

Kompania Rajonale e Ujësjellësit
Regional Water Supply Company

RADONIQI

sh.a. - j.s.c.

Rruga "UÇK" 7 Gjakovë

Tel:+381 390 320 503

Fax:+381 390 320 997



PROTOKOLI

Gjakovë
Rahovec
Lumbardh

Nr.:

177

28.04.2017

Bazuar në Ligjin nr. 03/L-087 për Ndërmarrjet Publike dhe Ligjin për Ndryshimin dhe Plotësimin e Ligjit nr. 03/L-087 i Ndryshuar dhe i Plotësuar me Ligjin nr. 04/L- 111 , Bordi i Drejtorëve ne mbledhjen e 18 të mbajtur me datën 27.04.2017, pas shqyrtimit dhe diskutimit të Rregullores nr.1 /2017 për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve ,me ndryshimet dhe plotësimet e miratuara nga KA , murr:

V E N D I M

1. Aprovohet unanimitisht Rregullorja nr.1 /2017 për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve .
3. Ky Vendim hyn në fuqi në datën e miratimit te Bordit të Drejtorëve .

Kryesuesi i Bordit të Drejtorëve



Iu dërgohet :

Kryezyrtarit Financiar
Men. te Adm. se Përgjithshme
Sekretarit te Korporatës
Arkivit te Kompanisë

Kompania Rajonale e Ujësjetësimit
Regional Water Supply Company

RADONIQI

sh.a. - j.s.c.

Druga "UÇK" 7 Gjakovë

Tel:+381 390 320 503

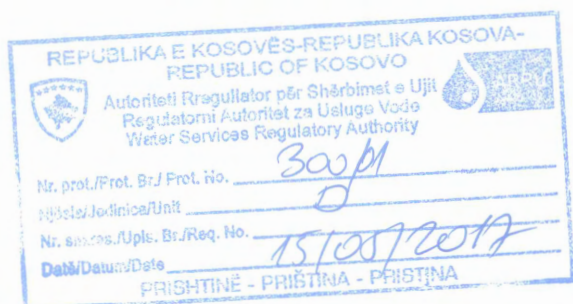
Fax:+381 390 320 997



PROTOKOLI

Gjakovë
Rahevec
Lumbardh

Nr.: 185
28.04.2017



**RREGULLORE 01/2017
PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE TË KONSUMATORËVE**

Prill, 2017

Në mbështetje të Nenit 48 paragrafi 1 lidhur me nënparagrafin 2.6.1 të Ligjit Nr. 05/L - 042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, dhe të nenit 14, paragrafi 2.2.11.2. të Statutit të Kompanisë, Bordi i Drejtorëve i KRU “Radoniqi”SH.A.-Gjakovë , nxjerr këtë:

Rregullore nr. 01/2017 për Zgjidhjes e Ankesave të Konsumatorëve

KREU I

DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Neni 1

Fushëveprimi dhe Qëllimi

1. Me këtë rregullore përcaktohen rregullat e KRU “Radoniqi”Sh.A. (në tekstin e mëtuftjeshëm Kompania) në lidhje me 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. Qëllim i rregullores është të vendos një kornizë mbi të cilën kompania do të rregullojë pranimin dhe procedimin e kërkesave dhe ankesave të konsumatorëve dhe të definojë veprimet specifike që duhet të ndiqen nga stafi përkatës i kompanisë, me rastin e pranimit dhe shqyrtimit të ankesave 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**” është çdo kërkesë e bërë me gojë ose 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 “**NJSHK**” është Njësia e Shërbimit të Konsumatorëve.

1.6 **Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve** - komisionet e përshkruara dhe të themeluara në pajtim me nenin 26 të Ligjit Nr. 05/L -042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit (KKK).

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. “**Kompani**” – ka kuptimin e njëjtë si të KRU-së.

Neni 3

Zbatueshmëria

1. Rregullorja për Rregullat dhe Procedurat për Zgjidhjen e Ankesave dhe Kërkesave të Konsumatorëve është dokument zyrtar dhe i zbatueshëm i Kompanisë dhe si e tillë duhet të zbatohet nga i gjithë stafi i kompanisë që është i përfshirë në pranimin dhe shqyrtimin e ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve. Po ashtu ky dokument është me interes edhe për konsumatorët, si dhe palët tjera të interesit dhe do publikohet në ueb-faqen e kompanisë.

2. Mosrespektimi i këtyre rregullave dhe procedurave paraqet shkelje të rregullave të punës së Kompanisë dhe rrjedhimisht sanksionohet me masa ndëshkimore konform procedurave disiplinore të Kompanisë.

3. Për interpretimin e këtyre politikave dhe procedurave, si dhe për zgjidhjen e keqkuptimeve eventuale apo rasteve të veçanta, duhet të kontaktohet zyrtari përkatës i Shërbimit të Konsumatorëve në bashkëpunim me zyrën ligjore.

Neni 4

Baza Ligjore

1. Baza ligjore për ndërprerjen e shërbimit të ujësjellësit 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 për Mbrojtjen e Konsumatorit i miratuar nga Kuvendi i Kosovës në 2010.
 - 1.3 Rregulloret e miratuara nga ARRU në bazë të Ligjit:
 - 1.3.1 Rregullorja Nr. 02/2016 për Standardet Minimale për Shërbimet e Ujit,
 - 1.3.2 Rregullorja Nr. 03/2016 për Kartën e Konsumatorëve,
 - 1.3.3 Rregullorja Nr. 01/2016 për Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve.

Neni 5

Parimet e kompanisë për kërkesat dhe ankesat e konsumatorëve

1. Parimet e kompanisë për kërkesat dhe ankesat e konsumatorëve janë të bazuara në vizionin dhe misionin e saj dhe njëkohësisht demonstrojnë 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 dhe paqartësive 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 ti respektojë në tërësi parimet, rregullat dhe procedurat për kërkesat dhe ankesat e konsumatorëve, ashtu siç janë përcaktuar me kornizën ligjore.

3. Përpos kësaj kompania ka për qëllim që të ofrojë standarde të larta të shërbimit dhe në këtë kontekst është e përkushtuar që ti 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 kërkesë apo ankesë

Secili person i cili është konsumator i kompanisë apo që dëshiron të bëhet konsumator i kompanisë, ka të drejtë të bëjë kërkesë apo ankesë.

Neni 7

Parashtrimi i kërkesave dhe ankesave

1. Parashtrimi kërkesës/ankesës mund të bëhet:
 - 1.1 përmes telefonit – njëzet e katër (24) orë/ditë, shtatë (7) ditë në javë, (operatori që paraqitet në telefon e evidenton kërkesën/ankesën dhe vlerëson të njëjtën);
 - 1.2 duke kontaktuar personalisht qendrat e shërbimit të konsumatorëve;
 - 1.3 me shkrim, përmes postës apo email-adresave të paraqitura në faturë;
2. Detajet kontaktuese të kompanisë (numrat e telefonit, adresa, ueb-faqja) duhet të jenë të publikuara në:
 - 2.1 të gjitha faturat e kompanisë,
 - 2.2 broshurat informative të kompanisë,
 - 2.3 ueb-faqen e kompanisë,
 - 2.4 qendrat e shërbimeve të konsumatorëve, si dhe
 - 2.5 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 përkatës.

Neni 8

Llojet e ankesave

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

- 1.1 Ankesat Teknike dhe
 - 1.2 Ankesat Komerçiale.
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 përmytjet 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 Komerçiale 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 (ri-programimi, transferimi i 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, mbiemrin dhe adresën e parashtruesit;
 - 2.3 Numrin personal (dokument identifikues), nëse ka;
 - 2.4 Datën e parashtrimit;
 - 2.5 Kategorinë (teknike apo komerciale) dhe llojin;
 - 2.6 Emrin dhe mbiemrin e personit që e ka pranuar;
 - 2.7 Veprimin e ndërmarr në lidhje me ankesën apo kërkesën e parashtruar.
3. Zyrtari për kërkesa/ankesa e regjistron kërkesën/ankesën e konsumatorit në formularin standard të kompanisë në kuadër të softuerit përkatës me të gjitha informacionet e duhura që mundësojnë shqyrtimin adekuat të ankesës apo kërkesës së tij.
4. Zyrtari për pranim të ankesave duhet të ia jep 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 tridhjetë (30) ditë kalendarike, nga dita e pranimit të vendimit (përgjigjes) nga kompania.

KREU 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, konsumatorit 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 më shumë konsumatorë, atëherë zyrtari përgjegjës i kompanisë në qendrën e thirrjeve do ti regjistrojë të gjitha ankesat/njoftimet nën një numër referent dhe do ti informojë konsumatorët se problemi është i paraqitur dhe po ashtu për veprimet që po i ndërmer kompania për zgjidhjen e problemit.

1.4 Në rastet kur ankesa është bërë gjatë orarit të punës zyrtari për ankesa të konsumatorëve menjëherë pas regjistrimit të rastit e lajmëron departamentin përkatës të sektorit teknik të kompanisë (varësisht prej llojit të ankesës, kërkesës apo njoftimit) dhe ia dërgon një kopje të formularit të rastit me shënimet e duhura.

1.5 Në rastet kur ankesa është bërë jashtë orarit të punës, zyrtari i departamentit përkatës menjëherë e lajmëron ekipin kujdestar të kompanisë dhe kërkon nga ata që të shqyrtojnë rastin të cilit i referohet duke e organizuar edhe daljen në vendin e ngjarjes të ekipit për shqyrtimin dhe zgjidhjen e çështjes.

2. Dalja në vendin e ngjarjes të 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 përpiqet 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, ekipi duhet ta informojë zyrtarin përgjegjës në qendrën e thirrjeve në afatin brenda dymbëdhjetë (12) orëve për atë se a është zgjidhur apo jo problemi dhe nëse jo, për veprimet që po i ndërmerren kompania dhe kohën kur pritet të zgjidhet.
 - 2.1 Në secilin rast ky njoftim duhet të bëhet brenda dymbëdhjetë (12) orëve prej momentit kur zyrtari përgjegjës në qendrën e thirrjeve e ka lajmëruar zyrtarin e drejtpërdrejtë përgjegjës të ekipit.
 - 2.2 Pas zgjidhjes së ankesës/problemit apo pas konstatimit të punëve që duhet të bëhen për zgjidhjen e ankesës/problemit, ekipi pasi të ketë njoftuar qendrën e thirrjeve në afatin më të shkurtër (brenda orarit të punës ose brenda orarit të ndërrimit), duhet të përgatis raportin me shkrim për zgjidhjen e problemit apo për punët shtesë që duhet të bëhen dhe të njëjtin brenda njëzet e katër (24) orëve duhet t'ia dorëzojë zyrtarit përgjegjës.
 - 2.3 Gjatë kohës derisa nuk zgjidhet problemi, zyrtari do ta njoftojë në baza ditore zyrtarin përkatës për ankesa për veprimet që ndërmerren nga kompania për zgjidhjen e problemit dhe për kohën kur pritet të zgjidhet i njëjti..
 - 2.4 Pas zgjidhjes përfundimtare të ankesës/problemit, zyrtari përkatës do ta njoftojë me shkrim zyrtarin për ankesa.
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 ankesës teknike

1. Në rastet kur problemi i paraqitur është zgjidhur brenda dymbëdhjetë (12) orëve prej momentit të pranimit të njoftimit, pas marrjes së njoftimit nga ekipi, zyrtari për ankesa menjëherë e njofton përmes telefonit konsumatorin i cili është ankuar dhe e konfirmon zgjidhjen e ankesës/problemit. Njëkohësisht zyrtari për ankesa 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 ankesa 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 zyrtari për zgjidhjen e ankesës/problemit zyrtari për ankesa e azhuron statusin e ankesës prej: “në fazën e zgjidhjes” në: “e zgjidhur”.

4. Në të gjitha rastet, zyrtari për ankesa duhet ta njoftojë brenda njëzet e katër (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. Komisioni do të përbëhet nga tre (3) anëtarë të përhershëm, ku njëri nga ata është kryesues dhe tre (3) anëtarë të përkohshëm (shtesë) varësisht prej natyrës së kërkesës /ankesës si vijon:

1.1. Anëtarët e përhershëm:

1.1.1. Një përfaqësues i Departamentit të Shërbimeve me Konsumatorë,

1.1.2. Një përfaqësues nga Departamenti Teknik, dhe

1.1.3. Një përfaqësues nga Zyra Ligjore.

1.2. Anëtarët e Përkohshëm (shtesë):

1.2.1. Një Përfaqësues nga Ekipi i Kontrollues,

1.2.2. Një Inkasant,

1.2.3. Një punëtorë nga departamenti përkatës i kompanisë, që mund ta caktoj Zyrtari i Departamentit me Konsumatorë, e që mund të jetë i nevojshëm për komisionin e përhershëm.

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

3. Anëtarët e përkohshëm ftohen në takim varësisht nga nevoja që paraqitet për ata.

Neni 15

Procedimi i ankesës

1. Zyrtari për ankesa, pas regjistrimit të ankesës në sistem në ditën e njëjtë, 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 .

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), ditëve të punës, ose një herë në javë prej datës së pranimit të ankesës dhe në bazë të të dhënave të paraqitura në ankesë, si dhe në bazë të materialeve tjera të siguruara nga anëtarët e komisionit, do ta shqyrtojë ankesën dhe normalisht do të marrë vendim në ditën e shqyrtimit.
2. Në rast nevoje 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 dokument i cili duhet të merret brenda pesëmbëdhjetë (15) 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 e departamentit të shërbimeve të konsumatorëve.
4. Në rastet kur ankesa apo kërkesa nuk ka mundur të zgjidhet në afat prej pesëmbëdhjetë (15) 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 njëzetë (20) ditëve të punës, prej datës së parashtrimit të ankesës apo kërkesës.

Neni 17

Procesverbali i takimit

1. Procesverbali i takimit duhet të përgatitet me shkrim nga një procesmbajtës i caktuar nga kryesuesi i komisionit.
2. Procesverbali duhet të përmbajë:
 - 2.1. data, vendi i përpilimit dhe koha në të cilën takimi fillon dhe përfundon;
 - 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 nënshkruhet nga komisioni.

Neni 18

Procedimi i vendimit të komisionit dhe korrigjimet në modulën e faturimit

1. Një kopje e vendimit përfundimtar të komisionit në të gjitha rastet i dërgohet zyrtarit përgjegjës të inkasantëve.
2. Zyrtari përgjegjës 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 dy (2) ditëve të punës, i kryen korrigjimet e kërkuara me vendimin e komisionit dhe e njofton zyrtarin përgjegjës të inkasantëve për korrigjimet e kryera dhe ky i fundit e njofton menjëherë zyrtarin përgjegjës të Departamentit të shërbimeve të konsumatorëve.

Neni 19

Përgjigja për konsumatorin

1. Përgjigja me shkrim për konsumatorin i cili ka parashtruar ankesë apo kërkesë komerciale, duhet ti dërgohet konsumatorit,
 - 1.1. Përmes postierit të kompanisë ose lexuesit të ujëmatësit;
 - 1.2. me postë (rekomandë).
2. Të gjitha ankesat apo kërkesat komerciale duhet të zgjidhen brenda njëzetë (20) ditëve të punës dhe për këtë duhet ti jepet përgjigje me shkrim konsumatorit i cili ka parashtruar ankesën apo kërkesën.

Neni 20

Regjistrimi i zgjidhjes së ankesave komerciale

1. Komisioni për ankesa/kërkesa të konsumatorëve një kopje të përgjigjes të bërë për konsumatorin ia dërgon bashkëpunëtorit juridik për konsumatorë.
2. Bashkëpunëtori juridik për konsumatorë duhet ti regjistroj të gjitha ankesat, kërkesat në sistem si: “e zgjidhur” apo si: “në fazën e zgjidhjes”.

KREU III

DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE

Neni 21 Dispozitat shfuqizuese

Me hyrjen në fuqi të kësaj Rregulloreje, shfuqizohen të gjitha rregulloret, rregullat dhe vendimet që kanë të bëjnë me procedurat për zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Neni 22 Hyrja në Fuqi

Kjo rregullore hynë në fuqi pesëmbëdhjetë (15) ditë kalendarike pas aprovimit nga Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit, si dhe publikimit në gjuhët zyrtare në ueb faqen zyrtare të KRU KRU "Radoniqi"SH.A.-Gjakovë.

Datë 28 / 04 / 2017
Gjakovë

Kryesuesi i Bordit të Drejtorëve
2
KRU
RADONIQI
SH.A.
GJAKOVË
Fatos Koshi



Shtojca 1.

Formulari i Ankesës/Kërkesës së Konsumatorit

(KRU"Radoniqi"SH.A.-Gjakovë)

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 ujitpaparalajmërim	<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"/> Mosdërgimime rregull i faturave	<input type="checkbox"/> Të tjera

Përshkrimi i ankesës/kërkesës:

Ankesës ia bashkangjes: 1. _____
2. _____
3. _____

Nënshkrimi i Konsumatorit: _____

Datë: _____

Shtojca 2.

Kompania Rajonale e Ujësjetësimit
Regional Water Supply Company
RADONIQI
sh.a. - j.s.c.
Rruga "UÇK" 7 Gjakovë
Tel:+381 390 320 503
Fax:+381 390 320 997



PROTOKOLI

Gjakovë <input type="checkbox"/>	Nr.:
Rahovec <input type="checkbox"/>	
Lumbaradh <input type="checkbox"/>	

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 01/2017 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, ditën e nënshkrimit.

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 Gjakovës në afat prej 30 (tridhjetë) ditë kalendarike nga dita e pranimit të së njëjtës

Anëtarët e Komisionit:

1.
2.
3.

Dërguar:

- IX Konsumatorit
- IX Departamentit të Shërbimit të Konsumatorëve
- IX Arkivit të Kompanisë