



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

ZYRA RREGULLATORE PËR UJËSJELLËS DHE MBETURINA  
REGULATORNI URED ZA VODOVOD I OTPAD  
WATER AND WASTE REGULATORY OFFICE



**REGULATORNI URED ZA VODOVOD I OTPAD ("RUVO")  
(R-08/U&M)**

---

**PRAVILNIK ZA SAVETODAVNU KOMISIJU POTROŠAČA  
ZA VODU I OTPAD NA KOSOVU**

Mart 2011

## SADRŽAJ

DEO I : OPŠTE ODREDBE.....	3
Član 1 : Ovlašćenje za izdavanje ovog Pravilnika .....	3
Član 2 : Obim .....	3
Član 3 : Svrha .....	3
Član 4: Definicije.....	3
Član 5: Pravila tumačenja.....	6
DEO II: OPŠTI PRINCIPI .....	6
Član 6 : Primenjivanje.....	6
Poglavlje 1 : Organiziranje , Imenovanje i Zadatke .....	6
Član 7 : Organiziranje Savetodavne Komisije Potrošača.....	6
Član 8 : Podrška Regulatora, Savetodavne Komisije Potrošača .....	7
Član 9 : Podrška Pružalaca Usluga Savetodavne Komisije Potrošača .....	7
Član 10 : Obaveze Savetodavne Komisije Potrošača .....	8
Član 11: Imenovanje Savetodavne Komisije Potrošača .....	8
Član 12: Izbor i dužnosti Rukovodilaca Savetodavne Komisije Potrošača .....	9
Član 13 : Naknada za članove Savetodavne Komisije Potrošača .....	9
Član 14 : Zamena članova Savetodavne Komisije Potrošača .....	10
Poglavlje 2: Sastanci .....	11
Član 15 : Sastanci Savetodavne Komisije Potrošača .....	11
Član 16: Zapisnici sa sastanaka .....	12
Poglavlje 3: Žalbe i Kontakti .....	13
Član 17: Procedura žalbe za Pružaoци Usluga.....	13
Član 18 :Proceduralna Pravila za žalbe u Savetodavnoj Komisiji Potrošača .....	13
Član 19: Statistički Izveštaj za žalbe .....	15
Poglavlje 4 : Istraživanje- Ankete .....	16
Član 20 : Istraživanja –ankete sprovedene u ime Regulatora.....	16
DEO III: STUPANJE NA SNAGU I TRAJANJE .....	16
Član 21 : Jezici .....	16
Član 22 : Stupanje na snagu .....	17
Ovaj Pravilnik stupa na smagu odmah posle potpisivanja.....	17
ANEKSI .....	18

## **DEO I : OPŠTE ODREDBE**

### **Član 1 : Ovlašćenje za izdavanje ovog Pravilnika**

Regulator izdaje ovaj Pravilnik prema ovlašćenju datim sa Uredbom UNMIK-a 2004/49, o aktivnostima Pružaoci Usluga vode,kanalizacije i otpada na Kosovu, dopunjen sa Zakonom Br. 03/L-086 , datuma 15. juna 2008 , i odobren od Skupštine Kosova.

### **Član 2 : Obim**

Regulator osnivat će Savetodavnu Komisiju Potrošača u saradnji sa predmetnim Skupštinama Opština i Pružaocima Usluga.

### **Član 3 : Svrha**

Svrha izdavanja ovog Pravilnika jeste definisanje formacija, dužnosti, sastava, imenovanja i procedura Savetodavne Komisije Potrošača.

### **Član 4: Definicije**

Reči i izrazi upotrebljeni u ovom Pravilniku sadrži će sledeća značenja:

Žalba podrazumeva pismenu ili usmenu izjavu dato od bilo koje lice protiv bilo kojeg pružalaca usluga, i dostavljen kod pružalaca usluga na osnovu opravdanih razloga za nezadovoljstvo, ili zato što nije zadovoljan sa uslugama pružalaca usluga, koja su predviđena ovim pravilnikom ili drugim pravilnikom izdat od strane regulatora u tom pogledu ;

Radni dan podrazumeva bilo koji dan osim subote, nedelje, ili bilo kojeg drugog dana koji je javni praznik na Kosovu;

Faktura podrazumeva zvanični dokument ( finansijski ) u pisanoj formi za plaćenje usluga vode i otpada , kojim se utvrđuje iznos koji bi trebalo platiti , period kada su ponuđene usluge i druge relevantne informacije koja se izdaje potrošaču od strane pružalaca usluga vode i otpada na Kosovu, u skladu sa zakonom za korišćenje službenih jezika na Kosovu;

Povelja Potrošača podrazumeva pisani dokument, koji je pripremljen od pružalaca usluga vode i otpada, gde se opisuju prava i obaveze pružalaca usluga i njihovih potrošača u međusoban način.

**Potrošač** podrazumeva svako lice koji je potpisao ugovor o uslugama sa pružaocima usluga, ili kojim su pružene usluge, ili je podneo zahtev za usluge kod pružalaca usluga.

Kategorija potrošača podrazumeva kategoriju potrošača, i ova kategorija je definisana na sledeći način :

- i. **Domaći potrošač** podrazumeva potrošača, koji je klasifikovan od pružalaca usluga, odnosno kao osoba koja koristi usluge na njegov/njen boravak ili domaćinstvo;
- ii. **Komercijalno-industrijski potrošač** podrazumeva svako lice , pravno lice ili poslovno društvo klasifikovano od pružalaca usluga kao potrošač za ili u vezi sa vršenjem svoje industrijske ili komercijalne aktivnosti bilo koje vrste;
- iii. **Institucionalni potrošač** podrazumeva svako pravno lice klasifikovano od pružalaca usluga kao državni organ , lokalne vlasti, međunarodne organizacije ili institucije koja obavlja delatnosti od opšteg javnog interesa, i koji nije registrovan kao poslovna organizacija u skladu sa Zakonom za komercijalno društvo;

**Savetodavna Komisija Potrošača** podrazumeva komisiju, koja je osnovana od strane Regulatora u saradnju sa odgovarajućom Skupštinom Opštine i relevantnim Pružaocima Usluga vode i otpada radi vođenja testova za usluge vode i otpada;

Ugovor o uslugama podrazumeva standardni ugovor, koji mora biti sklopljen između pružalaca usluga i potrošača, i koji reguliše pružanje usluga , prava i obaveze ugovornih stranaka;

**Opština** podrazumeva bilo koju od jedinica lokalne samouprave na Kosovu, koja se zasniva i funkcioniše na osnovu trenutnoga zakona na Kosovu;

**Zakon** podrazumeva Zakon br . 03/L-086 o izmenama i dopunama Uredbe UNMIK-a 2004/49, o aktivnostima usluge vode, kanalizacije i otpada;

**Pružalac usluga** podrazumeva pružalaca usluga vode, ili pružalaca za prikupljanje otpada, koji je licenciran od strane Regulatora, i koji se zajedno nazivaju“ „Pružaoци Usluga”

**Pružalac Usluga Vode** podrazumeva lice koje je licensirano od strane Regulatora, i koji pruža usluge vode i kanalizacije;

**Pružalac Usluga za prikupljanje otpada** podrazumeva bilo koje lice, koje je licencirano od strane Regulatora, i koji obezbeđuje usluge za sakupljanje i transportiranje otpada ;

**Lice** podrazumeva pojedinačni, pravni ili javni subjekat, uključujući korporaciju, partnerstvo, trust, neudruženu organizaciju, vladu, agenciju ili podsektor;

**Plan konsolidacije** podrazumeva restrukturiranje pružalaca Usluga ili sektora usluga vode i otpada, koji je promenjen s vremena na vreme u skladu sa politikama i trenutnom zakonodavstvu;

**Regulator** znači nadležni organ za ekonomsko regulisanje pružalaca usluga vode i otpada. Takođe se naziva "Regulatorni Ured za Vodu i Otpad ( " RUVO " ), ili njegovog naslednika stvoren sa Uredbom UNMIK-a 2004/49, o aktivnostima pružalaca usluga vode, kanalizacije i otpada i dopunjen sa zakonom ;

**Uslužni standardi** podrazumevaju standarde usluga, koja se odnose na tu uslugu u skladu sa zakonom i standardnim podzakonskim aktima;

**Raspored socijalne pomoći** podrazumeva program koji je pod upravom Ministarstva za Rad i Socijalno Staranje na Kosovu, i koji utvrđuje kriterijume i izdaje uverenja o podobnosti siromašnih i socijalno ugroženih osoba u skladu sa zakonom na snazi;

**Usluga** podrazumeva uslugu za prikupljanje otpada ili uslugu vode zajedno sa uslugom.

**Usluga Kanalizacije** podrazumeva prikupljanje, tretman, i odlaganje otpadnih voda, koji se operišu od Pružalaca Usluge vode;

**Usluge vode i otpada** podrazumevaju usluge vode, kanalizacije, i usluge za prikupljanje i odlaganje čvrstih otpada od Pružalaca Usluge;

**Usluge Vode** podrazumevaju usluge vode, kanalizacije koja se nude od Pružalaca Usluge vode;

**Usluge za prikupljanje otpada** podrazumeva prikupljanje čvrstog komunalnog otpada i njihovo transportiranje na deponiju ;

**Usluge vodovoda** podrazumeva vađenje , prerada i distribucija vode za ljudsku potrošnju i operisanje mreže i objekata za tu svrhu ;

**Isključenje** podrazumeva isključenje spoja između objekata potrošača i distributivne mreže za vodovodne usluge, koja omogućuje potrošaču prijem ovih usluga od Pružalaca Usluge vode ;

**Isključiti** , "Isključiti" i "Isključen" imat će slično značenje ;

**Područje usluga** podrazumeva u vezi sa licensom usluga, Region ili Opštinu, u okviru kojeg Relevantni Pružalac može da nudi svoje usluge ;

## **Član 5: Pravila tumačenja**

U ovom Pravilniku :

- a) Svaki termin i izraz upotrebljen u ovom Pravilniku, koji nisu posebno definisani i koji mogu biti nejasni, sadrži će značenje kao što su definisani u pravnim aktima pomenuti u uvodu ovog pravilnika i / ili bilo kog drugog važećeg zakona na Kosovu;
- b) Reference u ovom Pravilniku tumačit će se u smislu svakog pravilnika, koji je izdat , modifikovan, izmenjen, dopunjen , i / ili zamenjen od strane Regulatora s vremena na vreme , u skladu sa ovlašćenjima koji su dati Regulatoru ;
- c) Jednina podrazumeva množinu i obratno;
- d) Reči u bilo kojem rodu koje su u upotrebi u predmetnoj Uredbi podrazumevaju i druge rodove; i
- e) Reference delova, poglavlja i odeljaka, osim ako nisu drugačije izričito utvrđeno su reference delova , poglavlja i stavova ovog Pravilnika ;

## **DEO II: OPŠTI PRINCIPI**

### **Član 6 : Primenjivanje**

Sve Savetodavne Komisije Potrošača mora da budu imenovani u skladu sa odredbama ovog pravila , uključujući i amandmane koje Regulator može da vrši s vremena na vreme

### **Poglavlje 1 : Organiziranje , Imenovanje i Zadatke**

#### **Član 7 : Organiziranje Savetodavne Komisije Potrošača**

- 7.1 Regulator u svakoj određenoj zoni, uspostaviti će Savetodavnu Komisiju Potrošača u skladu sa planom konsolidacije Pružalaca Usluga.
- 7.2 Svaka Opština u okviru određene zone usluga imati će jednog predstavnika u Savetodavnoj Komisiji Potrošača.
- 7.3 Članovi Savetodavne Komisije Potrošača moraju da žive i rade u okviru Opštine, iz kojih su imenovani i bit će potrošači usluga vode i otpada, koja nude usluge u toj Opštini.

- 7.4 Članovi Savetodavne Komisije Potrošača predstavljat će različite kategorije potrošača, i odražavaju pol i etničku bazu potrošača u skladu sa važećim zakonom na Kosovu.
- 7.5 Opština, Pružalac Usluga u saradnji sa Regulatorom obezbeđuju kancelariju sastanaka, potrebne opreme za rad (kompjuter, kako bi se koristili privremeno), u cilju istraživanja i razmatranja pritužbi u skladu sa ovim pravilom.

#### **Član 8 : Podrška Regulatora, Savetodavne Komisije Potrošača**

- 8.1 Jedan član od stalnog personela Regulatora, trebalo bi da učestvuje kao posmatrač i kao pristalica Savetodavne Komisije Potrošača.
- 8.2 Regulator u svom Web sajtu obezbedi će prostor u cilju informisanja Savetodavne Komisije Potrošača, uključujući kontaktne brojevi telefona, email adrese, metodologiju za upravljanje žalbi, kao i mogućnost povezivanja sa sajtovima Pružalaca Usluga koja se bave žalbama.
- 8.3 Regulator podržat će svaku aktivnost da promoviše svest javnosti Savetodavne Komisije Potrošača, kao i pravo na žalbu (putem radija, TV oglašavanja, kampanja, plakata, itd).

#### **Član 9 : Podrška Pružalaca Usluga Savetodavne Komisije Potrošača**

Pružalac Usluga mora da obezbedi;

- a) Odgovornu osobu za prijem i ažuriranje žalbi potrošača;
- b) Kancelariju za žalbe u svojim prostorijama;
- c) Kontakt telefon 24:00 časova;
- d) Softver opreme sa posebnim modulima za žalbe;
- e) Da se uspostavi obaveštenje o tome da kome treba da se obrati potrošač;
- f) E-mail adresu za žalbe;
- g) Svakom podnosiocu treba da se predloži da nakon završetka žalbe da priloži ugovor o uslugama;
- h) Prostor na sajtu za informaciju, o tome kako i gde treba da se žale i kontakt adresa relevantnih članova Savetodavne Komisije Potrošača;
- i) Plakati u njegovim kancelarijama da se sazna više o njihovim pravima za žalbu, i kako treba da se obrati jedna žalba;
- j) Pružalac Usluga mora da bude ubeđen da u njihovim fakturama su predstavljene njihova prava za žalbe, i gde mora da se obrati ta žalba;

## **Član 10 : Obaveze Savetodavne Komisije Potrošača**

- 10.1 Dužnosti Savetodavne Komisije Potrošača su:
- (a) Da savetuje i preporučuje Regulatoru o bilo kom značajnom pitanju, u vezi sa pružanjem usluga, neisključujući i pitanja predviđena u članu 20.5 od ovog pravilnika.
  - (b) Da razmatra, bira žalbe potrošača, koja nisu pravilno tretirani u skladu sa odredbama na snazi od Pružalaca Usluga;
  - (c) Donosi odluke u vezi sa pregledanim žalbama; .
- 10.2 Kada se diskutuje i ispituje jedno pitanje od strane Savetodavne Komisije Potrošača, on će pozvati zainteresovane stranke za lično zastupljenost ili u pisanoj formi , uključujući i grupe civilnog društva , privrednih društva, NVO i drugih institucija.
- 10.3 Savetodavna Komisija Potrošača može pozvati u sastancima članove civilnog društva , predstavnici Vlade i Pružaoci Usluga, ili njegovi odbori direktora.
- 10.4 Na zahtev Regulatora, Savetodavna Komisija Potrošača će sprovesti ankete i ispitivanja javnog mišljenja za standarde usluga, tarife, sposobnost i spremnost potrošača da plati usluge, kao i druga relevantna pitanja za ulogu Regulatora i Pružalaca Usluga.
- 10.5 Predsednik Savetodavne Komisije potrošača treba da vrši formalnu prezentaciju pored Upravnog odbora u vezi sa žalbama potrošača dva puta godišnje, kao i pred nadležnim Pružiocima Usluga.

## **Član 11: Imenovanje Savetodavne Komisije Potrošača**

- 11.1 Članovi Savetodavne Komisije Potrošača bit će izabrani sa liste koja sadrži najmanje dva kandidata predloženi od strane Skupštine Opštine u skladu sa Zakonom o ravnopravnosti polova na Kosovu i Zakon protiv diskriminacije, imenovan od strane Regulatora na osnovu verifikovanih referenca.
- .
- 11.2 Regulator će izabrati članove Savetodavne Komisije Potrošača , koji će predstavljati svaku kategoriju potrošača, i koji ne bi trebalo da budu imenovan na osnovu bilo kog političkog kriterijuma.
- 11.3 Članovi Upravnog Odbora , rukovodeći personel pružaoci usluga, članovi njihove najuže porodice, kao i rođaci ne mogu biti izabrani kao članovi Savetodavne Komisije Potrošača.

- 11.4 Članovi Savetodavne Komisije Potrošača ne mogu biti potrošači, ukoliko nisu vršili plaćenje fakturaza pružaoci usluga, odnosno za legalno priključenje ili zloupotrebe usluga
- 11.5 Članovi Savetodavne Komisije Potrošača bit će imenovani na mandat od tri (3 ) godine, i koji ne mogu biti ponovo izabrani .

#### **Član 12: Izbor i dužnosti Rukovodilaca Savetodavne Komisije Potrošača**

- 12.1 Među njima, članovi Savetodavne Komisije Potrošača biraju Rukovodilaca Savetodavne Komisije Potrošača.
- 12.2 Rukovodilac Savetodavne Komisije Potrošača imat će mandat od 4- godine, odnosno ne može biti ponovo imenovan .
- 12.3 Rukovodilac u kordiniranju sa Regulatorom ili njegovim predstavnikom pripremit će dnevni red sastanaka , pozvat će učesnike na sastanku , pripremit će zapisnik sastanka, i preduzimat će druge neophodne aktivnosti za njihovo pravilno funkcionisanje.
- 12.4 Rukovodilac bit će bivši Oficio član Upravnog Odbora Pružaoci Usluga, u cilju da predstavlja stavove potrošača, ali takođe učestvuje u sastancima samo kada dnevni red uključuje neko relevantno pitanje za potrošače , bez prava glasanja.

#### **Član 13 : Naknada za članove Savetodavne Komisije Potrošača**

- 13.1 Iznos uplate za naknadu razumnih troškova zbog putovanja , hrane i drugih aktivnosti za članove Savetodavne Komisije Potrošača bit će određeni sa odlukom Regulatora.
- 13.2 Naknada razumnih troškova za članove Savetodavne Komisije Potrošača vrši se sa podnošenjem odgovarajuće prijave za određenu naknadu od strane Regulatora s vremena na vreme.
- 13.3 Svi članovi Savetodavne Komisije Potrošača bit će nadoknađeni sa putnim troškovima , odnosno sa privatnim automobilima za službene svrhe u skladu sa odlukom Regulatora , popunjavajući izjavu troškova, koji su odobreni od strane Rukovodilaca Savetodavne Komisije Potrošača .
- 13.4 Isplata naknade vrši će se posle završetka mjesečnih aktivnosti.

- 13.5 Rukovodilac Savetodavne Komisije Potrošača bit će nadoknađen sa 20 % sa iznosom od vrednosti nadoknade drugih članova , prema Članu 12 .
- 13.6 Članovi koji ne učestvuju na sastancima Savetodavne Komisije Potrošača nemaju pravo na nadoknadu .

#### **Član 14 : Zamena članova Savetodavne Komisije Potrošača**

- 14.1 Svaki član Savetodavne Komisije Potrošača treba da bude zamenjen kada :
- a) Ne živi više u Opštini u kojoj on / ona predstavlja;
  - b) Kada je zaposlen ili postaje član Upravnog odbora bilo kog pružalaca usluga bez obzira da li taj pružalac usluga deluje u istom regionu ili ne;
  - c) Ne učestvuje četiri ili više puta na sastancima u bilo kom periodu u toku dvanaest (12 ) meseci;
  - d) Nepripremljen je za sastanke , ne saraduje, ne obavlja funkciju kao efikasan član u skladu sa odredbama važećih zakona i propisa;
- 14.2 Regulator koji je obavešten u roku od jedne (1) nedelje u vezi jednog ili više uslova navedenih zamena, poslat će pismo članu koji je uticao da se doprinese usluge člana Savetodavne Komisije Potrošača . U pismu se traži odgovor u roku od (1 ) nedelje ako prihvati situaciju ili pruži razjašnjenja. Kopija pisma bit će postata Rukovodiocu Savetodavne Komisije Potrošača.
- 14.3 U roku od jedne (1 ) sedmice nakon što je pismo upućeno potrošaču bez obzira da li odgovora ili ne, Regulator donet će odluku da zameni člana i dostavlja će ovu pisanu odluku zamenjenog člana Savetodavne Komisije Potrošača .
- 14.4 Zamena bit će vršena pomoću istih procedura u članu 11 . Preostali članovi Savetodavne Komisije Potrošača može da nastavi sa sastancima .
- 14.5 U slučaju zamene Rukovodilaca Savetodavne Komisije Potrošača , datoteke, dokumenta i evidencije, treba da se podnesu Regulatoru I novom izabranom Rukovodiocu.

## Poglavlje 2: Sastanci

### Član 15 : Sastanci Savetodavne Komisije Potrošača

- 15.1 Savetodavne Komisije Potrošača sastat će se regularno najmanje jednom mesečno na zahtev Rukovodilaca , a u hitnim slučajevima na zahtev Regulatora ili Pružalaca Usluga.
- 15.2 Rukovodilac Savetodavne Komisije Potrošača će pozvati članove na sastanak u pisanoj formi najmanje 10 ( deset ) kalendarskih dana pre određenog datuma za održavanje tog sastanka.
- 15.3 Potrošači i Pružaoci Usluga usluga koji žele ili imaju potrebu da se konsultuju i da učestvuju u sastanku Savetodavne Komisije Potrošača o relevantnim pitanjima, kao što su žalbe i podnošene zahteve od Pružaoci Usluga, takođe treba da budu obavješteni u pismenoj formi najmanje 10 ( deset ) dana pre sastanka .
- 15.4 Na svakom sastanku organizovano od Rukovodilaca Savetodavne Komisije Potrošača, treba da prisustvuje Pružalac Usluga relevantnog regiona.
  - a) Ovlašćeni predstavnik Pružalaca Usluga treba da izveštava pred Savetodavne Komisije Potrošača , za broj dostignutih žalbi prethodnog meseca, kao i da informišu o broju razmatranih žalbi.
  - b) Predstavnik Pružalaca Usluga oblikovan je da pripremi godišnji izveštaj podnete od strane potrošača njihovih regiona do kraja februara meseca za narednu i prethodnu godinu.
  - c) Svi izveštaji predstavnika pružalaca usluga treba da budu napisani u dva primerka, od kojih jedan primerak se predaje Rukovodiocu Savetodavne Komisije Potrošača, dok drugi primerak se predaje predstavniku Regulatora koji učestvuje u bilo kom sastanku.
- 15.5 Sastanci Savetodavne Komisije Potrošača su otvorene za javnost, a javnost bit će upoznata putem dnevnih novina najmanje 10 ( deset ) kalendarskih dana pre planiranog datuma sastanka.
- 15.6 Sastanci , komunikacija i zapisi bit će na albanskom ili bilo kom jeziku što se govori u tom regionu , u skladu sa Zakonom o upotrebi zvaničnih jezika na Kosovu.
- 15.7 Jedan član Savetodavne Komisije Potrošača ne može da zastupa nijednog člana koji je odsutan iz redovnih sastanaka Savetodavne Komisije Potrošača .
- 15.8 Prisustvo na sastancima će dostići potreban kvorum za raspravu ukoliko više od polovine članova su prisutni.

- 15.9 Ako se ne održava sastanak Savetodavne Komisije Potrošača zbog kvoruma , članovi koji su prisutni bit će obavešteni usmeno, dok ostali članovi bit će obavešteni u pismenoj formi za održavanje sledećog sastanka.
- 15.10 Sastanci sazvani na drugom pozivu mogu se održati valjano , kao i da odobravaju svako razmatranje bez obzira na broj prisutnih članova.
- 15.11 Odluke se donose većinom prebrojanih glasova.
- 15.12 Svaka Savetodavna Komisija Potrošača može formirati podgrupe od članova Komisije za određene zadatke : Istraživanje o određenoj žalbi ili specifičnog pitanja . Svaki od članova pod - grupa mora da odražavaju pitanja ili region .

#### **Član 16: Zapisnici sa sastanaka**

Zapisnik sastanaka koji se sastavlja u pisanoj formi od Rukovodilaca Savetodavne Komisije Potrošača treba da obuhvati:

- a) Imena svih prisutnih ili zastupljenih članova;
  - b) Dnevni red ;
  - c) Odobrenje dnevnog reda;
  - d) Odobrenje zapisnika sa poslednjeg sastanka; .
  - e) Preduzete odluke ;
  - f) Svako glasanje koje se vršilo , uključujući rezultate;
  - g) Mesto , datum i vreme sastanka;
- 16.2 Zapisnik treba da se pripremi na albanskom jeziku, kao i na svim službenim jezicima u skladu sa važećim zakonom , i isti da se potpiše od strane Rukovodilaca.
- 16.3 Rukovodilac Savetodavne Komisije Potrošača u roku od dve sedmice nakon sastanka treba da pošalje kopiju zapisa svim članovima Savetodavne Komisije Potrošača, Pružaocima Usluga i Regulatoru.
- 16.4 Tokom narednog sastanka, Savetodavna Komisija Potrošača odlučuje da odobri zapisnik sa poslednjeg sastanka

### Poglavlje 3: Žalbe i Kontakti

#### **Član 17: Procedura žalbe za Pružaoци Usluga**

- 17.1 Pružalac Usluga treba da ima uspostavljene pisane procedure kao i format za prijem, razmatranje i odgovore na žalbe potrošača i / ili druge osobe , uključujući bez ograničenja i druge formate koje su podnete od druge osobe koji je podneo zahtev za povezivanje ugovora o uslugama .
- 17.2 Procedura i format za rešavanje žalbi potrošača treba da budu dostupni na svim službenim jezicima na Kosovu u skladu sa Zakonom o upotrebi jezika i da se :
- a) Objavljuju na sajtu pružalaca Usluga; kao i
  - b) Biti na raspolaganju potrošača u kancelariji za prijem žalbi
- 17.3 Pružaoци Usluga treba da obaveste Savetodavnu Komisiju Potrošača za svaku promenu procedura, kao i za izbor žalbe potrošača.
- 17.4 Svake godine , Savetodavna Komisija Potrošača mora da razmatra procedure Pružalaca Usluga za prijem, razmatranje i rešavanje žalbe o jasnoću , pravičnost , brzinu i ljubaznost prikazanu od strane Pružalaca Usluga u toku razmatranja žalbi.
- 17.5 U slučaju izjave proceduralnih prava i prekršaja, Savetodavna Komisija Potrošača obavestit će Pružalaca Usluga u pisanoj formi o svojoj odluci, i predložit će za poboljšanje procedura . Ovo razmatranje treba da uključi :
- a) Pismene procedure ;
  - b) Evidenciju žalbi;
  - c) Intervjui ili pismena pitanja sa procentom zastupljenosti osoba koje su podnale žalbe .
- 17.6 Žalbe koje se nisu rešavali u roku određenog vremena od Pružalaca Usluga i / ili na zadovoljavajući način za podnosioca žalbe , treba da budu privedeni u Savetodavnu Komisiju Potrošača u skladu sa zakonom , i koja će biti rešena u skladu sa procedurama datim u Član 18 istog pravilnika.

#### **Član 18 :Proceduralna Pravila za žalbe u Savetodavnoj Komisiji Potrošača**

- 18.1 Ukoliko Pružalac Usluga ne može da razreši spor sa potrošačem i/ili bilo kojim licem sa legitimnim ličnim i neposrednim interesom u vezi sa bilo kojim

- predmetom žalbe, i/ili je odlučio da odbaci takvu žalbu, Pružalac Usluga mora da pismenim putem obavesti to lice o njegovim pravima da se žali pred Savetodavnoj Komisiji Potrošača.
- 18.2 Takođe, Pružalac Usluga mora da opravda odluku ,informisajući sa svim detaljima: lokacija , kontakt osoba Savetodavne Komisije Potrošača , mesto nastanka kutije za žalbe , sajtova i Regulator.
  - 18.3 Savetodavna Komisija Potrošača mora da protokoliše primljene žalbe sa detaljima o datumu prijema, i kompletirat će obrascu za žalbu potrošača prema modelu tog obrasca priložen kao dodatak u ovom pravilniku, ili kao što se može odrediti različito od strane Regulatora s vremena na vreme. On treba da sadrži punu kopiju datoteke sa podacima Pružalaca Usluga, kao i da uzima mišljenje od Pružalaca Usluga sa tim pitanjem.
  - 18.4 Savetodavna Komisija Potrošača proveri će da li je žalba podneta odgovarajućem Pružaoocu Usluga, razmatrajući odgovor koji se nalazi u prilogu ili je podnet istovremeno sa žalbom. Ukoliko isti nije priložen, Savetodavna Komisija Potrošača obavesti će lice o tome, kao i stavljat će žalbu u privremenu kartoteku za trideset (30 ) kalendarskih dana .
  - 18.5 Savetodavna Komisija Potrošača može uložiti žalbu na dnevni red sledećeg sastanka , i ako se registruje, da informiše lice i Pružalaca Usluga za datum , vreme i mesto održavanja sednice.
  - 18.6 Odluke o razmatranim žalbama mora da se registruju u zapisnik sastanka . Ova odluka dostavlja se obema strankama, a detalji mora da se evidentiraju u odlaznu korespondenciju. Odluka treba da sadrži pravni savet, sa kojim će stranke biti obaveštene da mogu da se žale pred nadležnom sudu na Kosovu u roku od 15 kalendarskih dana .
  - 18.7 Kopije i dadoteka dokumenata u vezi sa žalbama moraju da se održavaju od Rukovodilaca Savetodavne Komisije Potrošača , koji mora da bude odgovoran da obezbeđuje da svaka žalba ima poseban broj i kopiju ove dokumentacije, odnosno Regulatornom telu za sopstvene potrebe.
  - 18.8 Odgovori na žalbe treba da se obave na jeziku u skladu za Zakonom o upotrebi jezika , koja su primenljiva u Republici Kosova.

- 18.9 Odgovor na žalbu treba da se obavi u pisanoj formi u roku od 30 ( trideset ) kalendarskih dana od datuma pristupanja kao puna žalba, ili ako se žalba smatra izuzetno hitna.
- 18.10 Ukoliko Savetodavna Komisija Potrošača smatra da jedna odluka bez ikakvog razloga nije sprovedena u okviru razumnog roka, Savetodavna Komisija Potrošača može da iznosi jednu preporuku koja se obrati Regulatoru u vezi Pružalaca Usluga .

### **Član 19: Statistički Izveštaj za žalbe**

Sve Savetodavne Komisije sastavljaju statistički Izveštaj , i poslat je Reguatoru za razmatranje jednom godišnje, i treba da sadrži :

- a) Broj žalbi poslat Savetodavnoj Komisiji Potrošača tokom izveštajnog perioda;
  - b) Broj izabranih žalbi tokom izvještajnog perioda;
  - c) Broj žalbi koji su suspendovani tokom izvještajnog perioda;
  - d) Priroda žalbi po temama;
  - e) Distribucija žalbi po prirodi u zoni;
  - f) Usluge koje se pruže ili nude od Pružalaca Usluga u skladu sa predmetom žalbe.;
  - g) Kategorija potrošača koji predaju žalbe.
  - h) Detalji sporazuma i svaka promena u merama za prezentaciju I tretiranje initialnih žalbi u / od Pružalaca Usluga ;
  - i) Neki drugi informativni element ili činjenica, kao što je određeno od strane regulatora s vremena na vreme , koji se odnosi na sporazumima između Pružalaca Usluga i Regulatora.
- 19.2 Regulator treba da obezbedi format za Statistički Izveštaj i uputstva za njegovu pripremu .
- 19.3 Savetodavna Komisija Potrošača dužna je da sačuva sve dokumente i dokaze, kao i kopije bilo kojeg izveštaja od 3 ( tri ) godine u skladu sa važećim Zakonom o arhivskom predmetom i arhivima.
- 19.4 Regulator takođe treba da sastavi rezime izveštaja za rad Savetodavne Komisije Potrošača rezimirajući sve poslove prema Članu 19,1 ovog pravilnika, kao i da vrši procenjivanje Savetodavne Komisije Potrošača.

## **Poglavlje 4 : Istraživanje- Ankete**

### **Član 20 : Istraživanja –ankete sprovedene u ime Regulatora**

- 20.1 Na zahtev Regulatora, Savetodavna Komisija Potrošača sprovodi će : istraživanja - ankete javnog mišljenja o potrebama potrošača, stavovima i problemima sa kojima se suočavaju potrošači u odnosu na standarde usluga, nivo tarife, mogućnost svih relevantnih kategorija potrošača da plaćaju usluge, I druga relevantna pitanja za ulogu Pružalaca Usluga i Regulatora.
- 20.2 Regulator obezbedi će koncept dokument, ciljeve i metodologiju rada predviđenu za sprovođenje istraživanja -ankete, sve formulare za modele izveštaja upitnika ili pitanja ili bilo koje drugo prikupljanje informacija i/ili sredstva analize na način koji ovaj Regulator smatra kao najpogodniji i najefikasniji za održavanje istraživanja –anketa.
- 20.3 Savetodavne Komisije Potrošača organizovat će i vodit će istraživanje – anketu, a rezultate će poslati Regulatoru kao što je određeno od ovog poslednjeg.
- 20.4 Regulator obavesti će Savetodavnu Komisiju Potrošača , i zahtevat će od njega neobavezujuće mišljenje kada je potrebno da:
- a) Odobravaju, razmatraju i menjaju tarife;
  - b) Nacrti pravila ili promene postojećih pravila koja će biti izdate od strane Regulatora za bilo koje pitanje koje je u interesa potrošača;
  - c) Nacrti i bilo koji zakoni koji Regulator pripremi i komentira;
  - d) Nacrti bilo kojih bitnih regulatornih akata predviđeni od Regulatora, koji imaju značajan i direktan uticaj na potrošače, kao što su nacrti od bilo kojih preporuka koji će se izdati, i nacrti izveštaja za koje Regulator je dužan da odloži javne rasprave.

### **DEO III: STUPANJE NA SNAGU I TRAJANJE**

#### **Član 21 : Jezici**

- 21.1 Ovaj Pravilnik se izdaje i objavljuje u tri (3) verzije napisane službenim jezicima u upotrebi na Kosovu:
- a) Albanskom,
  - b) Srpskom i
  - c) Engleskom

21.2 U slučaju bilo kakve nedoslednosti između bilo koje od verzija izdanja ovog Pravilnika, verzija na albanskom jeziku preovladće.

Član 22 : Stupanje na snagu

Ovaj Pravilnik stupa na smagu odmah posle potpisivanja.



---

**Raif Preteni**

**Direktor RUVO-a**

**ANEKSI**

## FORMULAR ZA ŽALBE POTROŠAČA

<b>DATUM PRIJEMA OD STRANE KOMISIJE</b>			
<b>USLUGA</b>	Snabdevanje vode;	Kanalizacija;	Prikupljanje Otpada
<b>OD</b>	Ime		
	Adresa		
	Selo ili Grad		
	Opština		
	Ime Pružalaca Usluga		
		Datum registracije Pružalaca Usluga. U prilogu	<input type="checkbox"/>
		Da	Ne
<b>ODGOVOR PRUŽALACA USLUGA</b>	Datum odgovora Pružalaca Usluga U prilogu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Da	Ne
<b>VRSTA ŽALBE</b>  (obeležite jedan ili više)	Faktura za usluge je veoma visoka		
	Cena tarife i struktura		
	Nema vode ili niskog pritiska		
	Kvalitet vode ( izgled , ukus, miris)		
	Isključenje usluge vode		
	Čvrsti otpadi nisu se prikupljali prema rasporedu ili sporazumu		
	Oštećenje objekata zbog curenja ili prsnutih cevi ili nagomilavanje čvrstog otpada , ili prikupljanje na nepravilan način.		
	Blokade , prepreke , povrede izazvane od izgradnje ili popravke od strane pružalaca Usluga.		
	Ograničenja postavljena za usluge od pružalaca Usluga.		
	Pitanja / problemi sa novim uslugama ili priključenje		
	Drugi		
<b>REZIME</b>	Nema dalje akcije		

<b>ZAKLJUČAKA</b>		
	<b>Akcije koje treba preduzeti od pružalaca Usluga.</b>	
	<b>Razlozi za takvu odluku</b>	
	<b>Datum kada se informisao potrošač</b>	
	<b>Datum kada se informisao Pružalaca Usluga</b>	
	<b>Datum za naredno confirmisanje. (ako je potrebno).</b>	
	<b>Svaka nezadovoljna stranka sa uzimanjem gorenavedene odluke, može podneti žalbu pred nadležnom juridističkom sudu na Kosovu u roku od 30 dana od dana prijema ove odluke.</b>	