****

**KONTRATË E SHËRBIMEVE TË UJIT**

E lidhur në \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, më \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, në mes të:

KRU BIFURKACIONI SHA, me seli në Ferizaj, Rruga Enver Topalli, nr. 45, me numrin unik identifikues: 810663353, e përfaqësuar nga përfaqësuesi ligjor z.Xhabir Morina, me pozitë Kryeshef Ekzekutiv, (në tekstin e mëtejshëm: **ofruesi i shërbimit**)dhe

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ nga \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, rruga ,,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_”, nr. \_\_\_, me numër personal\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, shifra/kodi nr. \_\_\_\_\_, (në tekstin e mëtejshëm: **konsumatori**)

**KREU I**

**DISPOZITAT E PËRGJITHSHME**

**Neni 1**

**Qëllimi**

Me Kontratë të Shërbimeve të Ujit (në tekstin e mëtejshëm: kontrata), rregullohen marrëdhëniet juridike, gjegjësisht të drejtat dhe obligimet, përfshirë edhe të drejtën për kompensim midis palëve kontraktuese, për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të ndotura.

**Neni 2**

**Përkufizimi**

Shprehjet e përdorura në këtë kontratë kanë të njëjtin kuptim si në rregulloret e miratuara nga Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit, (në tekstin e mëtejshëm Autoriteti) dhe në Ligjin për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit.

**KREU II**

**TË DREJTAT DHE OBLIGIMET E PALVE PËR SHËRBIMET E OFRUARA**

**Neni 3**

**Kriteret dhe kushtet e përgjithshme**

1. Kontrata i përcakton kriteret dhe kushtet lidhur me ofrimin e shërbimeve dhe pagesën e konsumatorit ndaj ofrimit të shërbimeve.

2. Ofruesi i shërbimeve i nënshtrohet rregullave të miratuara nga Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit, për kushtet e ofrimit të shërbimeve, caktimin e tarifave, procedurave për zgjidhjen e kontesteve si dhe çështjeve tjera të ndërlidhura me konsumatorin.

**Neni 4**

**Të drejtat dhe obligimet e ofruesit të shërbimeve**

1. Ofruesi i shërbimeve ka të drejtë të faturojë konsumatorët për shërbimet e ofruara sipas tarifave të ligjshme. Ofruesi i shërbimeve do të furnizoj me ujë konsumatorin dhe do të siguroj shërbime për ujëra të ndotura, siç është përcaktuar me aktet e Autoritetit dhe me këtë kontratë.

2. Ofruesi i shërbimeve është përgjegjës:

2.1 të furnizojë konsumatorin me ujë në sasi dhe cilësi sipas standardeve në fuqi, nëse furnizimi me sasi të pamjaftueshme nuk është autorizuar përkohësisht nga ofruesi i shërbimeve, si pasojë e kushteve të përkohshme të furnizimit dhe lidhur me dëmtimin apo riparimin e rrjetit të furnizimit;

2.2 t’i prezantoj konsumatorit faturën me përmbajtje të saktë për shërbimet e ofruara;

2.3 të pranojë pagesën e tarifës për shërbimet e ofruara;

2.4 t’i njoftojë konsumatorët për ndërprerjen e planifikuar të ofrimit të shërbimeve sipas rregullores për ndërprerje;

2.5 të njoftojë konsumatorin për çfarëdo ndërprerje të paplanifikuar/emergjente, duke përfshirë edhe kohëzgjatjen e paraparë të kësaj ndërprerjeje;

2.6 të rikthejë furnizimin me shërbime të ujit dhe shërbime për ujërat e ndotura për konsumatorin, pas ndërprerjes, sa më shpejt që është e mundur e në përputhje me rregulloret e miratuara nga Autoriteti;

2.7 të monitorojë dhe të mbledhë të dhënat lidhur me shpenzimet e ujit nga ana e konsumatorit;

2.8 të bëjë leximin e ujëmatësit për ujin e shpenzuar nga konsumatori, sipas rregullave dhe procedurave të miratuara nga Autoriteti;

2.9 të bëjë kompensimin e dëmit që i është shkaktuar konsumatorit me fajin e ofruesit të shërbimeve;

2.10 të ushtrojë të drejta dhe detyra tjera sipas ligjeve në fuqi, akteve nënligjore dhe rregullave të Autoritetit të cilat nuk janë paraparë me këtë kontratë.

3. Instalimi, zëvendësimi dhe testimi i ujëmatësit të konsumatorit, bëhet në bashkëpunim me konsumatorin, në përputhje me rregulloret e miratuara nga Autoriteti.

**Neni 5**

**Të drejtat dhe obligimet e konsumatorit**

1. Konsumatori e ka të drejtën e pranimit të shërbimeve nga ofruesi i shërbimeve.
2. Konsumatori është përgjegjës:

2.1 të përmbahet nga çdo shfrytëzim i paautorizuar, keqpërdorur i shërbimeve të ujësjellësit, dëmtim të rrjetit në pronën publike apo pajisjeve për matje;

2.2 të paguaj pagesën e plotë dhe me kohë të të gjitha faturave për ujin e shfrytëzuar, shfrytëzim ky që konstatohet nga personi i autorizuar i ofruesit të shërbimeve;

2.3 të informojë menjëherë ofruesin e shërbimeve në rast të ndonjë ndërrimi të të dhënave me rastin e lidhjes së kontratës dhe dyshimet në saktësinë e matjes dhe dëmtimeve, eventuale të stabilimenteve matëse;

2.4. të vendos ujëmatësin në vendin i cili do të jetë i përshtatshëm për marrjen e shënimeve për ujin e shpenzuar dhe të jetë i mbrojtur nga dëmtimet eventuale;

2.5. të bashkëpunojë me ofruesit e shërbimeve në të gjitha çështjet e arsyeshme, të nevojshme, për të lehtësuar ofrimin e shërbimeve;

2.6. të respektojë të gjitha dispozitat e ligjeve në fuqi, akteve nënligjore, rregullat e Autoritetit që vlejnë për ofrimin e shërbimeve e të cilat nuk janë paraparë në këtë kontratë.

**KREU III**

**FATURIMI DHE ANKESAT PËR SHËRBIME**

**Neni 6**

**Faturimi për shërbime të ofruara**

1. Shërbimet e ofruara e të shpenzuara nga konsumatori, llogariten sipas tarifave të rregulluara dhe miratuara nga Autoriteti.

2. Ofruesi i shërbimeve do të dorëzojë faturën konsumatorit duke u bazuar në leximin mujor të ujëmatësit dhe tarifën e miratuar nga Autoriteti. Konsumatori do të njoftohet për çfarëdo ndryshimi të çmimit apo tarifës dhe mënyrës së leximit në pajtim me rregullat dhe procedurat e Autoritetit.

3. Informata mbi tarifat mund të gjinden në secilën zyre për përkujdesje ndaj konsumatorëve të ofruesit të shërbimeve, në ueb faqen zyrtare të ofruesit të shërbimeve dhe në Autoritet.

4. Në rast të gabimeve që rrjedhin si pasojë e leximit të pasaktë të ujëmatësit, të cilat shkaktojnë faturim të pasaktë, ofruesi i shërbimeve do të bëjë të gjithë rregullimet e nevojshme në faturën vijuese, atëherë kur kjo pasaktësi mund të identifikohet nga ofruesi i shërbimeve apo me kërkesën e konsumatorit.

**Neni 7**

**Ndërprerja e përkohshme e furnizimit me ujë**

1. Ofruesi i shërbimeve përcakton vet nevojën për intervenim fizik në sistemin e ujësjellësit, varësisht nga situata e krijuar dhe obligohet që në rast të ndërprerjes së furnizimit me ujë për punime të planifikuar të njoftojë konsumatorin nëpërmjet medieve, së paku 48 orë para ndërprerjes.

2. Në rast se ndërprerjet e furnizimit me ujë zgjasin më tepër se sa është e lejuar me rregulloret në fuqi, ofruesi i shërbimeve duhet të sigurojë konsumatorit përmes cisternave sasi minimale të ujit.

**Neni 8**

**Ankesat dhe shqetësimet e konsumatorit**

1. Konsumatori ka të drejtë të kërkon sqarime, te bëjë komente, kundërshtime apo ankesë me shkrim, tek ofruesi i shërbimeve, përkitazi me zbatimin e kushteve të kësaj kontrate. Për këtë, ai mund të kontaktoj në Departamentin e Shërbimeve për Konsumatorë, përmes telefonit të kujdestarisë për konsumatorë, përmes postës së rregullt apo vizitës së drejtpërdrejtë te ofruesi i shërbimeve.

2. Të gjitha kërkesat, shqetësimet dhe ankesat e konsumatorit që janë të ndërlidhura apo që burojnë nga kjo kontratë, do të zgjidhen në pajtim me Rregulloren për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve dhe Ligjit në fuqi për Procedurën e Përgjithshme Administrative.

**KREU IV**

**DISPOZITAT TJERA**

**Neni 9**

**Ndërprerja e kontratës**

1. Konsumatori ka të drejtë të kërkojë ndërprerjen e kontratës në çdo kohë.

2. Konsumatori i paraqet me shkrim kërkesë ofruesit të shërbimeve, me të cilën cakton datën dhe shkaqet e ndërprerjes së kontratës, jo më vonë se 30 ditë para datës së ndërprerjes së kontratës.

3. Ofruesi i shërbimeve e regjistron kërkesën dhe e konfirmon me vërtetim pranimin e kërkesës. Ofruesi i shërbimeve njofton me shkrim konsumatorin për datën kur do të bëhet ndërprerja e shërbimeve dhe e kontratës.

4. Ndërprerja e kontratës do të bëhet sipas proceduarave të përcaktuara në Rregulloren për Ndërprerje nga Shërbimet e Ujit në Kosovë, të nxjerrë nga e Autoritetit.

5. Në rastet kur konsumatori e kalon të drejtën e pronësisë tek pronari i ri dhe e paraqet kërkesën me shkrim për ndërprerje të kontratës te ofruesi i shërbimeve, ofruesi i shërbimeve lidh kontratë të re me pronarin e ri, bazuar në kërkesën dhe paraqitjen e dokumenteve të kërkuara për lidhjen e kontratës.

**Neni 10**

**Zgjidhja e mosmarrëveshjeve në mes të palëve**

Në rast se gjatë zbatimit të kësaj kontrate lindin mosmarrëveshje, atëherë palët do të përpiqen t’i zgjidhin këto mosmarrëveshje me mirëkuptim të ndërsjellët. Në rast të kundërt, secila nga palët mund t’i drejtohet gjykatës përkatëse.

**Neni 11**

**Kohëzgjatja dhe numri i kopjeve të kontratës**

Kjo kontratë lidhet për kohë të pacaktuar dhe me nga dy kopje për ofruesin e shërbimeve dhe konsumatorin.

**Neni 12**

**Hyrja në fuqi**

Kjo kontratë hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit të kësaj kontratë nga ofruesi i shërbimeve dhe konsumatori.

**Përfaqësuesi i ofruesit të shërbimeve Konsumatori**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**