujëmatësi;
 - 2.3. Të ndërmerr masa për mbrojtjen e ujëmatësit nga dëmtimet fizike apo ndikimet e temperaturave.
3. Në rast të vendosjes së ujëmatësit të konsumatorit në pronë publike, është përgjegjësi e ofruesit të shërbimeve që:
 - 3.1 Të paiset me lejet përkatëse nga autoritetet përgjegjëse;
 - 3.2 Të i përmbahet standardeve teknike për ndërtimin dhe mirëmbajtjen e pusëtës ku është vendosur ujëmatësi;
 - 3.3 Të kthejë në gjendjen e mëparshme infrastrukturën fizike në pronën publike, përveq në rastet kur ekziston ndonjë marrëveshje ndryshe;
 - 3.4 Të ndërmerr masa për mbrojtjen e ujëmatësit nga dëmtimet fizike apo ndikimet e temperaturave.

Neni 24

Mirëmbajtja e ujëmatësit dhe vulës (plombës)

1. Ofruesi i shërbimeve është i obliguar të zhvillojë dhe zbatojë një program për menaxhimin e ujëmatësve që përfshinë edhe mirëmbajtjen e rregullt të ujëmatësve, kostoja e të cilave mbulohet përmes tarifave të rregullta mujore të shërbimeve të ujësjellësit.
2. Asnjë person i pa-autorizuar nuk guxon të manipulojë apo dëmtojë ujëmatësin apo vulën e ujëmatësit.
3. Çdo konsumator, ujëmatësi i të cilit është i vendosur në pronën e tij do të jetë përgjegjës për dëmtimet e ujëmatësit dhe dëmtimet e vulës së ujëmatësit që mund të rezultojnë nga neglizhenca, rrjedhja e ujit të nxehët, ngrirja apo ndonjë faktorë tjetër që nuk është shkaktuar nga ofruesi i shërbimeve apo punëtorët e tij. Në këto raste kostoja e riparimit ose zëvendësimit të ujëmatësit apo vulës do të barten nga vetë konsumatori.
4. Ofruesi i shërbimeve do të jetë përgjegjës për mirëmbajtje, për dëmtimet e ujëmatësit dhe dëmtimet e vulës së ujëmatësit që mund të rezultojnë nga neglizhenca, ngrirja apo ndonjë faktorë tjetër, të ujëmatësve të cilët janë të instaluar (vendosur) në puseta në pronë publike. Në këto raste kostoja e riparimit ose zëvendësimit të ujëmatësit apo vulës do të barten nga ofruesi i shërbimeve.
5. Në rast se ujëmatësi apo vula e ujëmatësit manipulohen nga konsumatori, ofruesi i shërbimeve pas konstatimit të një veprimi të tillë do të i'a ndërpres konsumatorit shërbimet e ujësjellësit brenda pesë (5) ditëve të punës nga data e zbulimit. Poashtu, ofruesi i shërbimeve ka të drejtë të inicojë procedurë gjyqësore në gjykatën kompetente ku do të vlerësohet edhe dëmi i shkaktuar nga konsumatori për mbulimin e:
 - 5.1. Shpenzimeve të riparimit të ujëmatësit dhe/ose vulës;
 - 5.2. Faturimit për konsumin e vlerësuar të ujit që konsiderohet se është konsumuar nga konsumatori e nuk është regjistruar në ujëmatës. Vlerësimi i ujit të konsumuar do të bëhet në bazë të konsumit të periudhës korresponduese në vitin paraprak.

Neni 25

Matja e ujit të përpunuar dhe të shpërndarë

1. Me qëllim të monitorimit të sasisë së përpunimit të ujit të pijshëm dhe ujërave të ndotura, ofruesi i shërbimeve duhet të instaloj pajisje të përshtatshme për matjen e ujit në:
 - 1.1. Dalje të fabrikës së përpunimit të ujit të pijshëm

1.2. Hyrje të fabrikës së përpunimit të ujërave të ndotura

2. Ofruesi i shërbimeve duhet të instaloj pajisje të përshtatshme (ujëmatës zonal) për matjen e ujit në të gjitha pikat hyrëse në rrjetin shpërndarës me qëllim që të monitorojë sasinë e shpërndarë të ujit të pijshëm.
3. Ofruesi i shërbimeve duhet të instaloj ujëmatës kryesor (të përbashkët) në ndërtesat e banimit kolektiv, me qëllim të monitorimit të sasisë së shpërndarë të ujit të pijshëm.

Neni 26

Matja e ujit të konsumuar

Uji i cili konsumohet nga konsumatorët duhet të matet me ujëmatës, përveç në rastet e përcaktuara ndryshe me këtë Rregullore apo në ligjet përkatëse

Neni 27

Leximi i ujëmatësit

1. Leximi i ujëmatësit bëhet nga lexuesi i ujëmatësve apo inspektorët e ofruesit të shërbimeve, të cilët duhet të bartin ndonjë shenjë të identifikimit të ofruesit të shërbimeve: uniforma dhe karta të identitetit të lëshuara nga ofruesi i shërbimeve, të cilat duhet të reklamohen në vend të dukshëm.
2. Leximi i ujëmatësit duhet të bëhet brenda orarit dhe ditëve të punës së ofruesit të shërbimeve, përderisa konsumatori duhet të i mundësojë lexuesit të ujëmatësit qasjen tek ujëmatësi brenda këtij orari.
3. Leximi i ujëmatësit nga ofruesi i shërbimeve duhet të bëhet në intervale të rregullta, në ditët kalendarike të përafërta të ciklit lexues, jo më shpesh se një (1) herë në muaj dhe jo më rrallë se çdo tre (3) muaj.
4. Leximi i ujëmatësit mund të bëhet edhe nga konsumatori, nëse ofruesi i shërbimeve dhe konsumatori merren vesh me shkrim për një formë të tillë. Marrëveshja me shkrim përfshinë të gjitha termat dhe kushtet përkatëse. 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.
5. Leximi i ujëmatësit në objektet e kultit do të bëhet nga ofruesi i shërbimeve në intervale të caktuara kohore, ashtu siç e konsideron të arsyeshme, por jo më rrallë se një herë në gjashtë (6) muaj.

Neni 28

Verifikimi dhe kalibrimi i ujëmatësve

1. Ofruesi i shërbimeve në intervale të rregullta duhet të inspektojë dhe verifikojë saktësinë e ujëmatësve dhe të bëjë kalibrimin e tyre sipas standardeve dhe normave të aplikueshme me Ligjin për Metrologjinë dhe akteve nënligjore të cilat nxirren për këtë qëllim.
2. Verifikimi dhe kalibrimi i ujëmatësve duhet të bëhet vetëm nga autoriteti përgjegjës.
3. Ofruesi i shërbimeve duhet të e verifikojë saktësinë e matjes së ujëmatësit në rast se konsumatori kërkon një gjë të tillë përmes kërkesës së parashtruar me shkrim tek ofruesi i shërbimeve brenda njëzet (20) ditëve të punës nga data kur është bërë kërkesa. Konsumatorit duhet të i ofrohet mundësia e të qenit prezent gjatë verifikimit të ujëmatësit nëse këtë gjë e kërkon konsumatori. Saktësia e matjes së ujëmatësit vërtetohet me procesverbal i cili duhet të i dërgohet konsumatorit brenda pesë (5) ditëve të punës pas përfundimit të testimit.
4. Ujëmatësi i nënshtrohet zëvendësimit në rast se testi i verifikimit të ujëmatësit tregon se gabimi në matje e tejkalon devijimin standard të përcaktuar nga Agjencia e Metrologjisë së Kosovës.
5. Të dhënat për verifikimin dhe kalibrimin e ujëmatësve duhet të ruhen nga ofruesi i shërbimeve deri në pesë (5) vjet dhe duhet të i vëhen në dispozicion Autoritetit për inspektim.
6. Kostoja e verifikimit të ujëmatësit në rastet kur një gjë e tillë kërkohet nga konsumatori bartet nga:
 - a. Ofruesi i shërbimeve, në rast se konstatohet se pasaktësia e matjes së ujëmatësit është në dëm të konsumatorit;
 - b. Konsumatori, në rast se konstatohet se ujëmatësi ka matur saktë konsumin e ujit apo ka matur në dëm të ofruesit të shërbimeve.

Neni 29

Faturimi i konsumatorëve për shërbimet e ofruara

1. Përpos në rastet kur është përcaktuar ndryshe me këtë Rregullore, ofruesi i shërbimeve duhet të i faturojë konsumatorët në bazë të konsumit të lexuar në ujëmatës. Ofruesi i shërbimeve duhet të i dërgojë secilit konsumator një faturë për shërbimet e ujësjellësit dhe të ujërave të ndotura, për çdo muaj, më së largu deri në datën njëzet (20) të muajit aktual, për shërbimet e ofruara në muajin paraparak. Kjo rezulton me dymbëdhjetë (12) fatura në vjet.

2. Të gjithë konsumatorët, të cilët aktualisht nuk kanë ujëmatës dhe faturohen pa ujëmatës janë të obliguar që në bashkëpunim dhe në bazë të udhëzimeve të ofruesit të shërbimeve të instalojnë ujëmatësin, me qëllim që faturimi të bëhet në pajtim me Ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe kontratën e shërbimeve.
3. Me qëllim të faturimit sipas legjislacionit në fuqi, ofruesi i shërbimeve do të ndërpres ofrimin e shërbimeve për konsumatorët të cilët nuk kanë vepruar në pajtim me neni 28 paragrafi 3 të Ligjit për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, përpos në rastet:
 - 3.1. Kur është përcaktuar ndryshe me këtë Rregullore,
 - 3.2. E parapara me nenin 27 paragrafin 2 dhe 3 të Ligjit Nr. 05/L – 042.
4. Konsumatorët të cilët nga ofruesi i shërbimeve marrin vetëm shërbimet e ujërave të ndotura (nuk janë të lidhur në rrjetin e ujësjellësit të ofruesit të shërbimeve) do të faturohen në bazë të:
 - 4.1. Leximit të sasisë së ujit të konsumuar të matur në ujëmatësin individual, në rastet kur ujëmatësi ekziston;
 - 4.2. Një mostre përfaqësuese të matur të konsumatorëve të kategorisë së njëjtë.
5. Në rastet kur konsumatori kërkon të jetë pasiv, ai është i obliguar të ketë ujëmatës funksional. Faturimi do të përfshijë vetëm tarifën fikse sipas tarifave të përcaktuara nga Autoriteti, ndërsa së paku një (1) herë në vit do të ngarkohet me konsumin eventuale të harxhuar gjatë tërë vitit.

Neni 30

Faturimi në rastet kur ujëmatësi është jofunksional

1. Në rastet kur ujëmatësi është jofunksional për çfarëdo arsye dhe faturimi nuk mund të bëhet në bazë të konsumit të lexuar në ujëmatës, faturimi për periudhën kohore derisa ujëmatësi është jofunksional, do të bëhet në bazë të vlerësimit të bërë nga ofruesi i shërbimeve, i cili vlerësim duhet të bazohet në konsumin e realizuar në periudhën paraprake korresponduese të atij konsumatori. Në këtë rast faturimi i bazuar në vlerësim nuk duhet të tejkalojë periudhën më tepër se tre (3) muaj.
2. Nëse pas periudhës së cekur në paragrafin 1 të këtij neni, konsumatori refuzon rregullimin e ujëmatësit apo instalimin e ujëmatësit të ri atëherë ofruesi i shërbimeve do të veprojë sipas nenit 29 paragrafit 3 të kësaj Rregullore.

Neni 31

Faturimi në rastet me ujëmatës të përbashkët (ndërtesat e banimit kolektiv)

1. Në ndërtesat e banimit kolektiv në të cilat banojnë dy (2) e më tepër konsumatorë pa ujëmatës individual, ofruesi i shërbimeve është i obliguar të instalojë ujëmatësit kryesor (të përbashkët).

2. Në ndërtesat e banimit kolektiv në të cilat banojnë dy (2) e më tepër konsumatorë, ku faturimi për shpenzimet e ujit bëhet në bazë të konsumit ujit të lexuar në ujëmatësin kryesor (të përbashkët), mënyra e faturimit për ujin e konsumuar do të bëhet si vijim:
 - 2.1. Në bazë të sasisë së ujit të lexuar në ujëmatësit individual, në ato raste kur ekziston ujëmatësi individual;
 - 2.2. Deri në vendosjen e ujëmatësve individual, në rastet kur konsumi matet përmes ujëmatësit të përbashkët, konsumimi i përbashkët (sasia e ujit matur me m^3) i ndahet secilës pronë (konsumator) në bazë të numrit të anëtarëve të bashkësisë familjare. Bazë për përcaktimin e numrit të anëtarëve të bashkësisë familjare merret:
 - 2.2.1. Lista me numrin e anëtarëve të bashkësisë familjare e proceduar nga përfaqësuesi i ndërtesës kolektive, në pajtim me Ligjin për shfrytëzimin, administrimin dhe mirëmbajtjen e ndërtesës në bashkëpronësi. Lista konsiderohet e vlefshme kur është e nënshkruar nga konsumatorët e ndërtesës së banimit kolektiv. Lista mund të përditësohet varësisht nga risitë në bazë të kërkesës së konsumatorëve dhe ofruesit të shërbimeve.
 - 2.2.2. Përlllogaritja e anëtarëve të bashkësisë familjare në bazë të sipërfaqes së pronës, sipas normave të dimensionimit të hapësirës së banimit. Në këtë rast, hapësira e planifikuar banuese sipas normave fillon nga 40 $12 m^2$ sipërfaqe të pronës për 1 (një) banor dhe shtohet 1 (një) banor për çdo 12 m^2 sipërfaqe shtesë të pronës.
 - 2.3. Mënyra e faturimit për këtë kategori të konsumatorëve (në bazë të numrit të anëtarëve të bashkësisë familjare) bëhet si në vijim:
 - 2.3.1. Llogaritjet konsumi për 1 banor (m^3) (sasia e ujit të matur (m^3) në ujëmatësin e përbashkët ndahet/pjesëtohet për numrin e përgjithshëm të banorëve);
 - 2.3.2. Përlllogaritja e faturimit bëhet duke marrë për bazë: numri i banorëve për pronë X (herë) konsumimi i llogaritur për banor (m^3) X (herë) tarifa për kategorinë përkatëse, gjegjësisht konsumatorët shtëpiak ngarkohen me tarifë shtëpiake, ndërsa ata komercial dhe institucional me tarifë jo-shtëpiake.

Neni 32

Trajtimi i ankesave dhe kërkesave teknike të konsumatorëve

1. Ofruesi i shërbimeve duhet të i përgjigjet njoftimeve apo ankesave të konsumatorëve apo palës së tretë lidhur me problemet eventuale që kanë të bëjnë (i) me shërbimet e ujësjellësit si: cilësia jo-adekuate e ujit, sasia jo-adekuate e ujit, presioni jo-adekuat i ujit, rrjedhja e ujit në rrugë, e të ngjashme dhe (ii) me shërbimet e ujërave të ndotura si: bllokimet e rrjetit të kanalizimit, përmytjet nga ujërat e ndotura në afat prej gjashtë (6) orëve prej momentit të njoftimit, e të ngjajshme.

2. Nëse riparimet nuk mund të kryhen brenda katër (4) orëve prej momentit kur është inspektuar dhe identifikuar problemi, ofruesi i shërbimeve duhet të vendosë një shenjë ku deklarohet problemi dhe dita dhe koha që pritët përfundimi i riparimeve.
3. Ofruesi i shërbimeve duhet të krijojë infrastrukturë për pranimin e njoftimeve dhe ankesave nga konsumatorët njëzet e katër (24) orë në ditë, shtatë (7) ditë në javë dhe të dërgojë inspektorët për të hulumtuar njoftimet për:
 - 3.1. Mungesën e furnizimit me ujë ose prishjet (rrjedhjet) në rrjetin e ujësjellësit;
 - 3.2. Rëniet e presionit të ujit në rrjetin e ujësjellësit;
 - 3.3. Problemet lidhur me kualitetin e ujit të pijes në rrjetin e ujësjellësit;
 - 3.4. Bllokimet dhe përmbytjet nga ujërat e ndotura; dhe
 - 3.5. Ndonjë incident tjetër që ka ndikim të drejtëpërdrejtë në ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të ndotura.
4. Ofruesi i shërbimeve duhet të organizojë staf dhe pajisje me qëllim që të i përgjigjet në vendin e ngjarjes situatës së përshkruar në paragrafit 1 të këtij neni.
5. Numri i telefonit që duhet të jetë në dispozicion për shërbimin e konsumatorëve duhet të jetë:
 - 5.1. I publikuar në ueb faqen zyrtare të ofruesit të shërbimeve dhe në formularët me numra të telefonave të policisë, zjarrëfikësive, dhe agjensive të tjera që veprojnë në emergjencë;
 - 5.2. I shtypur në secilën faturë që lëshohet nga Ofruesi i shërbimeve.
6. Ofruesi i shërbimeve duhet të mbajë ditarin e thirrjeve telefonike, porosive, dhe komunikimeve si dhe detajet e përgjigjeve duke përfshirë:
 - 6.1. Kush ka kontaktuar qendrën për shërbime të konsumatorëve;
 - 6.2. Kur (dita dhe koha) është bërë kontakti;
 - 6.3. Çfarë veprimi ka ndërmarrë qendra për shërbime të konsumatorëve;
 - 6.4. Çfarë kanë qenë përfundimet dhe rezultatet e veprimit;
 - 6.5. Kur (dita dhe koha) është përgjigjur në çështje ofruesi i shërbimeve;
 - 6.6. Kur është kryer ndonjë veprim i nevojshëm për përcjelljen e çështjes dhe cili.
7. Në thirrjet telefonike të pranuar pas orarit të punës duhet të sigurohet përgjigje para se të përfundojë dita e ardhshme e punës.
8. Autoriteti duhet në baza periodike të inspektojë aktivitetet e përgjigjeve ndaj konsumatorëve dhe të vlerësojë efektshmërinë e tyre në zgjidhjen e çështjeve, problemeve dhe ankesave të shtruar nga konsumatorët dhe kohën mesatare që i është dashur për të i kthyer përgjigje konsumatorëve.

Neni 33

Trajtimi i ankesave dhe kërkesave komerciale të konsumatorëve

1. Ofruesi i shërbimeve duhet të i përgjigjet me shkrim ankesave për fatura, dyshimeve lidhur me faturimin, kërkesave për ndryshim të adresës, si dhe kërkesave dhe ankesave tjera komerciale të bëra me shkrim nga konsumatorët, brenda afatit prej dhjetë (10) ditëve të punës. Me këtë rast konsumatorit ose duhet të i sigurohet përgjigjja menjëherë, ose nëse kërkohet hulumtim, konsumatori duhet të njoftohet për këtë. Sidoqoftë, të gjitha çështjet e ngritura nga konsumatorët duhet të zgjidhen në afat prej njëzet (20) ditëve të punës prej momentit të parashtrimit të ankesës ose dyshimit nga ana e konsumatorit.
2. Kur konsumatori ose/apo personi kërkon pranim ose një takim me ofruesin e shërbimeve, ky i fundit duhet të caktojë atë brenda afatit prej dhjetë (10) ditëve të punës. Data dhe koha e takimit duhet të i kumtohen konsumatorit.

Neni 34

Zhvillimi dhe përdatësimi i sistemit të informatave menaxhuese

1. Ofruesi i shërbimeve duhet të zhvillojë dhe përdatësojë rregullisht një sistem për mbajtjen e të gjitha informacioneve komerciale dhe financiare sipas qendrave të të hyrave dhe shpenzimeve.
2. Ofruesi i shërbimeve duhet të zhvillojë dhe përdatësojë rregullisht një sistem për mbajtjen e informacioneve gjeografike për të përfshirë:
 - 2.1. Përmasat, karakteristikat dhe lokacionin e pajisjeve të përpunimit të ujit të pijshëm/ujërave të ndotura;
 - 2.2. Përmasat dhe lokacionin e të gjitha stacioneve kryesore të pompimit;
 - 2.3. Përmasat dhe lokacionin e gypit kryesor dhe rrjetit shpërndarës përfshirë edhe hidrantët e ujit dhe valvulat.
3. Ofruesi i shërbimeve duhet të mbajë të dhënat e cekura në paragrafet 1 dhe 2 të këtij Neni në një sistem elektronik të sofistikuar.

KREU VI:

ZBATIMI I STANDARDEVE DHE KUNDËRVAJTJET

Neni 35

Zbatimi i standardeve të shërbimeve

1. Ofruesit e shërbimeve duhet të hartojnë rregullore dhe procedura interne për të gjitha standardet e kërkuara me këtë Rregullore.

2. Monitorimi i përmbushjes së standardeve të shërbimit duhet të bëhet në bazë të:
 - 2.1. Të dhënave dhe raporteve periodike të përgatitura dhe të dorëzuara nga Ofruesi i shërbimeve tek Autoriteti bazuar në rregulloret që Autoriteti i përcakton dhe përdatëson kohë pas kohe.
 - 2.2. Inspektiveve të rregullta dhe ad-hoc që i ndërmerr Autoriteti në terren.
3. Autoriteti mund të ndërmarr veprime të zbatueshme apo vendime lidhur me përshtatjen e tarifave të shërbimeve në bazë të rezultateve të punës së arritura nga ofruesit e shërbimeve lidhur me nivelin e përmbushjes së standardeve të shërbimeve.

Neni 36

Raportet dhe mbajtja e shënimeve

1. Secili ofrues i shërbimeve duhet të mbajë shënimet për të gjitha standardet e përmendura në këtë Rregullore dhe të i ruaj në kohëzgjatje sipas legjislacionit në fuqi. Në rast kërkesë, shënimet duhet të i vehen në dispozicion Autoritetit për inspektim.
2. Secili ofrues i shërbimeve duhet të përgatisë dhe dorëzojë raporte tek Autoriteti në mënyrën e përshkruar dhe formatin e kërkuar dhe brenda intervaleve të specifikuara nga Autoriteti kohë pas kohe. Raportet duhet të përfshijnë të dhëna absolute si dhe sqarime shtesë për (mos) arritjen e standardeve të shërbimeve. Raportet e kërkuara duhet të dorëzohen jo më larg se njëzet (20) ditë kalendarike nga data e dërgimit të kërkesës për raportim.
3. Raporti për ndërprerje të shërbimeve: Secili ofrues i shërbimeve duhet të dorëzojë një raport brenda dhjetë (10) ditëve të punës tek Autoriteti nga data e ndërprerjes, duke përshkruar çdo aksident apo ndërprerje të shërbimit që ka ndikim në pesëdhjetë (50) ose më shumë konsumatorë për gjashtë (6) orë ose më shumë.
4. Raporti për ditarrët e thirrjeve telefonike: Secili ofrues i shërbimeve duhet të mbajë ditarin e thirrjeve për çdo vit dhe të i'a ofrojë në dispozicion Autoritetit për inspektim.
5. Të gjitha shënimet duhet të mbahen në zyrën kryesore të ofruesit të shërbimeve dhe të jenë në dispozicion gjatë orëve të rregullta të punës për inspektim nga Autoriteti.

Neni 37

Kundërvajtjet

1. Dështimi i ofruesit të shërbimeve për të përmbushur ndonjë nga standardet e shërbimeve të përcaktuara në këtë Rregullore, do të përbëjë kundërvajtje dhe do të

rezultojë me dënim me gjobë në pajtim me procedurat e parapara në Ligjin Nr.06/L - 088 për Ndryshimin dhe Plotësimin e Ligjit Nr. 05/L -042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit dhe ligjet të tjera në fuqi.

Neni 38
Ankesat dhe kundërshtimet

1. Ofruesi i shërbimeve mund të ankohet apo të paraqes kundërshtim tek Komisioni Shqyrtues, për ndonjë vendim të Autoritetit mbi zbatimin e standardeve të shërbimeve të caktuara me këtë Rregullore.
2. Në rast të pakënaqësisë me vendimin e Komisionit Shqyrtues, ofruesi i shërbimeve mund të ankohet në gjykatën me juridiksion kompetent.

KREU VII:
DISPOZITAT SHFUQIZUESE

Neni 39
Gjuhët

1. Kjo Rregullore është nxjerrë në gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës.

Neni 40
Shfuqizimi

Me hyrjen në fuqi të kësaj Rregullore, shfuqizohen Rregullorja Nr. 02/2016 për Standardet Minimale të Shërbimit të ujit në Kosovë dhe Rregullorja Nr 08/2018 për Ndryshimin dhe Plotësimin e Rregullores Nr. 02/2016 për Standardet Minimale të Shërbimeve të Ujit në Kosovë.

Neni 41
Hyrja në Fuqi

Kjo Rregullore hynë në fuqi pesëmbëdhjetë (15) ditë pas nënshkrimit nga Drejtori i Autoritetit Rregullator për Shërbime të Ujit, si dhe publikimit në gjuhët zyrtare në ueb faqen zyrtare të Autoritetit.

Datë 28.10.2019
Prishtinë

