



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

Kodi i Punës

24 korrik 2008

Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina
Rr. Ferat Dragaj, 68
Prishtinë
www.wwro-ks.org

PËRMBAJTJA

<i>Kodi i Punës</i>	<i>i</i>
1 HYRJE	4
2 PËRMbledhje e funksioneve të ZRRUM-it	5
2.1 Hyrje	5
2.2 Çka Nuk Bën ZRRUM-i	5
2.3 Qasja e Përgjithshme e ZRRUM-it ndaj Rregullimit Ekonomik	6
2.4 Hartimi i Politikave nga ZRRUM-i	7
Çështjet e politikave të jashtme	7
Politikat e brendshme të ZRRUM-it	7
3 KORNIZA E PARIMEVE	8
3.1 Detyrat Ligjore	8
3.2 Pavarësia/Përgjegjësia Rregullatore	8
3.3 Nevoja për Praktikën e Mirë Rregullatore në Kosovë	8
3.4 Qasja e ZRRUM-it ndaj praktikës së Mirë Rregullatore	9
<i>3.4.1 Transparenca</i>	<i>9</i>
<i>3.4.2 Llogaridhënia</i>	<i>10</i>
<i>3.4.3 Konsistenca</i>	<i>10</i>
<i>3.4.4 Proporcionaliteti</i>	<i>10</i>
<i>3.4.5 Vendosja e cageve</i>	<i>10</i>
3.5 Bashkëpunimi me Rregullatorët e tjerë Ekonomik	10
3.6 Nga Udhëheqja e Mirë deri te Vendim-Marrja	10
3.7 Vendimet e Bazuara në Fakte	11
3.8 Mbrojtja e Interesave të Konsumatorëve	11
3.9 Qasja e ZRRUM-it ndaj Çështjeve Minoritare dhe Gjinore	12
3.10 Koordinimi me Institucionet Rregullatore në Kosovë dhe Jashtë Vendit	13
3.11 Arritja e Vlerës për Para	14
3.12 Politika e ZRRUM-it mbi Gjobitjen	14
3.13 Politika e ZRRUM-it mbi Rregullimin e Sektorit të Grumbullimit të Mbeturinave	15

1 HYRJE

ZRRUM-i është rregullator ekonomik për sektorin e ujit dhe mbeturinave të ngurta në Kosovë. Si rregullator i pavarur ekonomik, ZRRUM-i siguron mosdiskriminimin dhe ofrimin e shërbimeve kualitative, të sigurta, besueshme dhe eficiente të ujit dhe mbeturinave të ngurta, duke respektuar mjedisin dhe shëndetin publik¹

Ky Kod i Punës i ZRRUM-it përcakton parimet kryesore për përmbushjen e detyrave ligjore të ZRRUM-it, si rregullator ekonomik i sektorit të ujit dhe mbeturinave (të ngurta) në Kosovë. I njëjti bazohet në Praktikën e mirë Kosovare dhe Ndërkombëtare.

Ky Kod përcakton qasjen e përgjithshme që zbatohet nga ZRRUM-i dhe ofron një kornizë të parimeve të përgjithshme e cila do të zbatohet nga ZRRUM-i në kryerjen e funksioneve të tij. Kjo është me rëndësi jo vetëm për ZRRUM-in por gjithashtu edhe për: a) Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave në kuptimin e *sigurisë rregullatore*, b) konsumatorët të cilit llogarisin tek ZRRUM-i në mbrojtjen e interesave të tyre, c) për palët tjera të sektorit të ujit dhe mbeturinave për evitimin e keqkuptimeve dhe promovimin e harmonisë në sektor dhe d) palëve tjera më gjërë përfshirë Qeverinë dhe donatorët Ndërkombëtar.

Përderisa hartimi i Kodit të Punës nuk është kërkesë specifike e legjislacionit primar të Rregullores së UNMIK-ut², ose Ligjit Nr. 03/L-086 që ka zëvendësuar këtë Rregullore të UNMIK-ut nga 13 Qershori 2008, ai megjithatë konsiderohet të jetë dokument relevant dhe i dobishëm jo vetëm të sigurojë që stafi i ZRRUM-i është i vetëdijshëm për Parimet të cilat drejtojnë aktivitetet e tij por gjithashtu ofron dokumentin referues për palët tjera të sektorit të ujit në Kosovë mbi Parimet në të cilat mbështeten aktivitetet kryesore ligjore të ZRRUM-it.

Ky Kod i Sjelljes Profesionale nuk përcakton në mënyrë përkrahuese pakon e procedurave të detajuara që duhet të ndiqen. Në disa fusha (p.sh. hartimi i Politikave mbi Përcaktimin e Tarifave) ZRRUM-i tashmë ka nxjerrë dokumentet të cilat janë në dispozicion në web-faqen e ZRRUM-it ndërsa në fushat e tjera p.sh. Strategjia mbi Komunikimin puna është ende në zhvillim e sipër³.

¹ Shiko broshurën e UNMIK-ut mbi Rregullatorët në Kosovë: *"Promovimi i transparencës dhe efijencës në sektorët kryesor"*, Janar 2007

² Rregullore e UNMIK-ut 2004/49, e ndryshuar dhe zëvendësuar me Ligjin e Kosovës NR 03/L-086 dhe i aprovuar nga Kuvendi i Kosovës me 13 Qershor 2008.

³ Shiko draft Strategjinë e Komunikimit të zhvilluar nga Konsultanti i UNDP/CBEI në Prill 2008, i përfshirë si Shtojcë B.

2 PËRMBLEDHJE E FUNKSIONEVE TË ZRRUM-IT

2.1 Hyrje

Raporti i parë Vjetor i ZRRUM-it Mbi Performancën e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave që është nxjerrë në korrik 2007, sqaron funksionet e ZRRUM-it më detajisht. Pjesa më e madhe e këtij seksioni është bazuar në këtë raport me disa pjesë të ndryshuara, ku është pare e nevojshme.

Lista e funksioneve kryesore të ZRRUM-it është e paraqitur në vijim:

- Përcaktimi i tarifave që balancojnë nevojat e konsumatorëve për çmime të përballueshme dhe që njëkohësisht mbrojnë integritetin financiar të ofruesve të shërbimeve
- Lëshimi i licencave ofruesve të shërbimeve të ujit dhe mbeturinave
- Stimulimi i konkurrencës në sektorët e ujit dhe mbeturinave përmes 'benchmarkingut' (krahasimit të performances)
- Mbrojtja e interesave të konsumatorëve duke siguruar që ofruesit e rregulluar të shërbimeve të mos keqpërdorin pozitat e tyre monopole dhe duke siguruar që shërbimet të ofrohen në pajtim me standardet e përcaktuara adekuate të shërbimeve
- Monitorimi dhe raportimi për performancën e ofruesve të shërbimeve
- Themelimi dhe përkrahja e komisioneve këshilluese të konsumatorëve
- Aprovimi i kriterëve dhe kushteve për faljen dhe shlyerjen e borxheve të vjetra

2.2 Çka Nuk Bën ZRRUM-i

Pasi koncepti i Rregullimit Ekonomik është relativisht i ri në Kosovë, kjo pikë e Kodit të Punës në vijim paraqet aktivitetet që ZRRUM-i **nuk i kryen**:

Rregullimi – jo menaxhimi

Në pajtim me praktikën e mirë rregullatore, qasja rregullatore e ZRRUM-it është e *orientuar kah rezultatet*. ZRRUM-it para së gjithash i interesojnë niveli i shërbimeve dhe kostot e përgjithshme. Kështu që, ZRRUM-i nuk ndërhyr në mënyrë direkte në menaxhimin e përditshëm të ofruesve të rregulluar të shërbimeve duke ia lënë këtë përgjegjësi menaxhimentit të tyre dhe institucioneve mbikëqyrëse.

Shërbimet e ujit nga Ndërmarrjet që nuk janë Publike

ZRRUM-i nuk ka autoritet ndaj ofruesve privat të shërbimeve të ujit, ofruesit që prodhojnë ujin në shishe ose operatorëve tjerë jo publik që ofrojnë shërbime të furnizimit me ujë jashtë zonave të përcaktuara të furnizimit të Ndërmarrjeve Publike, p.sh. furnizimi me ujë në vende rurale.

Shërbimet private të grumbullimit të mbeturinave

Aktualisht, ZRRUM-i nuk ka autoritet rregullator mbi operatorët e shumtë privat të grumbullimit të mbeturinave. Megjithatë, ZRRUM-i është i interesuar për këtë fenomen me qëllim të rregullimit të organeve të tilla brenda një kornize më të gjerë e cila përfiton nga konkurrenca komerciale dhe e cila ende siguron përputhshmëri me standardet e mjedisit dhe praktikën e mira.

Kualiteti i ujit të pijshëm

ZRRUM nuk është përgjegjës për përcaktimin e standardeve të kualitetit të ujit të pijshëm ose për monitorimin e kualitetit të ujit të pijshëm. Kjo është përgjegjësi e IKSHPK. Megjithatë, ZRRUM-i bashkëpunon ngushtë me IKSHPK dhe kohën e fundit, ata kanë nënshkruar Memorandumin e Mirëkuptimit ku përfshihen përgjegjësitë e secilës palë sa i përket kualitetit të ujit të pijshëm që furnizohet nga Ndërmarrjet Publike.

Rregullimi mjedisor

ZRRUM-i nuk është përgjegjës për mbrojtjen e mjedisit. Kjo është përgjegjësi e MMPH dhe AKMM. Megjithatë qasja e ZRRUM-it është të sigurojë që politikën dhe procedurat e tij nuk dëmtojnë mjedisin dhe shëndetin publik.

Vendosja e caqeve

Caqet vjetore aktualisht përcaktohen nga Bordet e Drejtorëve të Ndërmarrjeve Publike. Në ardhmen e afërt, ZRRUM-i do të punojë ngushtë me ofruesit e shërbimeve dhe Bordet e tyre për të vendosur caqe të arritshme por megjithatë sfiduese për sektorin e ujit dhe mbeturinave.

2.3 Qasja e Përgjithshme e ZRRUM-it ndaj Rregullimit Ekonomik

Qasja e përgjithshme e ZRRUM-it ndaj kryerjes së funksioneve të tija është paraqitur më poshtë:

Visioni i ZRRUM-it

“Ofruesit e shërbimeve të ujit dhe mbeturinave të ngurta të ofrojnë shërbime të qëndrueshme, kualitative dhe efikase për të gjithë konsumatorët kudo në Kosovë.”

Misioni⁴ i ZRRUM-it

“Implementimi i rregullimit ekonomik të shërbimeve të ujit dhe mbeturinave të ngurta në mënyrë transparente dhe të drejtë, në pajtim me praktikën e mira Europiane për të siguruar që ofruesit e shërbimeve të ofrojnë shërbime kualitative dhe me çmim të përballueshëm për të gjitha kategoritë e konsumatorëve në Kosovë, duke respektuar mjedisin dhe shëndetin publik.”

⁴ Ndryshimi i Misionit të ZRRUM si i inkorporuar në Raportin e ZRRUM-it mbi Performancën e Kompanive të Ujit dhe Mbeturinave për 2007, i datës Korrik 2008 është paraqitur më lart.

Si i arrinë ZRRUM-i Qëllimet e veta?

ZRRUM-i përpiket të arrijë synimet e veta duke:

- Vendosur tarifatat të cilat:
 - Iu mundësojnë Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave të Ngurta të financojnë ofrimin e shërbimeve, në pajtim me standardet dhe kërkesat relevante me kusht të menaxhimit të mirë dhe eficient
 - Kanë parasysh pengesat aktuale sa i përket mundësisë për të paguar nga ana e komuniteteve të varfëra në Kosovë
- Siguruar që ZRRUM-i është në dijeni për pikëpamjet dhe prioritetet e palëve të interesit dhe prioritetet në bazë të konsultimit me palët e interesit përmes shkëmbimit të informatave, Memorandumeve të Mirëkuptimit, organizimit të punëtorive të hapura konsultative, publikimit të informatave relevante në web-faqen e tij dhe përmes komisioneve regjionale këshilluese të konsumatorëve
- Punuar me Rregullatorët e Kualitetit (d.m.th. Ministrinë e Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor dhe Ministrinë e Shëndetit, Institutin e Shëndetit Publik) për siguruar që përgjegjësitë janë përcaktuar në mënyrë të qartë.
- Siguruar që tarifatat e konsumatorëve janë të drejta dhe që nuk diskriminojnë ose shfaqin preference për cilëndo kategori të konsumatorëve
- Siguruar që çështjet gjinore dhe të minoriteteve janë adresuar në përputhshmëri të plotë me legjislacionin e Kosovës
- Trajtuar ankesat me involvimin e Ofruesve të Shërbimeve në mënyrë ekonomike, efektive dhe të drejtë
- Publikuar informacionet në mënyrë të hapur dhe transparente ku i mundësohet të gjitha palëve të kuptojnë dhe të marrin pjesë në vendimet rregullatore të marra nga ZRRUM-i
- Bërë vlerësimin e punës së Ofruesve të Shërbimeve me anë të krahasimeve të përshtatshme vjetore ndërmjet kompanive të rregulluara
- Ndhimuar në ndryshimin e politikave (p.sh. lidhur me de-rregullimin e mundshëm të sektorit të grumbullimit të mbeturinave në pajtim me praktikën e mirë Europiane)

2.4 Hartimi i Politikave nga ZRRUM-i

Çështjet e politikave të jashtme

Parimi themelor i rregullimit të mirë është se roli i Rregullatorëve është që të implementojnë politikat e jashtme dhe instrumentet ligjore siç janë përcaktuar nga Qeveria, dhe jo të zhvillojnë politika ose rregullore (përveç nëse në mënyrë specifike është përcaktuar me ligj). ZRRUM-i mbështet këtë parim edhepse e kupton që kohë pas kohe duhet të konsultohet për zhvillimin e politikave dhe instrumenteve ligjore.

Politikat e brendshme të ZRRUM-it

ZRRUM-i është në proces të zhvillimit të politikave të brendshme mbi një numër të çështjeve përfshirë: tarifatat, përputhshmërinë me rregulloret (dhe vënien e gjobave në rast të shkeljes së rregullave), matjen dhe Strategjinë e Komunikimit.

3 KORNIZA E PARIMEVE

3.1 Detyrat Ligjore

Në pajtim me Nenin 1 të Ligjit 03/L-086 “Ndryshimi i Rregullores së UNMIK-ut 2004/49 Mbi Aktivitetet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit, Ujërave të Zeza dhe Mbeturinave”, Fushëveprimi dhe Zbatimi i Rregullimit (Ekonomik) aplikohet tek “të gjitha Ndërmarrjet Publike dhe Shoqërore dhe Furnizuesit e Ujit me Shumicë në Kosovë dhe përfshirë standardet e shërbimit, përcaktimin e tarifave, Kartën e Konsumatorëve, lëshimin, amendamentimin dhe revokimin e licencave të Shërbimit, shkyçjet si dhe shlyerjen e borxheve të vjetra”.

Nga ZRRUM-i kërkohet të “ushtrojë gjykim të pavarur në përmbushjen e përgjegjësi të tija sipas Rregullores së tanishme”. Në përputhje me Ligjin Nr. 03/L-086 i nxjerrë me 13 Qershor 2008, “Rregullorja” do të zëvendësohet me “Ligjin” dhe Drejtori i ZRRUM-it tani i përgjigjet Kuvendit të Republikës së Kosovës, i cili më parë sipas Rregullores së UNMIK-ut 2004/49 i është përgjigjur PSSP-së.

Duhet të ceket që Rregullorja e UNMIK-ut 2004/49 dhe Ligji zëvendësues 03/L-086 mënjanon cilëndo referencë në marrjen parasysh të çështjeve të cilësisë së mjedisit nga ZRRUM-i, përgjegjësia cila është pjesë e mandatit të Rregullatorit të Mjedisit (MMPH).

3.2 Pavarësia/Përgjegjësia Rregullatore

Ligji Nr. 03/L-086 në mënyrë të qartë kërkon nga ZRRUM-i, të ushtrojë detyrën e tij të pavarur (shiko nenin 1). Pas nxjerrjes së këtij Ligji, ZRRUM-i tani direkt i përgjigjet Kuvendit të Kosovës. ZRRUM planifikon që në të ardhmën e afërt të publikojë Planin Vjetor të Biznesit i cili përmban objektivat e tija me caqet e qarta.

Vendimet nga ZRRUM-i mund të referohen nga Ofruesit e Shërbimeve tek Komisioni Shqyrtues i cili përbëhet nga Kryesuesi i caktuar nga Kuvendi i Kosovës, një anëtar të caktuar nga ZRRUM-i dhe një anëtar të caktuar nga Ofruesi i Shërbimeve, i cili ka parashtruar kërkesën për shqyrtim.

3.3 Nevoja për Praktikën e Mirë Rregullatore në Kosovë

Disa publikime të fundit në Kosovë dhe në vende tjera kanë theksuar rëndësinë e sigurimit të kornizës efektive rregullatore dhe të pavarur financiarisht për mbikëqyrjen e kompanive publike (NP) në Kosovë. Këto publikime përfshijnë:

- *Parimet e Qeverisjes Korporative*, të publikuar nga OECD në 2005;
- *Agjencionet e Pavarura dhe Institucionet e Shtetit Demokratik të Kosovës*, OECD, Nëntor 2005
- *Qeverisja Korporative në Kosovë* nga RIINVEST, shtypur në Prishtinë në 2006.
- *Promovimi i transparencës dhe efijencës në sektorin kryesor*. broshura e UNMIK-ut mbi Rregullatorët e Kosovës: Janar 2007

Përveç kësaj, Plani i Veprimit të Prioriteteve të Partneriteti European I aprovuar nga Qeveria e Kosovës, (Prioriteti Nr. 46-Afat shkurt) përfshinë një nga prioritetet:

“Fuqizimi i mëtejshëm i pavarësisë operative dhe financiare të autoriteteve rregullatore duke synuar ngritjen e transparencës dhe konkurrencës në sektorët përkatës”

Në thelb, të gjitha këto dokumente konfirmojnë rëndësinë e mirëmbajtjes dhe financimit të Institucioneve të Pavarura të Kosovës me qëllim të mbikëqyrjes dhe rregullimit që mundëson dhe fuqizon ndarjen e fuqive të cilat përforcojnë sistemin demokratik në Kosovë. Tani të gjitha institucionet rregullatore dhe mbikëqyrëse janë duke u përballuar me vështirësitë e dukshme në lidhjet e tyre me Qeverinë e Kosovës dhe Kuvendin që në shumë raste kërcënon mbijetesën e Institucioneve. Përderisa këto çështje nuk zgjidhen në mënyrë të kënaqshme dhe Institucioneve të Pavarura nuk iu mundësohet liria financiare në kuadër të mekanizmave të përshtatshëm të përgjegjësisë, qëndrueshmëria e këtyre Institucioneve të Pavarura do të komprometohet duke e dobësuar demokracinë e re të Kosovës.

3.4 Qasja e ZRRUM-it ndaj praktikës së Mirë Rregullatore

Në pajtim me praktikën e mirë, rregullimi ekonomik i kompanive bazohet në pesë parime vijuese: transparencën, llogaridhënien, konsistenën, proporcionalitetin dhe vendosjen e caqeve. Këto parime janë trajtuar më poshtë lidhur me aktivitetet e ZRRUM-it:

3.4.1 Transparenca

Konsultimi

Të gjitha vendimet e rëndësishme të marra nga ZRRUM-i i nënshtrohen konsultimit formal ku të gjitha palët e interesuara ftohen të kontribuojnë në mënyrë formale me shkrim dhe/ose joformale gjatë punësive në draft propozimet/përcaktimet, para se të merret vendimi përfundimtar.

Informacionet

ZRRUM-i përpiqet të sigurojë që të gjitha palët e interesuara tashmë kanë qasje në informacione që janë në dispozicion të ZRRUM-it, në gjuhën e preferuar të tyre dhe në pajtim me Ligjin mbi Përdorimin e Gjuhëve, për të ndihmuar ata në prezantimin e pikëpamjeve të tyre ZRRUM-it.

Këto informacione përfshijnë: Raportet Vjetore mbi performancën e ofruesve të shërbimeve, përmbledhje të përcaktimeve të tarifave, raportet e auditimit dhe së shpejti Planet e Biznesit të ZRRUM-it.

Vendimet e Arsyeshme

ZRRUM-i ofron sqarime të arsyeshme për të gjitha vendimet përfshirë vendimet që prekin ofruesin e shërbimeve ose grupin e ofruesve të shërbimeve dhe konsumatorët.

3.4.2 Llogaridhënia

Në pajtim me Nenin 2 të Ligjit Nr. 03/L-086, ZRRUM-i i përgjigjet Kuvendit të Kosovës.

3.4.3 Konsistenca

Qasja e adoptuar nga ZRRUM-i, në pajtim me praktikën e mirë rregullatore është të marrë vendime mbi bazën të “mosbefasimit”.

ZRRUM-i përpiqet të sigurojë Ofruesve të Shërbimeve përgjigje konsistente, jo retrospektive dhe me kohë.

3.4.4 Proporcionaliteti

ZRRUM-i është proporcional në përmbushjen e detyrave të tij dhe do të përkushtojë një nivel të duhur të përpjekjeve në funksionet e tij dhe në cilatdo gjoha të vëna Ofruesve të Shërbimeve për shkeljen e Rregulloreve.

3.4.5 Vendosja e caqeve

ZRRUM-i përcakton caqe për aktivitetet e tija në pajtim me prioritetet që përcaktohen në Planet Vjetore të Biznesit. ZRRUM do të planifikojë aktivitetet e tij në ato fusha që do të rezultojnë me përfitime më të mëdha do të rezultojnë duke pasur parasysh pengesat në staf të ZRRUM-it dhe faktorët tjerë relevant.

3.5 Bashkëpunimi me Rregullatorët e tjerë Ekonomik

ZRRUM-i është i përkushtuar në shkëmbimin dhe marrjen e përvojave nga rregullatorët tjerë Ekonomik të Ujit dhe Mbeturinave. ZRRUM-i ka zhvilluar marrëdhëniet e mira me rregullatorët tjerë regional të ujit në Shqipëri, Maqedoni dhe Mal të Zi si dhe ka bërë udhëtime studimore të:

- Rregullatori i ujit dhe mbeturinave në Portugali (IRAR- Instituto Regulador da Água e dos Resíduos), IRAR në Portugali, në Nëntor 2007 dhe;
- Komisioni i Industrisë së Ujit në Skoci (WICS) dhe Waterwatch Scotland në Maj 2008.

Të dyja këto udhëtime studimore janë financuar përmes Projektit të AER-it për Përkrahje Institucionale të ZRRUM-it.

Përfaqësuesit nga Enti i sapoformuar Rregullator të Ujit në Shqipëri gjithashtu kanë vizituar ZRRUM-in, në qershor 2008 për të shkëmbyer përvoja.

3.6 Nga Udhëheqja e Mirë deri te Vendim-Marrja

ZRRUM-i synon që së shpejti të formojë Bordin Mbikëqyrës/Komisionin në pajtim me Rregullatorët tjerë Publik të Kompanive në Kosovë dhe në pajtim me praktikën e mirë Ndërkombëtare. Megjithatë drafti i propozuar, i ndryshuar i Ligjit të ZRRUM-it i cili kohën e fundit është përgatitur nga ZRRUM-i dhe i cili parasheh themelimin e Bordit (si dhe de-rregullimin e sektorit të grumbullimit të mbeturinave komunale) fatkeqësisht

ky proces është shtyer për një kohë që do të jetë më e përshtatshme. Amendamenti i Rregullores së UNMIK-ut si Ligj i ri nga Kuvendi në 13 Qershor 2008, kryesisht mbulon ndryshime që lidhen me bartjen e llogaridhënies dhe përgjegjësive për caktimin e Drejtorit të ZRRUM-it dhe Zëvendës Drejtorit nga PSSP në Kuvendin e Kosovës.

ZRRUM-i synon së shpejti të publikojë Planin Vjetor të Biznesit në të cilin përfshihen prioritetet e tija të planifikuara të punës në të ardhmën.

3.7 Vendimet e Bazuara në Fakte

Vendimet e ZRRUM-it bazohen në kualitetin e të dhënave të dorëzuara nga Ofruesit e Shërbimeve dhe të tjerët. Më parë, saktësia (si dhe afati i dorëzimit) të të dhënave nuk ka qenë e mirë. ZRRUM ka filluar nga prilli 2008 me procesin e auditimit vjetor të të dhënave nga Ofruesit e Shërbimeve. Ky aktivitet ka identifikuar disa fusha të dobëta të cilat Ofruesit e Shërbimeve duhet t'i adresojnë me qëllim të përmirësimit të saktësisë dhe disponueshmërisë së të dhënave rregullatore.

3.8 Mbrojtja e Interesave të Konsumatorëve

ZRRUM-i është i angazhuar në mbrojtjen e interesave të konsumatorëve të ujit dhe mbeturinave kudo në Kosovë dhe siguron që të gjithë konsumatorët, pavarësisht nga prejardhja e tyre etnike, gjinia, përkatësia politike, aftësitë e kufizuara, etj. të kenë qasje të barabartë në shërbime, në pajtim me Ligjin Kundër Diskriminimit⁵. Rregulla e ZRRUM-it mbi Kartën e Konsumatorëve përcakton të drejtat e konsumatorëve, obligimet e ofruesve të shërbimeve të ujit dhe mbeturinave dhe gjithashtu përfshinë hollësitë lidhur me përmbajtjen e faturës. Përveç kësaj, ZRRUM-i është duke përpiluar draft Strategjinë e Komunikimit që përfshinë detajet e procedurave të propozuara për zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve.

ZRRUM-i beson në rëndësinë e marrëdhënieve të mira të konsumatorëve dhe është i angazhuar në përkrahjen dhe fuqizimin e rolit të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve. Me qëllim që të jetë sa më efektiv, ZRRUM mendon që Komisionet Këshilluese duhet të jenë të pavarura, të reflektojnë komunitetet që ata përfaqësojnë dhe të jenë të arritshëm për të gjithë konsumatorët.

ZRRUM-i përpiket të arrijë këto qëllime me anë të:

- o Ngritjes së vetëdijesimit të konsumatorëve për rolin e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve në mënyrë të pavarur nga NP të ujit dhe mbeturinave, përmes:
 - shpërndarjes së materialit publikues; dhe
 - reklamimit të datës dhe lokacionit të takimeve të Komisioneve në mediat lokale;

⁵ Ligji Kundër Diskriminimit (2004/03), Neni 2(a): Parimi i trajtimit të barabartë duhet të nënkuptojë që nuk duhet të ketë diskriminime direkte apo indirekte kundër cilatdo persona, bazuar në gjini, moshë, gjendje martesore, gjuhë, aftësi të kufizuara mendore ose fizike, orientim seksual, përkatësi politike, përkatësi etnike, nacionalitet, religjion apo besim, racë, prejardhje sociale, pronë, prejardhje apo cillido status.

- Ngritjes së kapacitetit dhe profilit të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve përmes sigurimit të përkrahjes dhe ofrimit të trajnimeve për anëtarët;
- Inkurajimit të anëtarësisë së Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve që është në pajtim me Ligjin e Kosovës mbi Barazinë Gjinore dhe Ligjin mbi Komunitetet dhe të përfaqësojë komunitetet e ndryshme që jetojnë në lokalitet⁶; dhe
- Inkurajimit të Komisioneve të punojnë në gjuhën e preferuar nga konsumatori, në pajtim me Ligjin mbi Përdorimin e Gjuhëve⁷.

Synimi i ZRRUM-it është të sigurojë që të respektohen standardet e shërbimit në nivel të pranueshëm për të gjithë konsumatorët, përfshirë kërkesat e rëndësishme që shpërndarja e ujit të bëhet në bazë të drejtë dhe jodiskriminuese në raste ku ka pengesa burimore.

3.9 Qasja e ZRRUM-it ndaj Çështjeve Minoritare dhe Gjinore

ZRRUM-i beson që mënyra më e mirë për të adresuar çështjet e minoriteteve dhe ato gjinore në mënyrë efektive është që ato të të mos jenë të ndara nga politikat dhe praktikrat e përgjithshme por të sigurohet që zgjidhjet specifike lidhur me femrat (ose meshkujt) dhe komunitetet që nuk janë shumicë janë të integruara brenda një politike më të gjerë apo konteksi. ZRRUM-i për këtë nuk ka politikë të veçuar mbi çështjet minoritare dhe gjinore por përpiqet të sigurojë që këto çështje të integrohen në mënyrë të duhur në të gjitha dokumentet kyçe dhe të implementohen brenda mandatit më të gjerë të përgjegjësive të ZRRUM-it. ZRRUM-i propozon që së shpejti të ndryshohet Ligji mbi Aktivitetet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërava të Zeza (Nr. 03/L-086) dhe Rregullat mbi Kartën e Konsumatorëve dhe Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve në pajtim me Ligjin Kundër Diskriminimit dhe Ligjit mbi Barazinë Gjinore.

ZRRUM e ka parasysh faktin se sigurimi që të gjithë konsumatorët të kenë qasje të barabartë në shërbime, *nuk do të thotë* që të gjithë konsumatorët të trajtohen në të njëjtën mënyrë. Nevojat specifike, siç janë kërkesat gjuhësore duhet të merren parasysh dhe të rregullohen. Në praktikë kjo mund të nënkuptojë ofrimin e përkrahjes shtesë konsumatorëve të caktuar që do t'iu mundësojë atyre të kenë qasje të barabartë në shërbime.

ZRRUM-i është duke implementuar Ligjin mbi Përdorimin e gjuhëve në mënyrat, në vijim:

- Duke komunikuar në dy gjuhë zyrtare në Kosovë (gjuhë Shqipe dhe Serbe) dhe njohur statusin e barazisë të gjuhëve të komuniteteve tjera, siç është gjuha turke, në komunat e caktuara;
- Duke siguruar që të gjitha dokumentet e lëshuara nga ZRRUM-i, p.sh. legjislacioni i qeverisë, politikat dhe broshurat e përgjithshme dhe përmbajtja e

⁶ Ligji mbi Barazinë Gjinore 92004/02) thotë që: *Përfaqësimi jo i barabartë*. ...ekziston kur pjesëmarrja e gjinisë së caktuar në një fushë të caktuar ose një segment të fushës së tillë është më i ulët se 40%" (Neni 2.12)

⁷ Ligji mbi Përdorimin e Gjuhëve (2004/02-L37)

- web-faqes së ZRRUM-it janë të publikuara dhe rregullisht të freskuara në të dyja gjuhë zyrtare;
- Inkurajuar përdorimin e të gjitha gjuhëve zyrtare nga Ndërmarrjet Publike të ujit dhe mbeturinave⁸;
- Monitoruar mënyrën se si komunikojnë NP të ujit dhe mbeturinave me konsumatorët e tyre përfshirë atyre gjuha e të cilëve nuk është gjuha shqipe, duke zgjeruar Indikatorët Kyç të Performancës mbi marrëdhëniet me konsumator; dhe
- Përkrahur Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve për të kryer detyrat e tyre në gjuhën e preferuar nga konsumatori.

ZRRUM-i është i vetëdijshëm që një pjesë e serbëve dhe komuniteteve tjera si Romët, Egjiptianët dhe Ashkalitë jetojnë në vende rurale nuk janë të lidhur me sistemin ose rrjetet e ujit. Me qëllim të shërbimit më të mirë në këto vende dhe të komuniteteve, ZRRUM-i inkurajon NP të zgjerojnë shërbimet në regjionet rurale, kur është e mundur.

ZRRUM-i është i angazhuar në rregullimin e të gjitha Ndërmarrjeve Publike të ujit dhe mbeturinave që gjenden në tërë Kosovën dhe do të vazhdojë të promovojë bashkëpunim më të mirë dhe mirëkuptim me ata Ofrues të Shërbimeve që aktualisht nuk janë të përfshirë në kornizën rregullatore me Komunitat në Mitrovicën Veriore.

ZRRUM-i është i vetëdijshëm që të gjithë konsumatorët kanë të drejtë të kenë qasje të barabartë në shërbime. Me qëllim që të sigurojë që nevojat e të gjithë konsumatorëve, pavarësisht nga gjinia e tyre, merren parasysh dhe mbrohen, ZRRUM-i do të sigurojë që anëtarësia e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve është në pajtim me Ligjin e Kosovës mbi Barazinë Gjinore⁹. Së shpejti ZRRUM synon të themelojë Komisionin/Bordin, plotësisht në pajtim me Ligjin mbi Barazinë Gjinore.

3.10 Koordinimi me Institucionet Rregullatore në Kosovë dhe Jashtë Vëndit

ZRRUM-i është njëri nga organet me përgjegjësi rregullatore në sektorët e ujit dhe mbeturinave.

ZRRUM-i ka bërë përpjekje të konsiderueshme për të kooperuar në mënyrë produktive me të gjitha palët e interesuara në kuptimin e pavarësisë rregullatore-sidomos me Agjencinë Kosovare të Mirëbesimit (AKM¹⁰), Departamentin e Ujit dhe Mbeturinave, Ministrinë e Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor (MMPH¹¹) dhe Institutin Kombëtar të

⁸ Për më shumë detaje, referohuni te Rregulla e ZRRUM-it mbi Kartën e Konsumatorëve e cila përmban të drejtat dhe obligimet e ofruesve të shërbimeve dhe përmbajtjen e faturës së konsumatorit

⁹ Rregulla e ZRRUM-it mbi Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve, Neni 8.2 (Caktimi i Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve): "Rregullatori duhet të zgjedhë anëtarët duke siguruar që çdo Kategori e Konsumatorëve përfaqësohet dhe që anëtarët reflektojnë popullatën lokale, në pajtim me Ligjin mbi Barazinë Gjinore dhe Ligjin mbi Komunitetet."

¹⁰ Do të përfundojë me 30 Qershor 2008.

¹¹ Udhëheqësi i departamentit të ujit në MMPH, ka shoqëruar stafin e ZRRUM-it në udhëtimin e fundit studimor, në Maj 2008.

Shëndetësisë Publike (IKSHP¹²). Deri tani vetëm IKSHP ka bashkëpunuar plotësisht me ZRRUM-in.

3.11 Arritja e Vlerës për Para

Në përputhje me Nenin 8, të Ligjit Nr 03/L-086, ZRRUM-i do të financohet përmes taksës vjetore të licencës që nuk tejkalon 1.5% të qarkullimit bruto të raportuar të llogarisë së fitimit dhe humbjes të secilit Ofrues të Shërbimeve. Nga ZRRUM kërkohet që në bashkëpunim me MEF-in të nxjerrë Udhëzime Administrative në përputhje me me të cilat specifikohet lartësia e taksave të pagueshme nga secili Ofrues i Shërbimeve. Mjetet e grumbulluara nga këto taksa do të shfrytëzohen për financimin e veprimtarisë së ZRRUM-it.

ZRRUM-i përpiqet të menaxhoj burimet e tija në mënyrë të matur duke punuar shumë në përmirësimin e niveleve të shërbimit dhe efijencës së Ofruesve të Shërbimeve.

Të dhënat e grumbulluara nga Ofruesit e Shërbimeve konsiderohen nga ZRRUM-i të jenë të nivelit minimal të të dhënave të nevojshme që mundësojnë ZRRUM-i t'i kryejë funksionet e veta. Shumica e të dhënave të kërkuara në fakt janë në dobi të Ofruesve të Shërbimeve.

Publikimi i RIINVEST, *Qeverisja Korporative në Kosovë* (2006) tregon se sa janë konsumatorët e kënaqur me disa prej shërbimeve publike përfshirë shërbimet e ujësjellësit, sanitacionit (kanalizimit), energjisë elektrike dhe postë/telekomunikacionit.

Niveli i kënaqësisë	RTK	PTK	KEK	Furnizimi me Ujë	Sanitacioni	Infrastruktura e rrugëve lokale
Shumë të pakënaqur	19.8	13.9	44.5	11.8	20.2	26.4
Të pakënaqur	21.6	30.8	32.7	20.4	37.0	40.6
Të kënaqur	49.3	50.1	19.4	55.1	47.3	29.6
Shumë të kënaqur	9.3	5.2	3.4	12.7	3.7	2.4

3.12 Politika e ZRRUM-it mbi Gjëritjen

ZRRUM-i ka fuqi ligjore në pajtim me Nenin 32 të Rregullores së UNMIK-ut 2004/49 të gjobisë Ofruesit e Shërbimeve që kanë bërë shkelje të caktuar, me gjoba që sillen nga 50,000 euros për shkeljet serioze (p.sh. dorëzimi i të dhënave të pasakta ZRRUM-it ose mosrespektimi i kushteve të Licencës së shërbimit) deri 5,000 euro (p.sh. ngarkimi i tarifave që nuk janë përcaktuar ose aprovuar nga ZRRUM-i).

Megjithatë ZRRUM-i përpiqet të ndikojë në Ofruesit e Shërbimeve të cilët shkelin Rregullat me anë të bindjes dhe bërjes publike (p.sh. përmes publikimit të performancës së dobët në Raportet Vjetore të Performancës mbi Ofruesit e Shërbimeve). ZRRUM-i do të përdorë gjëritjet financiare vetëm si masë të fundit.

¹² ZRRUM ka nënshkruar Memorandumin e Mirëkuptimit me ISHP në Mars 2007 me të cilin parashihen fushat e përgjegjësisë dhe bashkëpunimi.

Gjobat e vëna në Kompanitë Publike (jo si në rastin e kompanive private) kanë pak ndikim të drejtpërdrejtë dhe vetëm rrisin nivelin e performancës së dobët financiare. Deri tani asnjë gjobë nuk është shqiptuar për Ofruesit e Shërbimeve për shkeljen e Rregulloreve.

3.13 Politika e ZRRUM-it mbi Rregullimin e Sektorit të Grumbullimit të Mbeturinave

ZRRUM-i konsideron që në afat të gjatë rregullimi ekonomik i sektorit të grumbullimit të mbeturinave në Kosovë nga rregullatori i pavarur kombëtar është vështirë të arsyetohet në kuptimin eficient ekonomik ose në kuptimin e praktikës së mirë Ndërkombëtare/Europiane. Teknikisht, ky sektor është më pak i sofistikuar në krahasim me sektorin e ujit, nuk është monopol natyral dhe është më i përshtatshëm për menaxhimin lokal të komunave. Kështu që çmimet efektive për shërbimet e mbeturinave mund të fitohen më mirë përmes konkurrencës së tregut se sa përmes rregullimit. Prandaj, ZRRUM-i ka propozuar de-rregullimin e këtij sektori në të ardhmën e afërt në dokumentin e fundit mbi politikën¹³ e Partecipimin e Sektorit Privat (PSP).

Derisa të vendoset dhe dakordohet politika për sektorin e grumbullimit të mbeturinave dhe implementohen çfarëdo ndryshime, ZRRUM-i do të vazhdojë të përmbush mandatin e tij të rregullimit ekonomik, në përputhshmëri të plotë me legjislacionin relevant.

¹³ Draft dokumenti i politikës mbi PSP në sektorin e grumbullimit të mbeturinave, Mars 2007