



WATER AND WASTE REGULATORY OFFICE  
ZYRA RRREGULLATORE PËR UJË DHE MBETURINA  
REGULATORNI URED ZA VODU I OTPAD

# Strategjia e Komunikimit

---

**Gusht 2008**

---

Water and Waste Regulatory Office  
Ferat Dragaj street, 68  
Pristina  
[www.wwro-ks.org](http://www.wwro-ks.org)

# PËRMBAJTJA

---

<i>Strategjia e Komunikimit</i> .....	<i>i</i>
<b>1. SFONDI</b> .....	<b>2</b>
<b>2. QËLLIMI I DOKUMENTIT</b> .....	<b>2</b>
<b>3. RREZIQET NGA KOMUNKIMI JOEFEKTIV</b> .....	<b>3</b>
<b>4. ZHVILLIMI I MESAZHEVE KYQE RREGULLATORE</b> .....	<b>4</b>
<b>5. ZHVILLIMI I STRATEGJISË SË KOMUNKIMIT</b> .....	<b>5</b>
5 1. (a) <i>Mediat</i> .....	5
5(b) <i>Konsumatorët</i> .....	6
5(c) <i>Ofruesit e Shërbimeve të Ujësjetës dhe Mbeturive</i> .....	7
5 (d) <i>Formuesit e Opinioneve Publik</i> .....	7
5(e) <i>Rregullatorët tjerë/Akademikët/Komuniteti i donatorëve</i> .....	8
5(f) <i>Anëtarët e KKK-ve</i> .....	8
<b>6. PUBLIKIMET/BROSHURAT</b> .....	<b>8</b>
<b>7. WEB-FAQJA</b> .....	<b>9</b>
<b>8. IMAZHI I ZRRUM-IT</b> .....	<b>9</b>
<b>9. KOMISIONET KËSHILUJESË TË KONSUMATORËVE (KKK)</b> .....	<b>10</b>
ANEKSI A: BROSHURA E PËRGJITHSHME PËR KONSUMATORË .....	11
ANNEX B: WWRO FACTSHEET .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
ANNEX C: COMPLAINT LEAFLET.....	17

## 1. SFONDI

---

ZRRUM është themeluar në Nëntor 2004 me Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49 si organ i pavarur përgjegjës për rregullimin e aktiviteteve të Ndërmarrjeve Publike (NP) dhe Ndërmarrjeve Shoqërore (NSH) që ofrojnë shërbime të ujit dhe ujërave të zeza, furnizim të ujit me shumicë, shërbimet e grumbullimit të mbeturinave dhe shërbimet e deponimit të mbeturinave.

Thënë shkurt, roli i ZRRUM-it është të mbrojë konsumatorët. ZRRUM siguron që kompanitë e ujit dhe mbeturinave të ngurta nuk keqpërdorin pozitat e tyre të monopolit dhe që u ofrojnë konsumatorëve të tyre shërbime kualitative dhe efçente me çmim të volitshëm. Këtë ZRRUM e bën përmes: (i) licencimit të ofruesve të shërbimeve, (ii) përcaktimit të tarifave, (iii) përcaktimit dhe zbatimit të standardeve minimale të shërbimit dhe (iv) rregullimit të marrëdhënieve në mes të kompanive dhe konsumatorëve të tyre.

ZRRUM-i së voni është transferuar si përgjegjësi nga UNMIK-u në Kuvendin e Kosovës. Sipas Ligjit të ri, ZRRUM-i është autoritet i pavarur që qeveriset nga Drejtori dhe Zëvendësdrejtori që emërohen nga Kuvendi i Kosovës në bazë të rekomandimit të Qeverisë.

## 2. QËLLIMI I DOKUMENTIT

---

Duket që palët e interesit në Kosovë kanë njohuri të kufizuar lidhur me rolin e ZRRUM-it. Kjo është veçanërisht e vërtetë për konsumatorët të cilët më së shumti do të duhej të kishin dobi nga rregullativa që e zbaton ZRRUM-i, por po ashtu edhe për subjektet të cilët i rregullon ZRRUM-i (kompanitë e ujësjellësit dhe mbeturinave), si dhe për formuesit kryesor të opinionit. Kompanitë e rregulluara duhet t'i kenë të qarta arsyet dhe kërkesat e rregullimit dhe fuqitë ligjore të rregullatorit. Konsumatorët duhet të dinë se si ZRRUM-i i mbron interesat e tyre dhe se si ata, në mënyrë më të thjeshtë, mund të ankohen për shërbimet e dobëta nga furnizuesit e licencuar. Palët tjera të interesit, veçanërisht politikanët, mediat dhe akademikët duhet gjithashtu duhet të jenë të njoftuar me rolin e rregullatorit (ZRRUM-it) që duhet të shpie në pranimin më të mirë të qëllimeve të tija.

Duke pasur resurse të limituara si në kuptimin financiar poashtu edhe të stafit, është me rëndësi që ZRRUM-in të përcaktojë prioritetet e veprimit në këtë plan. Për të demonstruar nevojën e angazhimit të vazhdueshëm në njoftimin e palëve të interesit lidhur me rolin dhe funksionin e rregullimit ekonomik, po e përmendim shembullin e Britanisë (Mbretërinë e Bashkuar) ku edhe pse ky koncept është në përdorim për rreth 20 vite, vetëdijesimi i konsumatorëve të zakonshëm është ende i kufizuar. Rrjedhimisht, nevojitet një realizëm se çka mund të arrihet për një periudhë afatshkurtë.

ZRRUM ka vërejtur nevojën për përmirësimin në komunikimin e jashtëm dhe çështjet publike. Për këtë, Projekti i Ngritjes së Kapaciteteve për Integrimin European (CBEI) ka aprovuar angazhimin e ekspertit ndërkombëtar për çështje publike dhe komunikim me ekspertizë të konsiderueshme në çështjet që kanë të bëjnë marrëdhëniet me konsumatorë, për të ndihmuar ZRRUM-in në këtë fushë.

Ky dokument paraqet strategjinë e përgjithshme të komunikimit të ZRRUM-it dhe ka për qëllim ngritjen e profilit të ZRRUM-it dhe përmirësimin e marrëdhëniet me palët kryesore të interesit.

Zhvillimi i politikave të përmirësuara për konsumatorët është parakusht për komunikim të përmirësuar me konsumatorët. Kërkesa më e rëndësishme për ZRRUM-in është sigurojë që kompanitë kanë politika të mira të shërbimeve të konsumatorëve dhe që Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve (KKK), të cilët shqyrtojnë ankesat, të demonstrojnë praktikën e mirë në këtë fushë.

ZRRUM-it duhet të punojë me palët tjera për të ngritur profiling e vet. Do të ishte e rëndësishme të punojë me kompanitë për të marrë informacione për konsumatorët. ZRRUM duhet të shqyrtojë mënyrat në të cilat mund të punojë me organet tjera publike në fushatat e e informimit të profilit të lartë si p.sh. përdorimi i ujit në mënyrë të mençur nëse burimet nuk janë të mjaftueshme.

### 3. RREZIQET NGA KOMUNKIMI JOEFKTIV

---

Rreziqet që mund të paraqiten në rast se ZRRUM nuk komunkon në mënyrë efektive janë:

- ZRRUM humb kredibilitetin e të qenit rregullator i fuqishëm dhe efektiv. Askush nuk do të kërkojë mendimin e tij. Do të përfundojë si i marginalizuar dhe do të konsiderohet i parëndësishëm
- Kompanitë nuk do të kuptojnë se çfarë kërkohet nga ato dhe pse. Marrëdhëniet me rregullatorin do të prishen dhe rregullatori nuk do të jetë në gjendje të kryejë punën e tij si duhet.
- Nëse konsumatorët nuk kuptojnë se si interesat e tyre mbrohen, ata do të kërkojnë ndryshime strukturale. Mund të ketë zgjerime politike, etj.
- Nëse politikanët nuk kuptojnë se si rregullimi mund të përmirësojë ofrimin e shërbimeve të ujit dhe mbeturinave, ata mund të propozojnë modele alternative.
- ZRRUM-i mund të mos përmbush detyrën ligjore ndaj konsumatorëve sepse konsumatorët nuk e dinë që kanë organ të pavarur ku mund të ankohen lidhur me shërbimin e dobët dhe i cili mund t'i ndihmojë në zgjidhjen e ankesave (Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve).

Në vendin ku shërbimet e ujit janë të dobëta dhe me ndërprerje, rregullatori duhet të konsiderohet si organ i cili do të përpiqet për përmirësime. Nëse ai nuk komunikon si duhet me të tjerët atëherë të tjerët do ta keqinterpretojnë pozitën e vërtetë tek mediat dhe palët tjera.

Me qëllim të komunikimit efektiv, ZRRUM-i duhet:

- Të formulojë një pozicion të qartë dhe të dakorduar mbi të gjitha çështjet relevante të politikës
- Të ketë një process të zhvilluar i cili mundëson që këto pikëpamje të arrijnë shpejtë tek organet / mediat e përshtatshme

- të ketë përfaqësuesin e vet i cili është në dispozicion, është autoritativ dhe që ka trajnime të kryera në trajtimin e mediave
- të jetë i përgatitur të shfrytëzojë mediat për të hedhur poshtë deklaratat e pasakta dhe çorientuese
- të mbajë profilin e lartë në mënyrë që pikëpamja e tij të kërkohe shpesh në të gjitha çështjet që kanë të bëjnë me shërbimet të cilat l rregullon
- të sigurojë që i tërë stafi që komunikon me palët e interesit pranon mesazhe konsistente
- të jetë i hapur dhe transparent dhe jo i paqartë dhe i fshehtë

## 4. ZHVILLIMI I MESAZHEVE KYQE RREGULLATORE

---

ZRRUM-i duhet të formulojë mesazhe të qarta dhe konsistente lidhur me rolin e vet. Të gjitha komunikimet duhet të përforcojnë këto mesazhe. Me anë të përsëritjes së vazhdueshme të këtyre mesazheve në cilëndo komunikatë për shtyp do të arrihet kuptimi më i mirë lidhur me procesin e rregullimit.

- Rregullimi është këtu për të qëndruar!
- Rregullatori funksionon brenda kornizës së qartë ligjore
- ZRRUM ka për detyrë të mbrojë interesat e konsumatorëve
- ZRRUM ka fuqi të konsiderueshme ligjore në përmbushjen e rolit të tij
- ZRRUM do të veprojë në mënyrë të drejtë dhe ligjore në shqyrtimet e tija
- ZRRUM do të sigurojë që kompanitë e ujit dhe mbeturinave mund të financojnë përmbushjen e obligimeve të tyre
- ZRRUM, dhe jo kompania, vendos tarifat e ujit. Këto do të jenë të drejta, objektive dhe të lejueshme dhe do të vendosen pas konsultimit. ZRRUM-i do t'i shqyrtojë me kujdes dhe sfidojë kërkesat për rritjen e tarifave
- ZRRUM-i do të monitorojë standardet e shërbimit për të siguruar që konsumatorët po përfitojnë dhe të shohin përmirësimet që ata presin nga çdo rritje në tarifa. Nëse nuk përmbushen standardet atëherë do të ndërmerren masat rregullatore – kjo do të përfshijë ekspozimin publik të mangësive, nevojën për t'u ndërmarrë masat përmirësuese, dhe në rrethanat e caktuara edhe gjobitjen financiare
- Nëse konsumatorët kanë ankesa lidhur me shërbimet, atëherë ata mund të parashtrojnë ankesën tek Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve të themeluar nga ZRRUM-i i cili do të ndërmarrë masa për ta

ZRRUM-i gjithashtu mund të organizojë fushata me qëllim të vetëdijësimit të konsumatorëve, qoftë vetvetiu apo në bashkëpunim me ofruesit e shërbimeve të ujit. Këto fushata duhet të fokusohen nëçështjet vijuese:

- Për rritjen e pagesave të faturave nga ana e konsumatorëve
- Për të inkurajuar përdorimin sa më racional të ujit nëse ka mungesë të burimeve
- Për të kuptuar kostot e përdorimit të ujit në aktivitetet e përditshme. Nëse mundësia për të paguar paraqet problem, atëherë kjo mund të ndihmojë disa sektorë të zvogëlojnë faturat e tyre përmes masave të arsyeshme në uljen e konsumit.

## 5. ZHVILLIMI I STRATEGJISË SË KOMUNKIMIT

---

Në dokument tashmë u shqyrtuan disa nga rreziqet e komunikimit të paefektshëm. Qasja proaktive ndaj komunikimit duhet ti mundësojë ZRRUM-in që jo vetëm të informojë palët e interesit lidhur me rolin e tij dhe ngritjes së profilit të tij, por gjithashtu do ta ndihmojë në arritjen e objektivave dhe politikave të tija.

Broshurat, publikimet dhe web-faqja e mirë luajnë rol të rëndësishëm në ngritjen e vetëdijesimit por vetëm kjo nuk është e mjaftueshme. Një konferencë vjetore për shtyp nuk do ta mund ta ngris profilin e ZRRUM-it. Komunikimi me palët e interesit duhet të jetë i rregulltë. Procesi i zhvillimit të politikave duhet të zhvillohet në bazë të konsultimeve me palët e interesit.

Nevojitet një qasje më fundamentale ku zhvillimi i politikave brenda ZRRUM-it dhe aktivitetet e tija komunikuese shkojnë krah-per-krah. Shumë nga aktivitetet të cilat kryhen nga ZRRUM-i mund të publikohen përmes komunikatave për shtyp. Nuk është e nevojshme që të mbahet konferenca për shtyp çdo herë që ka diçka e rëndësishme të raportohet. Sidoqoftë një numër i aktiviteteve të ZRRUM-it mund të publikohen. Për shembull workshop-et për çështjet e rëndësishme rregullore (marrëdhëniet me konsumatorë, tarifatat etj. duhet të jenë temë për shtyp – të shpjegohet pse po mbahet, çfarë janë qëllimet që pretendohet të arrihen. Publikimi i iniciativave të tilla iu tregojnë konsumatorëve që ZRRUM-i është duke punuar për të përmirësuar gjendjen.

ZRRUM-i duhet të zhvillojë Kalendarin Rregullator i cili përcakton detyrat e tij kryesore dhe orarin për vitin e caktuar. Pjesë e këtij procesi duhet të jetë identifikimi i qartë i konsumatorëve të cilët duhet të përfshihen në procesin e politikave dhe si, kur dhe pse politikatat/vendimet do të komunikohen.

### 5.1. Identifikimi i palëve të interesit

ZRRUM-i duhet të zhvillojë një strategji për të punuar me secilën palë të interesit. Pse ai duhet të komunikojë me secilën palë të interesit, çka do t'i tregojë, çka don të arrijë nga kjo marrëdhënie dhe si do të arrihet kjo.

Në vijim është lista e palëve kryesore të interesit (jo shteruese- ekzistojnë edhe tjerët) me disa sugjerime për kontaktet të cilat duhet të zhvillohen me ta.

#### 5.1. (a) Mediat

Mediat janë një nga palët më të rëndësishme të interesit. Ato mund të shfrytëzohen për ti shpërndarë informacione audiencës së gjerë. Ata gjithashtu mund të ndihmojnë në formimin e opinionit dhe prandaj ndërtimi i marrëdhënieve me ta është i rëndësishëm në kuptim të ndikimit në politikanët dhe formuesit e tjerë të opinionit publik.

*ZRRUM ka nevojë për ti pasur ata afër vetes!*

Veprimet specifike:

- Shfrytëzimi maksimal i shtypit për të njoftuar për iniciativat e politikave, tarifatat e reja, problemet, të kritikojë/vlerësojë performancën e furnizuesve, të edukojë konsumatorët (*shiko letrën mbi shkruarjen e njoftimit efektiv për shtyp: i përgatitur në Dhjetor 2007*).

- Shfrytëzimi i mediave për të njoftuar për takimet e KKK (kjo mund të bëhet përmes njoftimeve për shtyp dhe të paguhen njoftimet në gazeta). Inkurajimi i KKK-së që të përdorë mediat për theksuar çështjet në mënyrë lokale. Përpiqeni t'i bëni stacionet televizive të përgatisin një program mbi çështjet e ujit (ose gazetën që shkruajë artikujt mbi këtë temë). Nëse prioriteti i rregullatorit është informojë konsumatorët atëherë kjo do të ishte mënyra më e mirë që informacionet të arrijnë tek ata.
- Konferencat për shtyp duhet të mbahen vetëm kur për diçka të madhe duhet të bëhet njoftimi. Sigurisht që publikimi i Raportit Vjetor meriton një konferencë për shtyp. *Lista e plotë e përgatitjes së mbajtjes së konferencës–përfshirë listën shpërndarëse, emrat/adresat etj (Dhjetor 2007)*
- Rregullatori duhet të ketë parasysh të ketë darkë me redaktorët e gazetave një herë në vit. Të shpjegojë prioritetet e tij, problemet, etj. Është me rëndësi të sigurohet një mbulesë e mirë editoriale.
- Ndërtimi i marrëdhënieve me gazetatat të cilat kanë rolin e kontribuesit për shkrimin e artikujve. ZRRUM-i duhet të vendos për dy ose tre artikuj mbi çështjet që kanë të bëjnë me ujin/mbeturinat.
- Të sigurohet që webfaqja të përditësohet (freskohen) dhe ofron informacione për të cilat kanë nevojë gazetarët. Webfaqja duhet të jetë mënyra më efektive dhe më e lirë për sigurimin e informacioneve nga shumë palë të interesuara.
- Të mirret parasysh roli i radios. Është shumë më e lirë se TV. A ekziston mundësia për reklamat e shpejta? Ndoshta për të reklamuar ekzistencën e KKK-së dhe të tregohet njerëzve se si të parashtrajnë ankesën ose si të motivojnë konsumatorët që të paguajnë faturat, të shfrytëzojnë ujin në mënyrë sa më të arsyeshme, etj.
- Nëse ekzistojnë artikujt çorientues në mediat lidhur me ZRRUM-in ose kompanitë e ujit që janë të paarsyeshme të sigurohet se është bërë korrigjimi – qoftë përmes letrës së dërguar gazetës ose duke kërkuar falje.

## **5(b) Konsumatorët**

### Objektivat për të arritur tek konsumatorët:

- Të ndihmohen në të kuptuarit e të drejtave dhe obligimeve të tyre.
- Të shpjegohet se si ZRRUM-i mbron interesat e tyre
- T'i tregohet se si të ankohen për shërbimin e dobët dhe të zgjidhin ankesat e tyre përmes KKK-së

### Ato mund të arrihen përmes:

- Mediave
- Broshurave dhe posterave. Duhet të bëhen përpjekje që ofruesit e shërbimeve të ujit dhe mbeturinave t'i shpërndajnë këto në zyrat e tyre të pagesave.
- Të kërkohet nga kompanitë të vendosin numrat e kontaktit për KKK-në në faturat/posterat në zyret për pagesa.
- Webfaqes së ZRRUM-it.
- Takimet e KKK-së (shiko seksionin 8)

Prioritet absolut është zhvillimi i politikave për shërbimet e konsumatorëve. ZRRUM-i duhet të formojë KKK-të si komisione efektive që kanë rolet e përcaktuara në mënyrë të qartë. Kjo do të kërkojë trajnime, veçanërisht në trajtimin e ankesave dhe për të kuptuar konceptin e rregullimit.

## 5(c) Ofruesit e Shërbimeve të Ujësllësit dhe Mbeturinave

### Objektivat për komunikimin e përmirësuar:

- Të ndihmohen në të kuptuarit e rregullativës që e zbaton ZRRUM
- Të ndihmohen në të kuptuarit e fuqive të ZRRUM-it dhe përse ata duhet të bashkëpunojnë
- Përmirësimi i shërbimeve të cilat i ofrojnë ata
- Të shfrytëzohen ata që të arrihet tek konsumatorët
- Të fuqizohet relacioni në mes të KKK-Ofrues I Shërbimeve
- Marrëdhëniet e mira me AKM/SHUKOS do të ndihmojnë ZRRUM-in të arrijë performancën më të mirë nga kompanitë.

### Veprimet Specifike:

- Rregullatori duhet të vizitojë furnizuesit çdo vit. Edhe pse kompanitë e ujit do të vizitojnë zyrën e ZRRUM-it, është me rëndësi që rregullatori t'i vizitojë ata. Ai duhet të ketë planin e qartë të vizitës e cila duhet të konsiderohet si ngjarje e rëndësishme.
- Konsultimi në të gjitha fushat të zhvillimit të politikave.
- Kur të vendoset politika, nëse është e mundur, ajo duhet të publikohet ose së paku të gjendet në sferën publike (në web-faqe). Për shembull komunikimi formal i OFWAT me kompanitë e ujit mund të gjenden publikisht në webfaqen e tij.
- Staf i kompanisë së ujit si dhe menaxherët duhet të kuptojnë rolin e ZRRUM-it. Ndoshta anëtari i KKK-së mund të flasë me stafin (duke supozuar që ata e kuptojnë rregullimin).
- Mos të zhvillojë politika të 'befasishme'. Nëse ZRRUM bën njoftim për diçka që ka të bëjë me ofruesin e shërbimeve të ujit, ata duhet të njoftohen para mediave. Ata duhet të jenë në listën shpërndarëse gjatë dërgimit të njoftimeve për shtyp.

## 5 (d) Formuesit e Opinioneve Publike

Në këtë grup përfshihen politikanët (në nivel nacional dhe lokal), redaktorët, akademikët etj.

### Objektivat për komunikim të përmirësuar:

- Të sigurohet se ata e kuptojnë konceptin e rregullimit.
- Të shmangen kritikën ndaj rregullatorit nga ata për shkak të dështimit në të kuptuarit e rolit rregullator.
- T'i ketë pranë me qëllim që të kenë përkrahjen e tyre nëse të tjerët kritikojnë performancën rregullatore.
- Kështu që do të vënë në presion furnizuesit për të përmirësuar performancën.

### Veprimet Specifike:

- Të identifikohen politikanët kryesor. Nëse ZRRUM-i i përgjigjet Komisionit të Kuvendit për Tregti dhe Industri, atëherë ZRRUM-i duhet të sigurojë që të gjithë anëtarët e tij e kuptojnë Rregullimin.
- Ndoshta ndonjë takim zyrtar me Komisionin Parlamentar një herë në vit që Rregullatori të tregojë prioritetet e tij? Kjo mund të jetë për shembull publikimi tjetër i Raportit Vjetor të ZRRUM-it.
- Të sigurohet që Anëtarët e Komisioni janë në listën për njoftime për shtyp, etj.
- Të sigurohen ata me Dokumentet me Fakte
- Takimet me Ministrin/zyrtarët e Mjedisit në Ministrinë e Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor.

## 5(e) Rregullatorët tjerë/Akademikët/Komuniteti i donatorëve

### Objektivat për komunikim të përmirësuar:

- Zhvillimi i qasjes së përbashkët të rregullimit i cili adopton praktikën më të mirë. Nëse të gjithë rregullatorët përdorin qasjen e ngjashme ndaj rregullimit atëherë pozita e tyre është ngritur.
- Marrja e aprovimit akademik për qasjet ndaj rregullimit.
- Demonstrimi i qasjes së shëndoshë rregullatore ndaj donatorëve për të inkurajuar investimet/ndihmën
- Mbajtja e lidhjeve me rregullatorët e jashtëm për të ndarë praktikën më të mirë dhe për të mësuar se si është procesi i rregullimit tek të tjerët.

### Veprimet Specifike:

- Rregullatorët e sektorit të takohen 2 ose 3 herë në vit, me plane të qarta për diskutim. Aty duhet të përfshihen shumë fusha ku çështjet janë të interesit të përbashkët p.sh. pagesa e faturave, përdorimi i burimeve, stafi, përvojat e shkëmbyera.
- Prezantimet e ZRRUM-it në konferenca/workshop-e.
- Ndërtimi i marrëdhënieve me organet relevante akademike. Ndoshta të bindet departamenti ekonomik i universitetit që të mbajë ndonjë ngjarje mbi rregullimi ku rregullatorët e ndryshëm mund të shpjegojnë rolin e tyre.

## 5(f) Anëtarët e KKK-ve

Edhe pse këta anëtarë janë caktuar nga ZRRUM-i, kontakti me ta duket të jetë shumë i kufizuar. Ata janë palë të rëndësishme dhe duhet të jenë si të tillë.

Trajnimi i konsiderueshëm për të kuptuar rregullativën ekonomike që e zbaton ZRRUM duhet të ofrohet kryesisht si dhe për trajtimin e çështjeve dhe ankesave të konsumatorëve. Një prej aktiviteteve në këtë plan është workshopi i mbajtur mbi Shërbimet ndaj Konsumatorëve në Korrik 2008.

## 6. PUBLIKIMET/BROSHURAT

---

Publikimet e ZRRUM-it duhet gjithmonë të jenë në të gjitha gjuhët zyrtare.

Aktualisht, ZRRUM i ka dy publikime:

(a) Broshura e përgjithshme për konsumatorët e shkruar në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze. Kjo brochure kombinon sqarimet e shkurta të rregullimit me të drejtat e konsumatorit dhe nuk është përpjekje e dobët.

### Veprimet Specifike:

- Ri-përpilimi i broshurës (e bashkangjitur në Shtojcën A) e cila ofron pak më shumë informacione lidhur me rolin e rregullatorit.
- Pasi të përdoren procedurat, duhet të prodhohet një broshurë që ka të bëjë kryesisht me mënyrën si të bëhet ankesa dhe më shumë informacione lidhur me KKK-në.

- Të gjitha broshurat duhet të gjenden në web-faqe.
- Nxjerrja e fakteve mbi shumë aspekte të rregullimit – të cilat do të vendosen në web-faqe.

(b) Gjithashtu ekziston Raporti Vjetor i Performancës mbi performancën e kompanive për vitin 2006. Ky është një dokument i shkëlqyeshëm. Megjithatë nuk është i shkruar për konsumatorët e zakonshëm. Sidoqoftë përmbajtja e tij lidhet me konsumatorët.

Veprimet Specifike:

- Publikimi i Raportit Vjetor të Performancës të kompanive duhet të bëhet përmes njoftimit për shtyp/konferencën për shtyp.
- Raporti Vjetor i Performancës duhet të jetë në webfaqe.
- Rregullatori duhet të publikojë planet dhe prioritetet e tij të punës – në ueb-faqe. Mundësisht përcjellur me konferencë për shtyp.

## 7. WEB-FAQJA

---

Gjithnjë e më shumë web-faqet janë duke i zëvendësuar prodhimet e publikimit. Web-faqja e ZRRUM-it do të jetë një kanal shumë i rëndësishëm i komunikimit.

Disa broshura duhet ende të prodhohen me shumicë për t'u shpërndarë në pikat publike por shumica e informacioneve lidhur me rregullimin dhe ZRRUM-in duhet të jenë në web-faqe.

Web-faqja duhet të jetë informative dhe e lehtë për përdorim. Është me rëndësi që aty të jenë pikat e qarta të kontakteve për informacionet e më tutjeshme.

Edhe më me rëndësi është që ZRRUM-i të zhvillojë sistem efektiv me anë të cilit informacionet do të barten shpejt në webfaqe. Webfaqja duhet të ofrojë informacione në ditë kur janë lëshuar ato.

## 8. IMAZHI I ZRRUM-it

---

Nëse ZRRUM-i don të inkurajojë mentalitetin e fokusuar tek konsumatorët për ofruesit e shërbimeve të ujit dhe mbeturinave, atëherë ai duhet vet të demonstrojë vet një praktikë të mire në këtë drejtim.

Hyrja/recepioni në ZRRUM duhet të përmirësohet në mënyrë të dukshme. Aty duhet të jetë e vendosur:

- Në mënyrë të qartë shenja e ZRRUM-it prapa sigurimit – në të gjitha gjuhë zyrtare.
- Broshurat në të gjitha gjuhët

## 9. KOMISIONET KËSHILLUESE TË KONSUMATORËVE (KKK)

---

KKK kanë rolin e dyfishtë. Ata këshillojnë dhe përfaqësojnë konsumatorët. Ata gjithashtu kanë për detyrë të shqyrtojnë dhe zgjidhin ankesat. Tashmë është përmendur nevoja që të sigurohen të gjithë anëtarët se kanë kuptuar rregullimin edhe rolin e tyre në atë proces.

Aktualisht Komisionet kanë profil shumë të ulët. Duhet të shfrytëzohen aktivitetet vijuese për ngritjen e profilit të tyre:

- Roli i KKK-së mund të përmendet në anën e prapme të faturave dhe të tregohet se si mund të kontaktohen ata nga konsumatorët.
- Në Letrën e vendimit që dërgohet konsumatorit i cili ka parashtruar ankesën nga ana e ofruesve të shërbimeve përmendet e drejta për tu ankuar tek KKK por nuk ofron kurfarë detaje të kontaktit.
- Vendosja e posterave në zyret për pagesa dhe në zyret kryesore të kompanisë për të njoftuar konsumatorët për ekzistencën dhe rolin e KKK-së. Posterat gjithashtu duhet të vendosen në libraritë dhe postat.
- Sigurimi i broshurave mbi atë se si KKK mund të ndihmojë konsumatorët me ankesat e tyre si dhe procedurat e përfshira. (Shtojca C)
- Takimet tjera të KKK-së mund të mbahen në publik.
- Për të gjitha takimet e KKK-së duhet të bëhet njoftimi në mediat lokale në mënyrë që të gjithë të marrin pjesë përfshirë gazetarët. Cilatdo njoftime duhet të përfshijnë kërkesat e minoriteteve (dhe për organizimin e takimeve)
- Përfaqësuesi i kompanisë së ujit duhet gjithmonë të jetë prezent në takimet që njoftohet me problemet dhe çështjet e komisionit.
- Komisionet duhet të konsiderojnë lëshimin e njoftimit për shtyp pas takimit në rast se janë ngritur çështjet e shërbimit/kualitetit të dobët me ofruesin e shërbimeve. Kjo do të vërtetojë që komisionet janë duke i përmbushur rolet e tyre si përfaqësuesë të konsumatorëve. Njoftimi i tillë për shtyp gjithashtu do të shërbejë për të njoftuar për ekzistencën e komisioneve.
- Nëse KKK don ta ngris profilin e vet, është me rëndësi që konsumatorët të mund t'i kontaktojnë ata brenda orëve të zakonshme të punës.
- Raporti Vjetor mbi performancën e kompanisë jep emrat dhe vendet kontaktuese të anëtarëve të Komisionit por unë mendoj nëse KKK bëhet e njohur dhe njerëzit fillojnë të ankohen më shumë atëherë vendosja e numrave personal do të ishte e padrejtë për vullnetarët e papaguar. Kështu që më me rëndësi të ekzistojë një pikë qendrore për pyetjet/këshillat d.m.th. pika kontaktuese tashmë gjendet në zyret e ZRRUM-it.
- Kutitë e KKK-së në zyret e kompanisë së ujit janë pragmatike dhe zgjidhja më e mirë është që ato të zbrazen rregullisht dhe cilado korrespondencë/ankesat të përcillen tek Syla. Në kompaninë e ujit 'Prishtina' nuk përdoren kutitë për ankesa.

## ***ANEKSI A: Broshura e Përgjithshme për Konsumatorë***

---

– Faqe 1

### ***MBROJTJA E INTERESAVE TË KONSUMATORËVE***

#### ***Çka është ZRRUM?***

ZRRUM-i është organ i pavarur, i themeluar nga Kuvendi i Kosovës për të rregulluar shërbimet e ujit dhe ujërave të zeza që ofrohen nga kompanitë publike. ZRRUM-i financohet përmes taksave të paguara nga këto kompani.

#### ***Pse kemi nevojë për rregullim?***

Konsumatorët nuk mund të zgjedhin ofruesin e tyre të shërbimeve të ujit dhe ujërave të zeza. Këto janë shërbime monopole. Në mungesë të konkurrencës, ZRRUM mbron interesat e juaj për të siguruar që juve ju ofrohen standardet e pranueshme të shërbimit me çmim të volitshëm. Rregullimi ka qëllim të sigurojë shërbime të qëndrueshme, të kualitetit të mirë dhe efektive për gjithë konsumatorët, që janë të qëndrueshme për një periudhë më afatgjate.

– Faqe 2

#### ***Çka bën ZRRUM-i?***

- Lëshon licenca operative për kompanitë publike të ujit.
- Siguron që të gjithë kompanitë e ujit kanë Kartën e Konsumatorëve dhe që baza mbi të cilën ofrohen shërbimet është përcaktuar qartë në kontratën në mes të konsumatorit dhe ofruesit e shërbimeve.
- Siguron që informacionet janë dhënë që ju të njoftoheni me të drejtat dhe obligimet e juaja.
- Themelon Komisionet regjionale Këshilluese të Konsumatorëve që ju ndihmojnë në zgjidhjen e ankesave të juaja lidhur me shërbimin e ujit, në rast se ofruesi juaj nuk trajtuar ankesën e juaj në mënyrë të duhur.
- Dëgjon opinionet e konsumatorëve të ujit
- Përcakton tarifa që i mundësojnë kompanive të financojnë aktivitetet e tyre dhe të përmirësojnë shërbimet por që janë të drejta ndaj konsumatorëve
- Siguron që shërbimet plotësojnë standardet e pranueshme.
- Monitoron dhe publikon raportin vjetor mbi performancën e kompanive. Në rast performanca është e dobët, ZRRUM-i ndërmerr hapa për të siguruar përmirësime.

– Faqe 3

#### ***Çka përfitojnë konsumatorët nga Karta e Konsumatorëve?***

Çdo ndërmarrje publike që ofron shërbime të ujit dhe ujërave të zeza duhet t'ju sigurojë me kopje të Kartës së Konsumatorëve sipas kërkesës. Ju mund të kërkonti Kartën e Konsumatorëve në gjuhën zyrtare të preferuar nga ju.

Karta e Konsumatorëve është dokument mbi të drejtat dhe obligimet e ofruesit e shërbimeve dhe të konsumatorëve.

Ajo përfshinë:

- Të drejtat tuaja për shërbimet e ujit
- Nevoja për lidhje të kontratës
- Si do lëshohen faturat dhe obligimi juaj që t'i paguani
- Si bëhet parashtrimi i ankesës
- Cilat informacione merren nga ju si konsumator

### ***E drejta për qasje në shërbime***

Ju keni të drejtë të pranoni shërbime të ujit dhe ujërave të zeza aty ku ka kushte financiare dhe teknike dhe në bazë jodiskriminuese. Aty ku janë ofruar shërbimet, ato duhet të jenë në përputhje me standardet minimale të kualitetit, sigurisë dhe besueshmërisë. Është punë ZRRUM-it të monitorojë këto standarde.

Nëse ju nuk paguani faturën me kohë, shërbimet e juaja të ujit dhe ujërave të zeza mund të shkyçen.

– Faqe 4

### ***Obligimi për të lidhur kontratë***

Nga ju dhe kompania e juaj e ujit kërkohet të lidhin kontratë e cila përcakton kushtet për ofrimin e shërbimeve. Kushtet duhet të jenë në përputhshmëri me kërkesat e Kartës së Konsumatorëve dhe të aprovohen nga ZRRUM-i. Kontrata duhet të sigurohet në gjuhën zyrtare të preferuar të konsumatorit.

### ***Lëshimi dhe pagesa e faturave***

Ju keni obligim të paguani faturat e juaja të ujit.

Kompania juaj e ujit do t'ju dërgojë faturën të bazuar ose në konsumin e matur të ujit ose bazuar në ngarkimin paushall nëse nuk keni ujëmatës. Kjo gjithashtu përfshinë tarifën fikse dhe tarifën për ujërat e zeza. Ju duhet ta pranoni faturën së paku një herë në dy muaj, por preferohet çdo muaj, në gjuhën e juaj preferuar zyrtare. Në faturë të juaj duhet të përfshihen të dhënat se si mund ta paguani faturën e juaj dhe deri kur duhet të bëhet pagesa. Ajo duhet të tregojë për pagesat që i keni kryer nga faturat e fundit dhe sa është borxhi. Cilatdo faturë që është jo e saktë duhet të përmirësohet dhe si rezultat e kësaj ju mund të pranoni debinë ose kredinë në llogarinë e juaj.

Nëse nuk mund të paguani çka keni borxh deri në datën e caktuar, ju do të përkujtoheni nga kompania lidhur me dënimin por mospagesë. Kjo mund të përfshijë taksën shtesë të dënimit dhe në rast të mospagesës së faturave për shërbimet e ujit dhe ujërave të zeza, shkyçjen e këtyre shërbimeve.

– Faqe 5

### ***Informacionet lidhur me ju***

Me qëllim që t'ju ofrojë shërbime dhe komunikojë me ju, ofruesi i shërbimeve ka të drejtë të grumbulloj dhe mbajë informacionet e juaja personale. Këto informacione janë konfidenciale dhe nuk mund t'i tregohen palës së tretë ose të përdoren nga kompania për qëllime të paautorizuara.

Nga ju nuk kërkohet të parashtroni kurrfarë informacione që kanë të bëjnë me përkatësinë etnike, gjininë, religjionin ose përkatësinë politike. Ju keni të drejtë të kontrolloni informacionet lidhur me juve dhe ju mund të kërkoni që informatat e gabuara të korrigjohen.

### ***Ankesat e konsumatorëve***

Ju keni të drejtë të ankoheni për ofruesin e juaj e shërbimeve nëse mendoni që ai nuk ka vepruar në përputhje me kushtet e kontratës, Kartën e Konsumatorëve ose rregullat e lëshuara nga ZRRUM-i. Kompania duhet të përgjigjet ndaj ankesës në mënyrë të drejtë dhe me kohë.

Nëse nuk jeni të kënaqur me mënyrën se si ofruesi i juaj e ka trajtuar ankesën, ju mund të kërkoni nga Komisioni lokal Këshillues i Konsumatorëve të shqyrtojë çështjen për ju. Kompania juaj e ujit duhet t'ju tregoj si ta kontaktoni Komisionin e juaj lokal ose zyret e ZRRUM-it në Prishtinë adresën më poshtë.

– Faqe 6

### ***Kontaktimi i ZRRUM-it***

Ne dëshirojmë t'i dijmë pikëpamjet e juaja lidhur me shërbimet e ujit dhe mbeturinat. Ju mund të na kontaktoni, më mirë do të ishte me shkrim, në adresën e ZRRUM-it:

Rr. Ferat Dragaj 68, Prishtinë. Ju gjithashtu mund të dërgoni e-mail ZRRUM-it në adresën: [syle.syla@wwro-ks.org](mailto:syle.syla@wwro-ks.org).

Numri ynë i telefonit për shërbimet e konsumatorëve është: (038)249 165 113. Orari i punës tonë është prej 08:00 deri 17:00, nga e Hëna deri të Premtën.

Ne gjithashtu kemi ueb-faqen tonë e cila ofron më shumë informacione lidhur me ZRRUM-in dhe punën e tij. Adresa e tij është: [www.wwro-ks.org](http://www.wwro-ks.org)

## **SHTOJCA B: FAKTE PËR ZRRUM**

### ***Çka është ZRRUM?***

ZRRUM-i është organ i pavarur, i themeluar në përputhje me Rregulloren e UNMIK-ut në vitin 2004, që është përgjegjës për rregullimin e ofrimit të shërbimeve të ujit dhe ujërave të zeza (kanalizimit), grumbullimin e mbeturinave dhe deponimin e mbeturinave nga ofruesitë publik të shërbimeve. Këto shërbime duhet të jenë të qëndrueshme, të sigurta dhe të përballueshme për konsumatorët.

Qëllimi primar i ZRRUM-it është të sigurojë që, shërbimet të cilat kanë karakter monopoli, iu ofrohen konsumatorëve në nivel të standardeve të pranueshme të shërbimit me çmim të favorshëm dhe që të drejtat dhe obligimet e konsumatorëve dhe të ofruesve të shërbimeve janë të qarta dhe të zbatueshme.

### ***Çka bën ZRRUM?***

- Lëshon, përtërin dhe revokon licencën operative për të gjithë ofruesitë publik të shërbimeve të ujit dhe mbeturinave
- Përcakton tarifatat me të cilat këta ofrues i ngarkojnë konsumatorët për shërbimet e tyre
- Siguron që shërbimet që iu ofrohen konsumatorëve janë në përputhje me standardet e pranueshme
- Monitoron dhe raporton publikisht për performancën e ofruesve të shërbimeve.
- Themelon dhe përkrahë Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve të cilët paraqesin pikëpamjet e konsumatorëve dhe ndihmojnë në zgjidhjen e ankesave të tyre lidhur me shërbimet e ujit dhe mbeturinave.

### ***Vendosja e tarifave për shërbimet e ujit dhe mbeturinave***

Çdo vit, ZRRUM shqyrton aplikacionet e dorëzuara nga kompanitë lidhur me ndryshimet në tarifatat e tyre. Gjatë procesit të vendosjes së tarifave të reja, Rregullatori duhet të sigurohet se kompania mund ti financojë aktivitetet e veta, përfshirë mirëmbajtjen e aseteve (siç janë tubacionet dhe rezervuaret) dhe zëvendësimin e aseteve të vjetra. Kjo duhet të balansohet me nevojën që konsumatorët të paguajnë tarifa të pranueshme për ta. ZRRUM pret që kompanitë të bëhen sa më efektive dhe nuk do të lejojë që çmimet të rriten vetëm me qëllim që të ruhet qëndrueshmëria financiare e ofruesit të shërbimeve.

### ***Monitorimi i performancës dhe standardet e shërbimit***

Raporti Vjetor i ZRRUM-it tregon se si i kanë zbatuar detyrat e veta secila kompani gjatë vitit kundrejt kritereve të ndryshme. Kjo mundëson që konsumatorët dhe palët e tjera të njoftohen me atë se si kompania i zbaton detyrat e veta vit pas vit dhe si performanca e furnizuesve të tyre krahasohet me ofruesitë e ngjajshëm të shërbimeve.

Në rast se performanca tregohet e dobët atëherë ZRRUM do të shqyrtojë arsyet e këtij dështimi dhe do të punojë me kompanitë me qëllim të përmirësimit. Veçanërisht duhet të theksohet dhe të mirret parasysh zvogëlimi i sasisë së ujit të humbur përmes rrjedhjeve/prishjeve dhe përmes kyçjeve ilegale dhe leximet jo të drejta të ujëmatësve. Prioritet i përbashkët i kompanive dhe konsumatorëve është përmirësimi i inkasimit të hyrave/pagesat e faturave. Performanca në këto dy fusha (inkasimin dhe humbjet e ujit) është e papranueshme dhe kërcënon qëndrueshmërinë financiare të ofruesve të shërbimeve.

### ***Ofrimi i ndihmës për konsumatorët***

Të gjitha kompanitë kanë përgatitur “Kartën e Konsumatorëve”. Kjo është një pasqyrë e përgjithshme e të drejtave dhe obligimeve të kompanive dhe konsumatorëve ndaj njëri tjetrit. Kartat e Konsumatorëve janë përgatitur në pajtim me rregullat e lëshuara nga ZRRUM-i. Ato mund të shikohen nga konsumatorët dhe ata nuk kanë nevojë të paguajnë për to.

### **Kartat e Konsumatorëve përfshijnë:**

- Kërkesën për lidhje të kontratës në mes të konsumatorit dhe furnizuesit
- Të drejtën dhe obligimin e ofruesve të shërbimeve për krijimin e një regjistri të konsumatorëve të tyre
- Shërbimet që do tu ofrohen konsumatorëve dhe standardet e shërbimit që duhet të priten
- Kërkesën që konsumatorët të paguajnë faturat e tyre, mënyrën si duhet të përgatiten faturat dhe metodat e pagesës
- Sanksionet për mospagesën e faturave
- Si të bëhet ankesa.

ZRRUM-i ka themeluar Komisione Këshilluese të Konsumatorëve në secilin prej shtatë regjioneve për të ndihmuar konsumatorët. Nëse konsumatori parashtron ankesë lidhur me shërbimin e ofruar ose lidhur me faturën me të cilën nuk ka qenë i kënaqur, atëherë ai mund t'i drejtojë këto ankesa Komisionit Këshillues të Konsumatorëve i cili do të shqyrtojë ato. Komisionet, gjithashtu mund të kenë rolin për tu konsultuar me konsumatorët mbi çështjet relevante dhe të informojë ZRRUM-in lidhur me pikëpamjet e konsumatorëve.

### ***Prioritetet e ZRRUM-it për vitin 2008***

#### ***Ligjore***

- Transferimi i përgjegjësisë së ZRRUM-it tek Kuvendi i Kosovës. Draft-ligji i ri ZRRUM-it do të krijojë një kornizë më të fuqishme ligjore për rregullim.
- Largimi i sektorit të grumbullimit të mbeturinave të ngurta nga mandati rregullator të ZRRUM-it, duke mundësuar këtij sektori të jetë i hapur në konkurrencë të tregut.
- Themelimi i Bordit si organ drejtues i ZRRUM-it (aktualisht është propozuar në draft-ligjin e ri).

#### ***Përmirësimi i performancës financiare dhe të shërbimit të kompanive të ujësjetillës***

- Implementimi i politikës së re mbi përcaktimin e tarifave do të kërkojë nga kompanitë të përgatisin planet e biznesit dhe të vendosin caqet për qëndrueshmërinë afatgjate për sektorin
- Vendosja dhe zbatimi i caqeve të performancës për performancën financiare, teknike dhe të konsumatorëve
- Zhvillimi i vazhdueshëm i regjimit të raportimit mbi performancën, përdorimit të metodës benchmarking dhe publikimit të raporteve mbi performancën.

#### ***Përmirësimi i politikave të shërbimeve ndaj konsumatorëve***

- Zhvillimi i rolit të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve
- Aplikimi i Kartës së Konsumatorëve me përmirësimet, në bashkëpunim me ofruesitë të shërbimeve dhe konsumatorëve
- Përmirësimi i procedurave lidhur me ankesat

#### ***Ngritja e profilit publik të ZRRUM-it***

- *Rritja e vetëdijësimit për punën e ZRRUM-it përmes mediave dhe marrëdhënieve të rregulluara në mes të palëve*

Për më shumë informata lidhur me punën e ZRRUM-it, ju lutem vizioni ueb-faqen tonë:  
[www.wwro-ks.org](http://www.wwro-ks.org)

Na kontaktoni në:

*Adresa: Ferat Dragaj 68, Prishtinë*

*Telefoni: (038) 249 165*

## **SHTOJCA C: Brodhura e Ankesave**

---

### ***SI MUND TË JU NDIHMOJMË NË RAST SE KENI ANKESË***

– Faqe 1

Fotografi me ujin që rrjedh ose dikush duke pirë ujë

– Faqe 2

### ***Kush jemi ne?***

ZRRUM-i është organ i pavarur i cili është përgjegjës për të siguruar që kompanitë publike të ujit dhe ujërave të zeza ofrojnë konsumatorëve të tyre, shërbimet kualitative, efikase dhe me çmim të volitshëm. Ne jemi organ i pavarur, i themeluar me ligj.

Ne kemi themeluar shtatë Komisione regjionale Këshilluese të Konsumatorëve (KKK) të cilët kanë për detyrë të shqyrtojnë dhe zgjidhin ankesat e konsumatorëve kundër ofruesve të licencuar të shërbimit. Secili regjion i ofruesve të shërbimeve të ujit dhe ujërave të zeza ka një KKK.

### ***Çka bën KKK?***

KKK përfaqësojnë interesat e konsumatorëve të ujit dhe ujërave të zeza. Një nga përgjegjësitë e tyre kryesore është të ndihmojë konsumatorët, ankesa e të cilëve nuk është mundur të zgjidhet nga ofruesit e tyre të shërbimeve.

Shërbimit i tyre është falas. KKK-të takohen një herë në muaj.

Gjatë trajtimit të ankesave individuale të konsumatorëve, KKK synon të:

- Ofrojë shërbime për trajtimin e ankesës me procedurat e thjeshta dhe përgjegjësitë.
- Zgjidhë ankesat shpejt dhe në mënyrë të drejtë dhe të arsyeshme
- Informojë konsumatorët lidhur me progresin e zgjidhjes së ankesave të tyre dhe jap arsyet e plota lidhur me çfarëdo vendime.
- Tregon konsumatorëve çfarë masa të ndërmarrin nëse nuk janë të kënaqur me mënyrën si e ka trajtuar KKK-a ankesën.
- Sigurojë që konsumatorët të informohen për të drejtat e tyre dhe përgjegjësitë e ofruesve të shërbimeve të ujit dhe ujërave të zeza lidhur me ankesën e tyre.
- Si parashtrohet ankesa

Nëse keni ankesë lidhur me ofruesin e juaj të shërbimeve, ju duhet të bëni në vijim: Së pari flisni ose i shkruani furnizuesit juaj me qëllim që ata ta kenë mundësinë të shqyrtojnë problemin

Nga të gjitha kompanitë e licencuara kërkohet të kanë procedurën e shkruar për ankesa. Ju mund të kërkonit nga furnizuesi juaj të shikoj procedurën.

Nëse edhe pas rishikimit të procedurës për ankesa nga furnizuesi juaj nuk jeni të kënaqur, ju mund të kërkonti nga KKK të shqyrtojë ankesën e juaj. Shërbimi i tyre është falas.

### ***Kontaktimi me ne***

Ju mund të kontaktoni ZRRUM-in për t'u ankuar në mënyrat në vijim:

Ne do të komunikojmë me ju në gjuhën të cilën ju preferoni:

- Me anë të postës ose email-it. Më së miri është parashtroni ankesën e juaj me shkrim se në këtë mënyrë sigurohet shënimi i qartë me fjalët e juaja mbi atë se pse jeni të pakënaqur dhe çka doni ne të bëjmë për ju. Nëse është e mundur, ju lutem na dërgoni kopjet e korrespondencës së mëparshme që keni pasur me furnizuesin e juaj të ujit. Kjo do të na ndihmojë të kuptojmë ankesën e juaj. Nëse ju duket e vështirë të na shkruani atëherë na telefononi.
- Me anë të vendosjes së ankesës së juaj në kutinë e KKK që gjendet në zyret e ofruesit të juaj të shërbimeve.
- Me anë të telefonit. Ju mund të na kontaktoni me telefon gjatë orarit tonë të punës (08:00-17:00, nga e Hëna deri të Martën). Nëse nuk mund të na merrni me telefon atëherë mund ta leni porosinë. Dikush nga stafi do t'ju thërras sa më shpejtë që është e mundur.
- Personalisht. Nëse doni të vizitoni zyret tona, ju lutem së pari na shkruani ose telefononi për të caktuar takimin.
- Përmes palës së tretë. Neve na duhet pëlqimi juaj me shkrim para se të merremi me përfaqësuesit e juaj.

### ***Si e trajtojmë ankesën e juaj***

Ne mund të referojmë ankesën prapë tek ofruesi juaj në rast se nuk ia keni dhënë mundësinë që ta zgjidhin ata.

Nëse e përcjellim ankesën kompanisë:

- Ne do të regjistrojmë ankesën e juaj dhe të kërkojmë nga kompania të zgjidhë problemin direkt me ju.
- Ne do t'ju njoftojmë lidhur me se çka kemi bërë me ankesën e juaj, brenda pesë ditëve të punës nga pranimi i ankesës. Ne normalisht do t'ju dërgojmë juve dhe kompanisë kopjet e tërë korrespondencës.
- Ju duhet të merrni përgjigjen nga ofruesi i juaj i shërbimeve, zakonisht brenda 10 ditëve të punës pasi që të referojmë çështjen tek ata.
- Nëse ju e drejtoni ankesën te ofruesi juaj i shërbimeve, ata kanë dhjetë ditë të punës për t'u përgjigjur në letrën juaj nga data e pranimit të ankesës.

Nëse jeni ende të pakënaqur edhe pas procedurave të kompanisë për ankesa, ju lutem na kontaktoni dhe ne do t'ju këshillojmë se cilat hapat e mëtejshme t'i ndërmerri.

### ***Çka ndodh nëse nuk zgjidhet ankesa sipas procedurës së ankesave?***

Nëse nuk është arritur asgjë me anë të procedurës, ne ose do t'ia fillojmë me shqyrtimin ose do të përgjigjemi drejtpërsëdrejti duke treguar arsyet nëse shqyrtimi nuk është i përshtatshëm.

Ne mund të kërkojmë nga ju më shumë informacione dhe nga kompania të na ndihmojë në kompletimin e procesit të shqyrtimit. Nëse ne shqyrtojmë ankesën e juaj, ne do t'ju informojmë vazhdimisht për procesin.

Normalisht ne do t'ju dërgojmë juve dhe kompanisë kopjet e gjithë korrespondencës.

### ***Nëse ju nuk jeni të kënaqur me shërbimin***

Nëse ju nuk jeni të kënaqur me mënyrën se si e ka trajtuar KKK ankesën e juaj, ju lutem të na tregoni në mënyrë që ne të kemi mundësinë ta shqyrtojmë mëtej.

Ne funksionojmë sipas procedurave të brendshme për ankesa dhe do të kërkojmë nga stafi të shikoj se si është trajtuar ankesa e juaj.

### ***Ankesat të cilat nuk mund t'i zgjidhim ne***

Ne nuk mund të trajtojmë ankesat lidhur me:

- Kualitetin e lumenjve dhe liqejeve.
- Çështjet që kanë të bëjnë me ligjin ose deklaratat për dëmtimet. Ju duhet të merrni këshilla ligjore lidhur me këto çështje.
- Shërbimet që nuk lidhen me furnizim të ujit ose shërbimet e ujërave të zeza nga furnizuesit e licencuar.

Ne nuk do të shqyrtojmë asnjë ankesë të cilën e konsiderojmë si të pavlefshme.

Nëse na kontaktoni dhe parashtroni ankesën të cilën nuk mund ta zgjidhni, ne gjithmonë do të përpiqemi t'iu ndihmojmë në adresimin e ankesës së juaj në organizatën e duhur ose duke ju treguar se kush mund t'ju ndihmojë.

### ***Kontaktimi i ZRRUM-it***

Ne dëshirojmë t'i dijmë pikëpamjet e juaja lidhur me shërbimet e ujit dhe mbeturinat. Ju mund të na kontaktoni, më mirë do të ishte me shkrim, në adresën e ZRRUM-it: rr. Ferat Dragaj 68, Prishtinë. Ju gjithashtu mund të dërgoni email ZRRUM-it në adresën: [syle.syla@wwro-ks.org](mailto:syle.syla@wwro-ks.org).

Numri ynë i telefonit për shërbimet e konsumatorëve është: (038)249 165 113. Orari i punës është prej 08:00 deri 17:00, nga e Hëna deri të Premtën.

Ne gjithashtu kemi web-faqen tonë [www.wwro-ks.org](http://www.wwro-ks.org) e cila ofron më shumë informacione lidhur me ZRRUM-in dhe punën e tij

Data