



ADMINISTRATA E ZRRUM-it

Procedurat Rregullatore

Prill 2008

Përmbajtja

1. PROCEDURAT E RAPORTIMIT – SISTEMI ROFK.....	3
2. PROCEDURAT PËR KOMISIONIN KËSHILLUES TË KONSUMATORËVE	7
3. PROCEDURA MBI VENDOSJEN E TARIFAVE	10
4. PROCEDURAT E LICENCIMIT.....	15
5. PROCEDURA PËR LIRIMIN NGA PËRMBUSHJA E STANDARDAVE TË SHËRBIMIT	20
6. PROCEDURA PËR SHKYÇJET E UJIT	23
7. PROCEDURA PËR SHKYÇJET KOLEKTIVE	26
SHTOJCA 1: FORMATI I RAPORTIT MBI INSPEKTIMIN	31

1. Procedurat e Raportimit – Sistemi ROFK

Sfondi

Sistemi i Raportimit Operativ, Financiar dhe i Konsumatorëve (ROFK) është krijuar me qëllim që të sigurojë nivel më të mirë të raportimit të ZRRUM-it. Ky sistem i ri i raportimit e ka ndryshuar sistemin e raportimit si dhe me të janë vendosur periudhat e sakta kohore dhe ka mundësuar integrim të raportimit në mes të ZRRUM-it dhe AKM-së.

ROFK mundëson që të matet puna e ofruesve të shërbimeve përkundrejt Indikatorëve Kyç të Performancës (IKP) me të gjitha të dhënat e ruajtura të cilat gjithashtu shmangin duplikimin e të dhënave.

1.1 Të Dhënat

Të dhënat nga Ofruesi i Shërbimeve duhet të pranohen nga ZRRUM-i, në datën 20 të çdo muaji, me qëllim që të futen në sistemin e OFCR. Të dhënat që duhet të dërgohen nga ofruesit e shërbimeve përfshijnë shtrirjen e shërbimeve, elementet financiare dhe operative që kompletohen në Excel.

Aktualisht janë gjithsej 72 të dhëna të ndryshme të cilat duhet të kompletohen nga ofruesit e shërbimeve.

Pas kompletimit të faqës së Excel-it me të dhëna, ajo duhet t'i përcillet ZRRUM-it me email që të dhënat të futen në sistemin e OFCR-së.

1.2. Personat që janë përgjegjës

Qamil Musa do të jetë përgjegjës në ZRRUM për shqyrtimin e raporteve të dorëzuara nga Ofruesit e Shërbimeve, analizimin e indikatorëve dhe përgatitjen e Raportit të Performancës për Shërbimet e Ujit dhe Mbeturive të cilin e nxjerrë dhe publikon ZRRUM-i në baza 6-mujore dhe në baza vjetore. Ndërkaq për grumbullimin dhe futjen e të dhënave nga ofruesit e shërbimeve të ujit person përgjegjës është Albana Abazi, derisa Avni Ramadani do të jetë përgjegjës për marrjen dhe futjen e të dhënave nga ofruesit e shërbimit të mbeturive.

1.3. Përfundimi

Qëllimi është që të dhënat të sistemohen në pikën qendrore me ZRRUM-in dhe kështu mund të përdoren për monitorimin e performancës në disa nga fushat kryesore. Problemet mund të vërehen më herët se sa që do të ishte rasti ndryshe dhe Ofruesi i Shërbimeve mund të kontaktohet lidhur me çfarëdo problemi me informacione dhe përfundime të sakta.

1.4 Takimet me Ofruesit e Shërbimeve

Të dhënat nga sistemi i OFCR mund të përdoren për të shfaqur nevojën për takime me Ofruesit e Shërbimeve. Kjo mund të ndodhë në dy mënyra:

- (a) *Takimi i kërkuar nga ZRRUM-i:* nga ZRRUM-i mund të kërkohej takimet me Ofruesit e Shërbimeve nëse të dhënat e mbledhura tregojnë problemin e vazhdueshëm lidhur me performancën e dobët në zona specifike, ose në përgjithësi. Në këto

raste Personat Përgjegjës do ta njoftojnë Drejtorin e ZRRUM-it me qëllim që ai ta shqyrtoj çështjen dhe të vendos nëse takimi do të jetë i dobishëm; ose

- (b) *Takimi i kërkuar nga Ofruesi i Shërbimeve*: ZRRUM-i duhet gjithmonë të reagoj ndaj përmirësimeve të propozuara nga Ofruesi i Shërbimeve, posaçërisht nëse këto përmirësime ndikojnë në sigurimin më të mirë të të dhënave nga Ofruesi i Shërbimeve.

1.5. Procedura 'Hap pas hapi'

- (a) Informimi i Ofruesve të Shërbimeve për datën e ofrimit të të dhënave

Ofruesit e Shërbimeve duhet t'i dorëzojnë të dhënat e kërkuara me datën 20 të secilit muaj. Të dhënat nga Ofruesi i Shërbimeve duhet të dorëzohen së bashku me email adresën në të cilën të dhënat duhet të përcillen për tu procesuar.

- Rasti a): Nuk ka të dhëna të siguruar

Nëse Ofruesi i Shërbimeve nuk i ka dërguar ZRRUM-it të dhënat e kërkuara me datën 20 të muajit atëherë ditën pasuese të punës, ZRRUM-i duhet të dërgoj një email Ofruesve të Shërbimeve duke i informuar për obligimin e tyre që të sigurojnë të dhëna së bashku me kërkesën për sqarimin se pse nuk janë siguruar të dhënat.

Nëse të dhënat nuk dërgohen brenda 4 ditëve të punës prej datës 20 të muajit atëherë ZRRUM-i duhet ti bëj një thirrje Ofruesit të Shërbimeve dhe të kërkojë që të dhënat të sigurohen sa më shpejtë që është e mundur.

- Rasti b): Të dhënat e pakompletuara

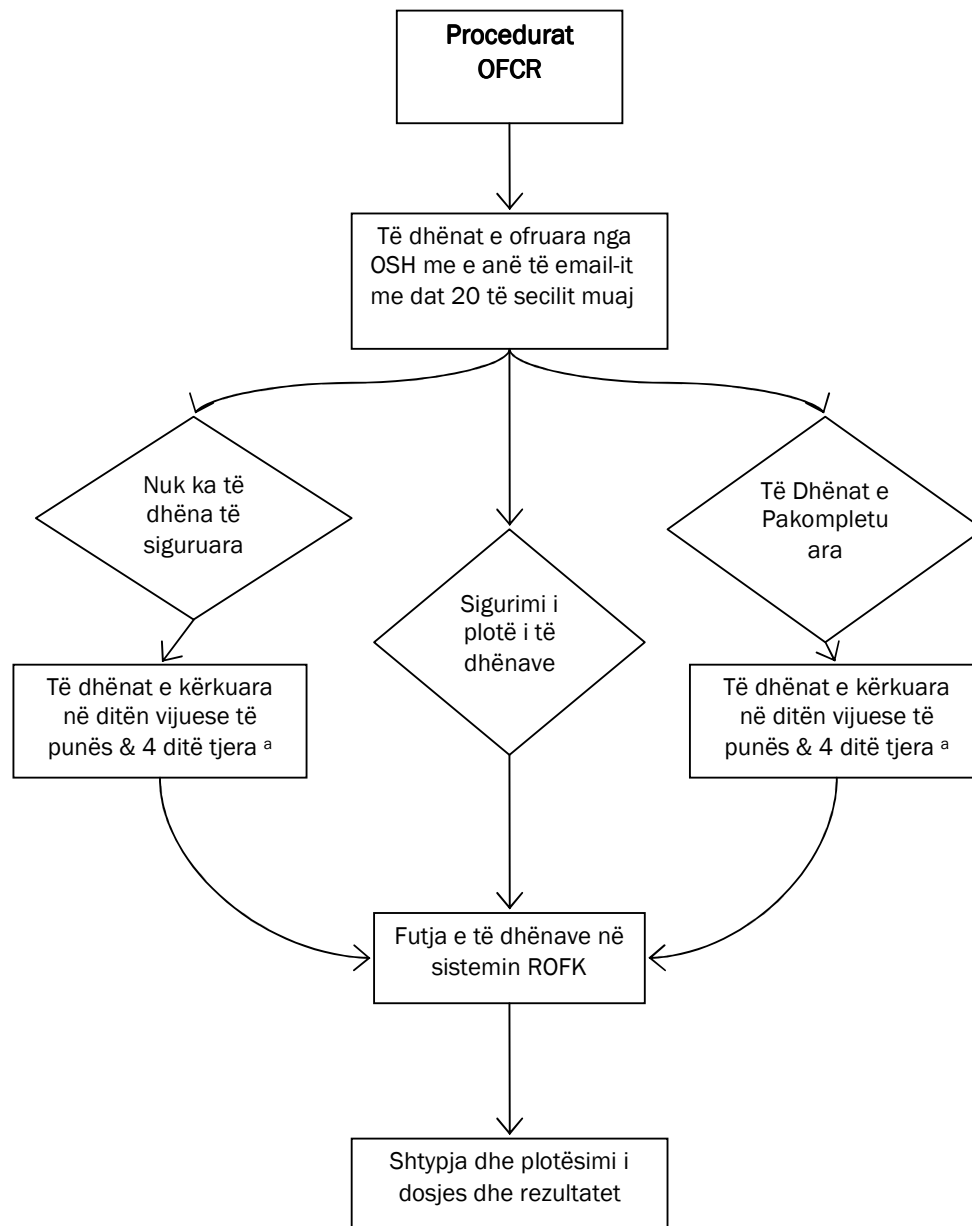
Nëse të dhënat nuk janë të kompletuara atëherë procedura më lartë për mos ofrimin e të dhënave do të mirret parasysh me kërkesë që të dhënat të kompletohen.

- (b) Futja e të dhënave

Personat Përgjegjës do ta bëjnë futjen e të dhënave në sistemin OFCR brenda 5 ditëve prej pranimit të të dhënave.

- (c) Analiza e rezultateve

Rezultatet do të analizohen nga Udhëheqësi i Dep. Të Performansës dhe Drejtori i ZRRUM-it do të njoftohet për çfarëdo problemi eventual ose për rezultatet e mira.



Sqarime për diagramin:

- a. Nëse nuk ka të dhëna të ofruara ose të dhënat janë të pakompletuara nga Ofruesi i Shërbimeve atëherë në ditën e parë të punës në vazhdim të datës 20 të muajit, atyre duhet t'i dërgohet një email për të kërkuar sigurimin e plotë të të dhënave. Nëse në ditën e katërt në vazhdim të datës 20 të muajit nuk mirret ndonjë përgjigje atëherë Ofruesi i Shërbimeve do të kontaktohet dhe nga ai do të kërkohet sigurimi i plotë i të dhënave.

Të Dhënat mbi Dokumentin				
Numri i Versionit	Përpiluar Nga	Autorizuar Nga	Shpërndarë tek	Data
V1	Anthony Robson	Afrim Lajçi	Gjithë Stafi i ZRRUM-it	15/04/08

2. Procedurat për Komisionin Këshillues të Konsumatorëve

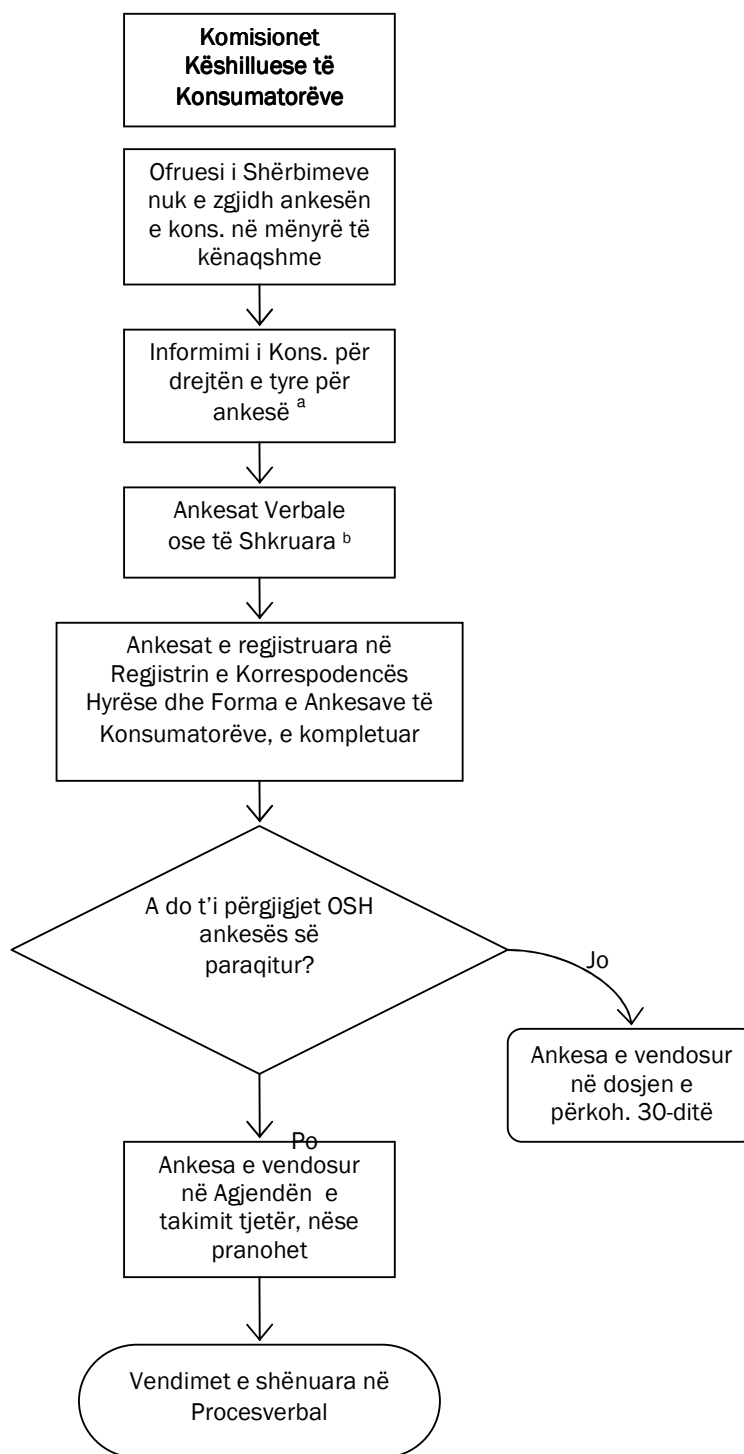
Kjo procedurë është procedurë për ankesat e përgjithshme të konsumatorëve pasi Ofruesi i Shërbimeve të mos këtë qenë në gjendje ta zgjidhë në mënyrë direkte çështjen me Konsumatorin. KKK-a është themeluar nga Rregullatori me anëtarët që janë zgjedhur nga personat që jetojnë dhe punojnë në komuna të mbuluara nga KKK-a – me secilën komunë që i ka dy përfaqësues në çdo KKK.

KKK duhet të mbajë takim, të paktën një herë në muaj dhe çështjet që janë vendosur në rend të ditës, të diskutohen në këto takime me qëllim që të vie deri te një përfundim i kënaqshëm. Procesverbali duhet të mbahet dhe kopjet e tij duhet të dërgohen anëtarëve të KKK-së brenda 2 jave pas takimit.

Ofruesi i Shërbimeve duhet të ketë procedura të shkruara për ankesa me qëllim që të bëjë përpjekje për të ndaluar që çështja të përcillet te KKK-a. Këto procedura për ankesa duhet t'i nënshtrohen shqyrtimit vjetor nga KKK-a.

Cilido konsumator i cili e ka drejtuar ankesën KKK-së duhet të njoftohet brenda 5 ditëve për pranimin e saj nga KKK-a. Ky njoftim duhet përfshijë datën takimit gjatë së cilës do të diskutohet ankesa, së bashku me konfirmimin që konsumatori do ta merr përgjigjën për vendimin e KKK-së brenda dy javësh pas takimit.

Nëse konsumatori nuk është i kënaqur me vendimin e KKK-së, atëherë rekomandohet që çështja t'i drejtohet ZRRUM-it. ZRRUM-i duhet që brenda 5 ditëve të punës pas pranimit ta njoftojë konsumatorin dhe pas 30 ditëve kalendarik ta informojë lidhur me marrjen e vendimit.



Shënime për Diagramin:

a. **E drejta për Ankesë** - Konsumatorët duhet të njoftohen nga Ofruesi i Shërbimeve, në formë të shkruar, për të drejtën e tyre për ankesë.

b. **Ankesat Verbale dhe të Shkruara** - Ankesat duhet të shënohen nga KKK-a në Procesverbalin e Takimeve.

Të Dhënat mbi Dokumentin				
Numri i Versionit	Përpiluar Nga	Autorizuar Nga	Shpërndarë tek	Data
V1	Anthony Robson	Afrim Lajçi	Gjithë Stafi i ZRRUM-it	15/04/08

3. Procedura mbi Vendosjen e Tarifave

Sfondi

Procedurat e përshkruara në vijim paraqesin dokument zyrtar të ZRRUM-it dhe të njëjtat duhet të respektohen në tërësi dhe pa përjashtim me rastin e shqyrtimit të aplikacioneve për Tarifa të Shërbimit të dorëzuara nga Ofruesit e Shërbimeve në adresë të ZRRUM-it. Këto procedura janë të bazuara në Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49, në rregullat respektive për tarifa të shërbimit (Rregulla R-02/W&WW dhe Rregulla R-02/SWC), si dhe në politikat dhe procedurat e brendshme administrative të ZRRUM-it.

3.1. Procesimi i Aplikacioneve për Tarifa të Shërbimit

Procesimi i Aplikacioneve të Tarifave të Shërbimit duhet të kryhet në pajtim me procedurat në vijim:

- (a) ZRRUM i njofton zyrtarisht kompanitë e licencuara me kalendarin tarifor i cili në mënyrë të detajuar dhe gjithëpërfshirëse përshkruan: aktivitetet që duhet të ndërmerren gjatë procesit tarifor, afatet kohore për secilin aktivitet, dhe subjektet përgjegjëse për secilin aktivitet;
- (b) Aplikacionet për Tarifa të Shërbimit të dorëzuara me postë ose personalisht nga ana e Ofruesve të Shërbimeve duhet të dorëzohen në afatin e përcaktuar nga ZRRUM-i.
- (c) Pranimi i aplikacioneve bëhet nga Zyrtari i Administratës i cili bënë evidentimin e pranimit në Librin e Protokollit të ZRRUM-it.
- (d) Ditën e njëjtë kur bëhet evidentimi i pranimit të aplikacionit, Zyrtari i Administratës e dorëzon origjinalin e Aplikacionit në Seksionin e Financave dhe Tarifave ndërsa kopjen e arkivon në arkivin e ZRRUM-it.
- (e) Në afat prej 5 ditëve prej marrjes së aplikacionit, Seksioni I Financave dhe Tarifave i ZRRUM-it konfirmon kompanisë që ka aplikuar pranimin e aplikacionit në formë të njoftimit me shkrim.

3.2. Shqyrtimi i Aplikacioneve për Tarifa të Shërbimit

Shqyrtimi i aplikacioneve për Tarifa të Shërbimit do të zhvillohet në dy faza:

3.2.1. Shqyrtimi i kompletueshmërisë së aplikacionit

- (a) Seksioni i Financave dhe Tarifave pas marrjes së aplikacionit për Tarifa të Shërbimit organizon shqyrtimin e kompletueshmërisë së këtyre aplikacioneve në bashkëpunim dhe me asistencën e departamenteve respektive të ZRRUM.

- (b) Në afat prej 30 ditëve të punës nga data e pranimit Udhëheqësi i Seksionit të Financave dhe Tarifave e njofton Drejtorin e ZRRUM-it për rezultate e kësaj faze të shqyrtimit në formë të raportit me shkrim me konstatimet dhe rekomandimet e nevojshme.
- (c) Në afat prej 5 ditëve të punës pas marrjes së njoftimit nga ana e Udhëheqësit të Seksionit të Financave dhe Tarifave, drejtori i ZRRUM-it e dërgon Njoftimin zyrtar me shkrim në adresë të kompanive aplikuese për rezultatet e shqyrtimit të kompletueshmërisë së aplikacioneve. Ky Njoftim përmban informatën se a është i kompletuar dokumentacioni konform Rregullave të ZRRUM-it dhe indikon në mënyrë të qartë dhe të saktë cilat dokumente ose informata duhet të kompletohen nëse të njëjtat mungojnë ose janë të pakompletuara, sikurse edhe afatin për kompletimin e dokumenteve apo informatave përkatëse.
- (d) Ofruesi i Shërbimeve që ka aplikuar për Tarifa të Shërbimit duhet që në afat prej 30 ditëve kalendarike nga marrja e Njoftimit nga ZRRUM-i të kompletojë dhe ti dorëzojë dokumentet/informacionet që mungojnë ose që janë të pakompletuara ashtu siq precizohet në Njoftim ose të jap arësytimin me shkrim për pamundësinë e sigurimit të dokumenteve/informacioneve të kërkuara.

3.2.2. Shqyrtimi i Detajuar i Aplikacioneve për Tarifa të Shërbimit

- (a) Shqyrtimi i detajuar i Aplikacionit përkatës për Tarifa të Shërbimit do të fillojë menjëherë pasi i njëjti të jetë i konfirmuar nga ZRRUM-i si i kompletuar.
- (b) Kjo fazë e shqyrtimit të aplikacioneve do të zgjasë sipas nevojës dhe sipas rastit konkret, por në asnjë rast nuk duhet të zgjasë më tepër se 3 muaj nga data kur të jetë konfirmuar se aplikacioni përkatës është i kompletuar.
- (c) Procesi i shqyrtimit të detajuar të aplikacioneve për Tarifa të Shërbimit do të organizohet dhe udhëhiqet nga Udhëheqësi i Departamenti të Financave dhe Tarifave të ZRRUM-it. Procesi duhet të zhvillohet në përputhje me principet bazë dhe metodologjinë e përcaktimit të Tarifave të Shërbimit të përcaktuara në Rregulloren 2004/49, Rregullat respektive të ZRRUM-it për përcaktimin e Tarifave të Shërbimit të nxjerra më 26 janar 2005 duke përfshi edhe ndryshimet dhe plotësimet eventuale të mëvonshme të tyre (R-02/W&WW dhe R-02/SWC) si dhe procedurat e parapara në këtë dokument.
- (d) Shqyrtimi i parametrave operacional dhe të shërbimeve ndaj konsumtorëve të dhëna në aplikacionin për Tarifa të Shërbimit nga ana e Ofruesit të Shërbimeve do të bëhet nga Seksioni i Performansës. Ky shqyrtim do të përfshijë verifikimin e saktësisë së të dhënave operacionale të prezentuara në aplikacion nga ana e Ofruesit të Shërbimeve si dhe vlerësimin e arësyeshmërisë së planeve investive të parapara.
- (e) Shqyrtimi i parametrave financiar dhe të kontabilitetit të dhëna në aplikacionin për Tarifa të Shërbimit të dorëzuar nga Ofruesi përkatës i Shërbimeve do të bëhet nga Seksioni i Financave dhe Tarifave. Përveq kontrollimit të saktësisë së informatave financiare të paraqitura në aplikacionin për Tarifa të Shërbimit, ky shqyrtim do të vlerësojë performancat financiare dhe ekonomike të Ofruesit të Shërbimeve që ka

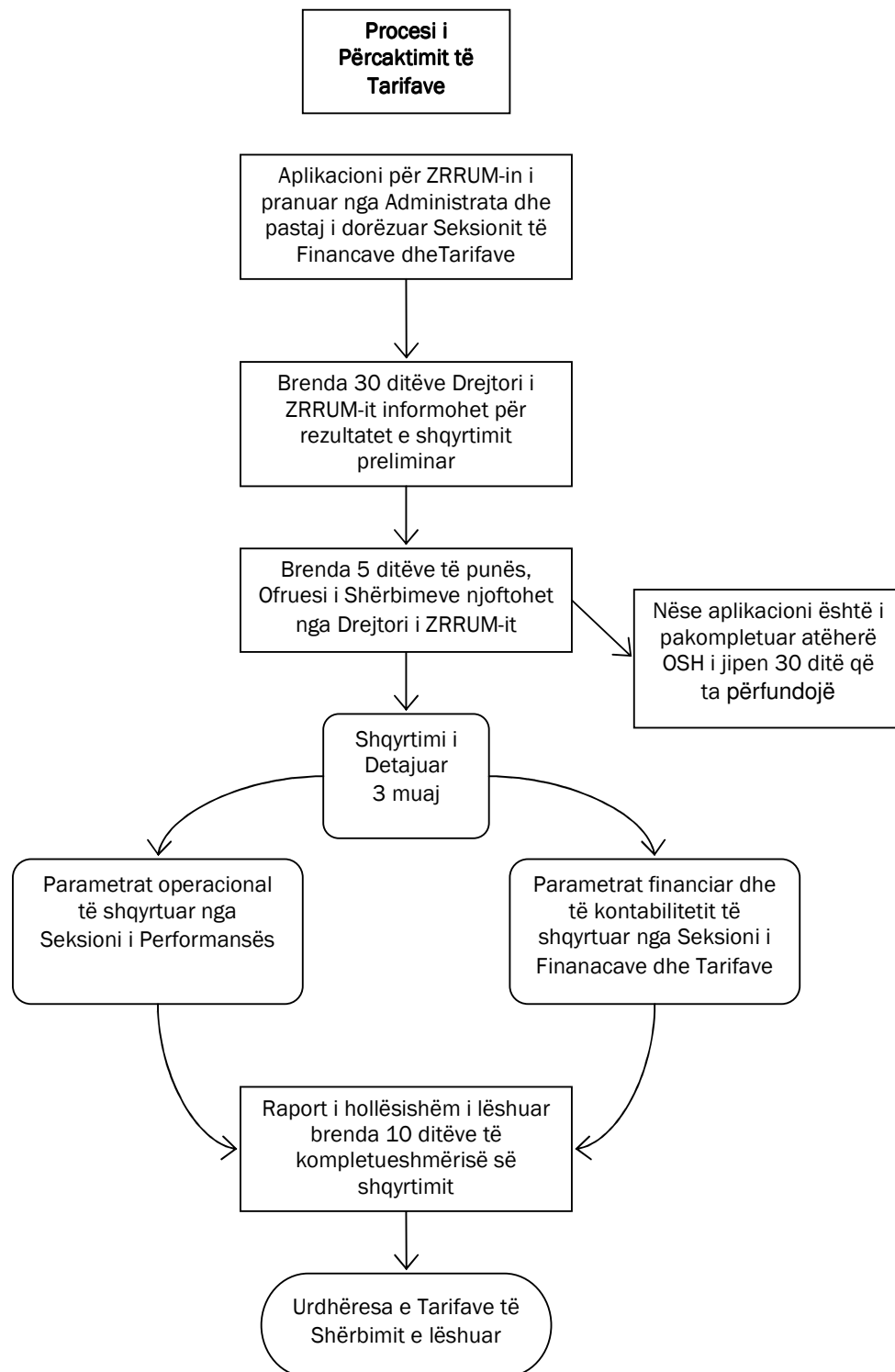
dorëzuar aplikacionin duke i krahasuar ato me performansat e Ofruesve tjerë të Shërbimeve në Kosovë.

- (f) Përveq kontakteve dhe vizitave nëpër kompanitë përkatëse me qëllim të verifikimit dhe qartësimit të të dhënave të prezentuara në aplikacion për Tarifa të Shërbimit, në fazën e shqyrtimit të detajuar të aplikacioneve për Tarifa të Shërbimit sipas nevojës do të zhvillohen kontaktet dhe bashkëpunimi i ngushtë me institucionet dhe organizmat relevante si AKM, Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve, MMPH, institucionet relevante financiare etj. me qëllim të zbatimit të procesit të përcaktimit të tarifave në mënyrë sa më gjithëpërfshirëse dhe sa më të plotë.
- (g) Në afat prej 10 ditëve pas përfundimit të shqyrtimit të detajuar të aplikacioneve për Tarifa të Shërbimit, Udhëheqësi i Seksionit të Financave dhe Tarifave do të përgatis një raport të detajuar me shkrim për procesin e shqyrtimit të aplikacionit përkatës, dhe do ti propozojë Drejtorit të ZRRUM-it aprovimin e Tarifave të Shërbimit ashtu siq janë propozuar në aplikacionin e dorëzuar nga Ofruesi i Shërbimeve ose të modifikuar si rezultat i shqyrtimit dhe konstatimeve të nxjerra nga analizimi i parametrave financiare dhe operacionale të Ofruesit të Shërbimeve.

3.3. Aprovimi i Tarifave të Shërbimit

- (a) Drejtori i ZRRUM-it pas shqyrtimit dhe vlerësimit të propozimit të Udhëheqësit të Departamentit të Tarifave dhe Financave dhe pas konsultimeve me Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve, AKM-në – Divizionin e Ujit dhe Mbeturinave, dhe duke u bazuar në kornizën ligjore në fuqi (Rregulloren 2004/49, Rregullat Tarifore të ZRRUM-it: R-02/W&WW dhe R-02/SWC) do të nxjerrë Urdhëresën e Tarifave të Shërbimit me të cilën i përcakton Tarifat e Shërbimit për Ofruesin e Shërbimeve.
- (b) Tarifat e Shërbimit të përcaktuara në Urdhëresën e Tarifave të Shërbimit do të jenë në fuqi dhe duhet të respektohen gjatë tërë afatit kohor të përcaktuar me Urdhëresën e Tarifave të Shërbimit, përderisa të njëjtat nuk korrigjohen në përputhje me procedurat e përcaktuara me Rregullat e ZRRUM-it (R-02/W&WW dhe R-02/SWC).
- (c) Pas nxjerrjes së Urdhëresës së Tarifave të Shërbimit për Ofruesin Përkatës të Shërbimeve, Drejtori i ZRRUM-it do ti dërgojë Njoftimin me shkrim me një kopje të bashkangjitur të Urdhëresës së Tarifave të Shërbimit në adresë të Ofruesit të Shërbimeve për të cilin Tarifat e Shërbimit janë përcaktuar. Urdhëresa e Tarifave të Shërbimit do të publikohet edhe në web-faqen zyrtare të ZRRUM-it.

Procedurat e përshkruara më lartë për Shqyrtimin dhe Përcaktimin e Tarifave të Shërbimit duhet të zbatohen nga personeli i ZRRUM-it dhe do të jenë në fuqi përderisa nuk amendamentohen ose zëvendësohen nga Drejtori i ZRRUM-it ose nga ndonjë organ tjetër qeverisës që në të ardhmen mund të këtë mandatin për ti ndryshuar.



Të Dhënat mbi Dokumentin				
Numri i Versionit	Përpiluar Nga	Autorizuar Nga	Shpërndarë	Data
V.1	Afrim Lajçi	Afrim Lajçi	Gjithë Stafi i ZRRUM-it	15/04/08

4. Procedurat e Licencimit

Sfondi

Procedurat e përshkuara në vijim paraqesin dokument zyrtar të ZRRUM-it dhe të njëjtat duhet të respektohen në tërësi dhe pa përjashtim me rastin e shqyrtimit të aplikacioneve për Licencim të dorëzuara nga Ofruesit e Shërbimeve në adresë të ZRRUM-it. Këto procedura janë të bazuara në Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49, në rregullat respektive për Licencë të Shërbimit (Rregulla R-01/W&WW, Rregulla R-01/SWC, dhe Rregulla R-01/SWD), si dhe në politikat dhe procedurat e brendshme administrative të ZRRUM-it.

4.1. Procesimi i Aplikacioneve për Licencë të Shërbimit

Procesimi i Aplikacioneve për Licencë të Shërbimit duhet të kryhet në pajtim me procedurat në vijim:

- (c) Aplikacionet për Licencë të Shërbimit të dorëzuara me postë ose personalisht nga ana e Ofruesve të Shërbimeve duhet të dorëzohen në afatin e përcaktuar nga ZRRUM-i.
- (d) Pranimi i aplikacioneve bëhet nga Zyrtari i Administratës i cili bënë evidentimin e pranimit në Librin e Protokollit të ZRRUM-it.
- (e) Ditën e njëjtë kur bëhet evidentimi i pranimit të aplikacionit, Zyrtari i Administratës e dorëzon origjinalin e Aplikacionit në Departamentin për Ligj dhe Licenca ndërsa kopjen e arkivon në arkivin e ZRRUM-it.
- (f) Një njoftim me shkrim për pranimin e aplikacionit duhet të përgatitet dhe të dorëzohet nga Udhëheqësi I Departamentit për Ligj dhe Licenca në adresë të Ofruesit të Shërbimeve që ka aplikuar për licencë të shërbimit apo për përtrirjen e licencës së shërbimit në afat prej 5 ditëve të punës prej pranimit të aplikacionit.

4.2. Shqyrtimi i Aplikacioneve për Licencë të Shërbimit

Shqyrtimi i aplikacioneve për Licencë të Shërbimit do të zhvillohet në dy faza:

4.2.1. Shqyrtimi i përgjithshëm I kompletueshmërisë së aplikacionit

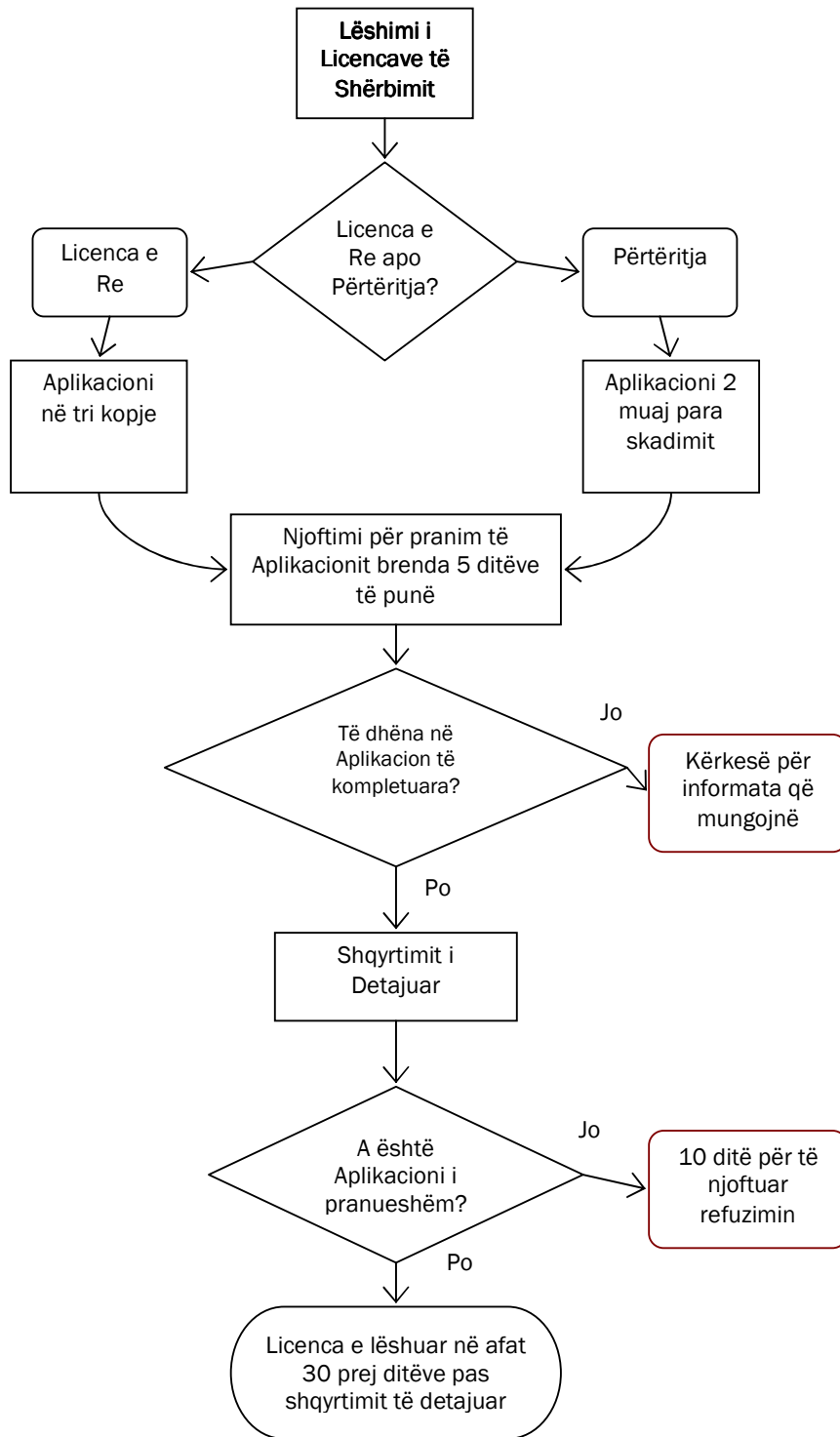
- (a) Seksioni për Ligj dhe Licenca pas marrjes së aplikacioneve për Licencë të Shërbimit organizon shqyrtimin e kompletueshmërisë së këtyre aplikacioneve në bashkëpunim për dhe me asistencën e seksioneve respektive të ZRRUM.
- (b) Në afat prej 20 ditëve të punës nga data e pranimit Udhëheqësi i Seksionit për Ligj dhe Licenca e njofton Drejtorin e ZRRUM-it për rezultate e kësaj faze të shqyrtimit.
- (c) Në afat prej 10 ditëve të punës pas marrjes së njoftimit nga ana e Udhëheqësit të Departamentit për Ligj dhe Licenca, drejtori i ZRRUM-it e dërgon Njoftimin zyrtar

me shkrim në adresë të kompanisë aplikuese për rezultatet e shqyrtimit të kompletueshmërisë së aplikacioneve. Ky Njoftim përmban informatën se a është i kompletuar dokumentacioni konform Rregullave të ZRRUM-it dhe indikon në mënyrë të qartë dhe të saktë cilat dokumente ose informata duhet të kompletohen nëse të njëjtat mungojnë ose janë të pakompletuara, sikurse edhe afatin për kompletimin e dokumenteve apo informatave përkatëse.

- (d) Në rastin kur aplikacioni është i pakompletuar, Ofruesi I Shërbimeve që ka aplikuar I ka në dispozicion 30 ditë pune për të kompletuar dhe dorëzuar dokumentet dhe/apo informatat që mungojnë në pajtim me udhëzimet e ZRRUM-it të dërguara në njoftimin me shkrim.
- (e) Pas pranimit të dokumentacionit/informacioneve shtesë që kanë munguar në aplikacionin fillestar, Drejtori i ZRRUM-it do të njoftojë me shkrim Ofruesin e Shërbimeve Brenda 30 ditëve të punës se aplikacioni është kompletuar në pajtim me kuadrin ligjor dhe kërkesat e ZRRUM-it.

4.2.2 Shqyrtimi i Detajuar i Aplikacioneve për Licencë të Shërbimit

- (a) Shqyrtimi i detajuar i aplikacioneve për licence të shërbimit do të fillojë pasi që i njëjti të konstatohet dhe të confirmohet si i kompletuar.
- (b) Shqyrtimi i detajuar i aplikacioneve për licence të shërbimit do të kryhet nga Udhëheqësi i Departamentit për Ligj dhe Licenca Brenda 30 ditë pune prej dates kur është confirmuar se aplikacioni është I kompletuar.
- (c) Pas përfundimit të shqyrtimit të detajuar në afat prej 5 ditë pune Udhëheqësi i Departamentit për Ligj dhe Licenca do të njoftojë me shkrim Drejtorin e ZRRUM-it për rezultatet e shqyrtimit të detajuar dhe do ti rekomandojë atij se a të lëshohet apo jo licenca e shërbimit.
- (d) Drejtori I ZRRUM-it në afat prej 10 ditë pune prej pranimit të raportit dhe rekomandimit nga Udhëheqësi për Ligj dhe Licenca, do të njoftojë me shkrim Ofruesin e Shërbimeve lidhur me vendimin e tij për lëshimin ose jo të licencës së shërbimit.
- (e) Udhëheqësi për Ligj dhe Licenca do të draftojë licencën e shërbimit që duhet ti lëshohet Ofruesit të Shërbimeve në rast se vendimi për lëshimin e licences është pozitiv, në afat prej 10 ditë pune prej dorëzimit të raportit te Drejtori I ZRRUM-it.
- (f) Drejtori i ZRRUM-it do të lëshojë licencën e shërbimit për Ofruesin e Shërbimeve Brenda 30 ditë pune prej dates kur është përfunduar shqyrtimi detajuar i aplikacionit për licence të shërbimit.



Afatet kohore për veprimet në diagramin më lartë janë si vijon:

Veprimi	Përgjegjësia	Periudha Kohore
Aplikim për Licencën e Shërbimit	OSH	
Aprovimi që Aplikacioni të shkoj në ZRRUM	BM	
Aprovimi i pasqyrave financiare të OSH	AKM	
Vërtetimi i Marrjes së Aplikacionit	ZRRUM	5 ditë
Shqyrtimi i Aplikacionit (dhe kërkimi i të dhënave të pakompletuara nëse ka)	ZRRUM	30 ditë
Plotësimi i kërkesës për të dhënat e pakompletuara	OSH	30 ditë
Kryerja e shqyrtimit të hollësishëm	ZRRUM	30 ditë
Refuzimi i Licencës	ZRRUM	10 ditë
Lëshimi i Licencës	ZRRUM	30 ditë

Hapësirat e hijëzuara paraqesin veprimin që është i ndryshëm nga procesi direkt i cili paraqitet nëse çdo gjë shkon si duhet.

ZRRUM: Zyra Rregullative për Ujë dhe Mbeturina
OSH: Ofruesi i Shërbimeve
BM: Bordi Mbikëqyrës
AKM: Agjencia Kosovare e Mirëbesimit

Teorikisht, ky proces, kur bëhet aplikimi për përtëritjen e Licencës së Shërbimit, mund të çojë drejt ‘hendekut’ në mes të Licencës së vjetër të Shërbimit e cila është duke skaduar dhe Licencës së përtëritur të Shërbimeve e cila lëshohet.

Të Dhënat mbi Dokumentin				
Numri i Versionit	Përpiluar Nga	Autorizuar Nga	Shpërndarë	Data
V1	Anthony Robson	Afrim Lajçi	Të gjithë Stafit të ZRRUM-it	15/04/08

5. Procedura për Lirimin nga Përbushja e Standardeve të Shërbimit

Nëse Ofruesi i Shërbimeve nuk mund të pajtohet me një ose më shumë Standarde të Shërbimit të vendosura për të nga ZRRUM atëherë ai mund të aplikojë për lirimin nga përbushja e këtyre standardeve.

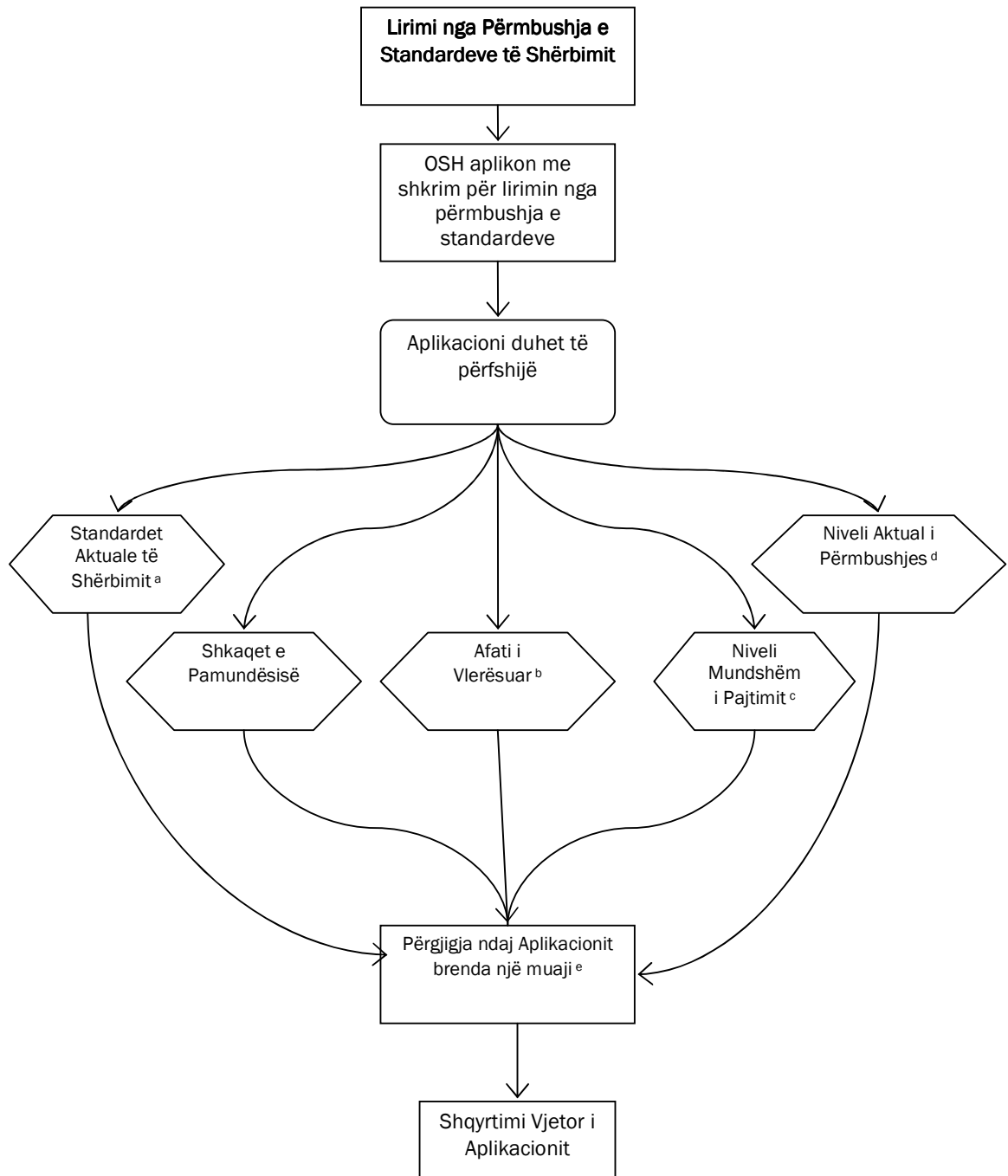
Standardet e Shërbimit shqyrtohen çdo vit nga ZRRUM dhe ai mund t'i merr parasyh standardet me të cilët Ofruesi i Shërbimeve ka vështirësi të përmbushi. Shqyrtimi do të marrë parasysh komentet dhe raportet që kërkohen nga Ofruesit e Shërbimeve dy muaj para shqyrtimit.

ZRRUM, gjithashtu do të hyjë në Marrëveshjeve për Standardet e Shërbimit me Ofruesit e Shërbimeve dhe këto marrëveshje duhet të përfshijnë rregullat për përmirësimin, ndryshimin ose plotësimin e Standardeve të Shërbimit.

Procedura që do të ndiqet nga ZRRUM lidhur me lirimin nga përbushja e standardeve për një Ofrues të Shërbimeve është ilustruar në diagramin i cili është dhënë në vijim dhe kjo procedure është e bazuar në Rregulloren 2004/49 si dhe në Rregullat e ZRRUM-it për Standardet e Shërbimit (Rregulla R-03/W&WW dhe Rregulla R-03/SWC)

Kuptimi i termeve të përdorura në diagram është si vijon:

- a. **Standardet Aktuale të Shërbimit** - Ky është Standard i Shërbimit nga përbushja e të cilit Ofruesi i Shërbimeve don të lirohet.
- b. **Afati Kohor i Vlerësuar** – Ky është afati kohor të cilin Ofruesi i Shërbimeve konsideron se i nevojitet për të përmbushur standardin e caktuar të shërbimit që d.m.th. koha për të cilën duhet të vlejë lirimi.
- c. **Niveli i Mundshëm i Përbushjes së Standardeve** - Ofruesi i Shërbimit mund të propozojë një nivel me të cilin mendon që do të jetë në gjendje të jetë në pajtim me Standardet e Shërbimit se sa të lirohet nga përbushja e Standardeve të Shërbimit.
- d. **Niveli Aktual i Pajtitimit me Standardet** - Ofruesi i Shërbimeve duhet të tregojë se sa është në gjendje të pajtohet me Standardet Aktuale të Shërbimit që mund të lidhet me “nivelin e mundshëm të pajtitimit; më lartë.
- e. **Përgjigja ndaj Aplikacionit** - Përgjigja e ZRRUM-it ndaj Aplikacionit mund të sugjerojë nëse Ofruesi i Shërbimeve do të lirohet nga përbushja e standardeve për një periudhë të kufizuar kohore me Standardet e Shërbimit ose nëse duhet të bëhen ndryshime në Standardin e Shërbimit.



Të Dhënat mbi Dokumentin				
Numri i Versionit	Përpiluar Nga	Autorizuar	Shpërndarë	Data
V1	Anthony Robson	Afrim Lajçi	Të gjithë Stafit të ZRRUM-it	15/04/08

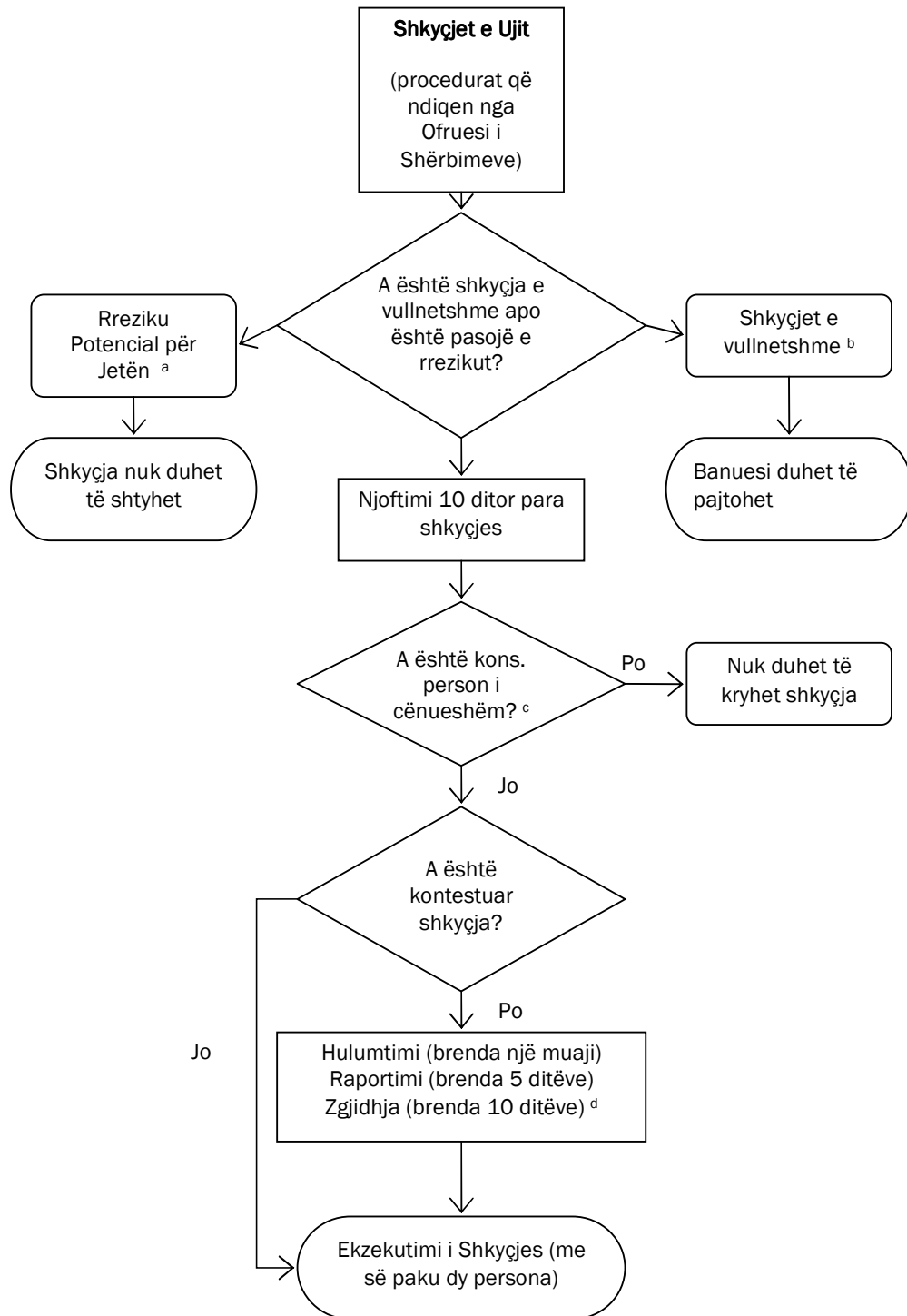
6. Procedura për Shkyqjet e Ujit

Kjo procedurë është njëra prej procedurave e cila duhet të ndiqet nga Ofruesi i Shërbimeve por është e nevojshme për Rregullatorin që ai të jetë i vetëdijshëm për procesin në rast nëse ka ankesa ose shqyrtime për shkyqjet individuale. Së pari diagrami mund të përdoret për tu siguruar nëse procedura e saktë është përdorur. Ka një numër të arsyeve pse shkyqjet duhet të bëhen dhe jo të gjitha janë paraqitur më poshtë.

Procedura e shkyqjes që duhet të respektohet nga një Ofrues i Shërbimeve dhe ZRRUM-I është ilustruar në diagramin e dhënë mëposhtë dhe e njëjta është e bazuar në Rregulloren 2004/49 dhe në rregullën e ZRRUM-it për Shkyqje (Rregulla R-05/W&WW).

Kuptimi i termeve të përdorura në diagram është si vijon:

- a. **Rreziku Potencial për Jetën** - Vazhdueshmëria e shërbimeve të ujit krijon kushte të rrezikshme që mund të jenë kërcënuese për jetën, shëndetin ose sigurinë.
- b. **Ndërprerje e Vullnetshme** - Pronari e ndërpre vullnetarisht dhe jeton në pronën e tij ose pronari ndërpre vullnetarisht së bashku me shfrytëzuesin e pronës duke u pajtuar për ndërprerjen.
- c. **Persona të cënueshëm** - Çdokush, jeta ose shëndeti i të cilit mund të vihet në rrezik pa shërbime të ujit me kusht që kjo të vërtetohet me një document nga mjeku i certifikuar.
- d. **Ankesa** - Nëse ka ankesa për shkyqjet, Ofruesi i Shërbimeve duhet të shqyrtojë ankesën brenda një muaji. Me përfundimin e shqyrtimit, rezultatet duhet t'i raportohen konsumatorëve brenda 5 ditëve. Pastaj bëhet zgjidhja e çështjes brenda 10 ditëve tjera.



Të Dhënat mbi Dokumentin				
Numri i Versionit	Përpiluar Nga	Autorizuar Nga	Shpërndarë	Data
V1	Anthony Robson	Afrim Lajçi	Të gjithë Stafit të ZRRUM-it	15/04/08

7. Procedura për Shkyçjet Kolektive

Sfondi

Shkyçja Kolektive mund të aplikohet vetëm nëse aprovohet me shkrim nga ZRRUM-i në bazë të kërkesës me shkrim nga Ofruesi i Shërbimeve.

Procedurat në vijim paraqesin dokument zyrtar të ZRRUM-it dhe të njëjtat duhet të respektohen në tërësi me rastin e procesimit të aplikacioneve për Shkyçje Kolektive të cilat dorëzohen nga Ofruesit e Shërbimeve tek ZRRUM-i. Këto procedura janë të bazuara në Rregulloren 2004/49, në Rregullat e ZRRUM-it për Shkyçje (Rregulla R-05/W&WW) dhe në politikat dhe procedurat e brendshme administrative të ZRRUM-it.

7.1. Procesimi i Aplikacioneve për Shkyçje Kolektive

Procesimi i aplikacioneve për Shkyçje Kolektive duhet të kryhet në pajtim me procedurat vijuese:

- (a) Aplikacionet për Shkyçje Kolektive duhet ti dorëzohen ZRRUM-it me postë, perms telefaksit, ose personalisht nga Ofruesi i Shërbimeve.
- (b) Aplikacionet për Shkyçje Kolektive do të pranohen nga Zyrtari i Administratës i cili bën regjistrimin në Librin e Protokolit.
- (c) Në ditën e njëjtë kur pranohet dhe regjistrohet aplikacioni në Librin e Protokolit të ZRRUM-it, Zyrtari i Administratës do ti dorëzojë kopjen origjinale të aplikacionit Udhëheqësit për Ligj dhe Licenca dhe njëkohësisht një kopje a e aplikacionit do të ruhet në arkivin e ZRRUM-it.

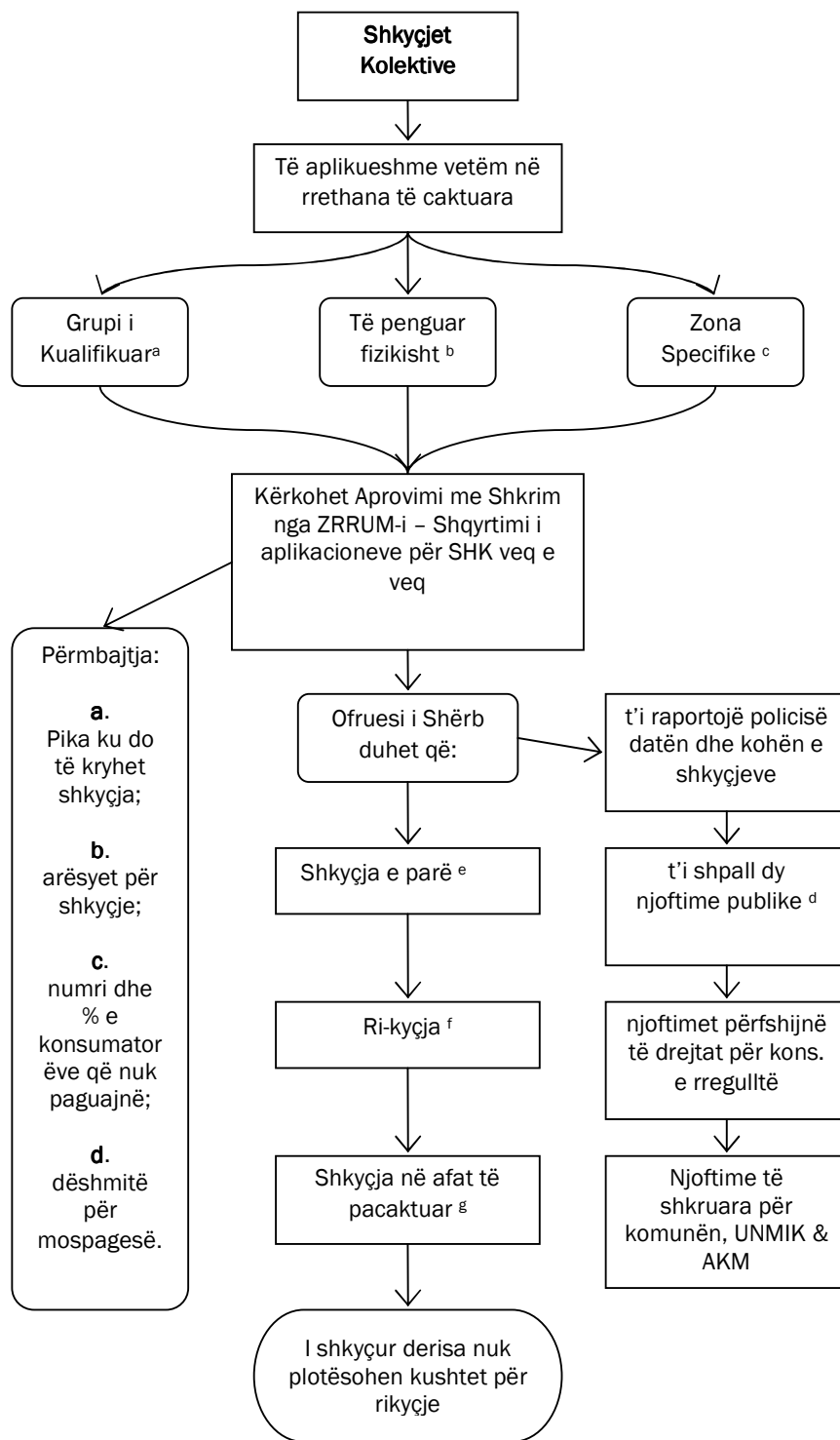
7.2. Procesi i Shqyrtimit të Aplikacioneve për Shkyçje Kolektive

- (a) Udhëheqësi për Ligj dhe Licenca së bashku me Udhëheqësin për Performansë dhe me Analistin për Shërbimet e Konsumatorëve do ta shqyrtojnë aplikacionin në kuptim të kompletueshmërisë së tij në pajtim me procedurat për shkyçje kolektive të përcaktuara me dispozitat e Rregullores 2004/49 dhe me dispozitat e Rregullës për Shkyçje (Rregulla R-05/W&WW).
- (b) Procesi i shqyrtimit duhet të zhvillohet dhe të kryhet në afat sa më të shkurtër dhe jo më larg se 5 ditë pune prej dates së pranimit.
- (c) Pas shqyrtimit të aplikacionit, Udhëheqësi për Ligj dhe Licenca do ti dorëzojë Drejtorit të ZRRUM-it një memorandum intern me rekomandimin për aprovimin ose jo të shkyçjes kolektive të kërkuar.
- (d) Drejtori i ZRRUM-it do të marrë vendim për aprovimin ose jo të Shkyçjes Kolektive në afat prej 2 ditëve të punës prej dates së marjes së raportit dhe rekomandimit nga Udhëheqësi për Ligj dhe Licenca dhe për këtë vendim do ta njoftojë Ofruesin e Shërbimeve që ka aplikuar për Shkyçje Kolektive.

Diagrami I dhënë në vazhdim ilustron procedurën e cila duhet të ndiqet nga Ofruesit e Shërbimeve që dëshirojnë të ekzekutojnë Shkyçjen Kolektive. Këtu është përfshirë ecuria që duhet të ndiqet për ti mundësuar ZRRUM-it që të shoh se a është përmbushur procedura për të lejuar Shkyçjen Kolektive.

Shënime për Diagramin:

- a. **Grupi i Kualifikuar** – Konsumatorët që kanë një pike të përbashkët të kyçjes dhe prej tyre së paku 51% nuk janë në Gjendje të Mirë (nuk kanë përmbushur obligimet ndaj Ofruesit të Shërbimeve).
- b. **Të Penguar Fizikisht** - Ofruesi i Shërbimeve është ndaluar për leximin e orëmatësit ose mirëmbajtjen.
- c. **Zona Specifike** - Zona gjeografike ku ka pasur Kyçje ose Ri-kyçje të Paligjshme.
- d. **Njoftimet Publike** - Njoftimet Publike duhet të jenë të vazhdueshme në periudhën prej së paku tre deri pesë ditë të punës duke cekur se si konsumatorët mund t'i shmangen Shkyçjet Kolektive.
- e. **Shkyçja e pare** - Nuk bën të tejkaloj 48 orë
- f. **Ri-kyçja** - Duhet të jetë jo më pak se 48 orë.
- g. **Shkyçja në afat të Pacaktuar** - Shkojnë sipas procedurave të njëjta si për shkyçjet e tjera lidhur me përmbajtjen, shkaqet dhe njoftimet etj. vetëm nëse ende ka arsye për shkyçje.



Të Dhënat mbi Dokumentin				
Numri i Versionit	Përpiluar Nga	Autorizuar Nga	Shpërndarë	Data
V1	Anthony Robson	Afrim Lajçi	Të gjithë Stafit të ZRRUM-it	15/04/08

Shtojca 1: Formati i Raportit mbi Inspektimin

Raport mbi Inspektimin	Numri Referues:	
Data:	Koha e mbërritjes:	Koha e nisjes:
Inspektori	Kompania/Ndërmarrja ^a	Adresa ^b
Shkaqet e Inspektimit ^c		
Rezultatet/Gjetjet ^d		
Masat ^e		
Komentet ^f		

Sqarime për Formën e Raportit mbi Inspektimin:

- a. Kompania/Ndërmarrja** - Emri i kompanisë ose i ndërmarrjes që është përgjegjëse për shërbimet që inspektohen
- b. Adresa** - Adresa e kompanisë ose ndërmarrjes që është e paraqitur në pikën 'a'.
- c. Shkaqet e Inspektimit** - A bëhet inspektimi si pasojë e ndonjë ankese, apo është thjeshtë një inspektim i rregullt, apo për ndonjë arsye tjetër?
- d. Rezultatet/Gjetjet** - Gjetjet faktuale të raportit; çka është observuar lidhur me shkakun e inspektimit.
- e. Veprimet** - Çfarë masa duhet të ndërmerren dhe nga kush (nëse ka) pas gjetjeve gjatë inspektimit.
- f. Komentet** - Çfarëdo komente tjera, p.sh. përcaktimi i datës për inspektimet e ardhshme; ndryshimet e propozuara të procedurave; etj.

Të Dhënat mbi Dokumentin				
Numri i Versionit	Përpiluar Nga	Autorizuar Nga	Shpërndarë	Data
V1	Anthony Robson	Afrim Lajçi	Të gjithë stafit të ZRRUM-it	15/04/08

