



Uji dhe Natyra

KONFERENCA DHE EKSPOZITA E PËRBASHKËT BALLKANIKE
7-9 Nëntor 2018, Tiranë, Shqipëri



SHUKALB
SHOQATA UJËSJELLËS KANALIZIME E SHQIPËRIE



SHUKOS
KONFERENCA DHE EKSPOZITA E PËRBASHKËT BALLKANIKE

KONSUMATORËT DHE ANGAZHIMI I TYRE NË SHËRBIMET E UJËSJELLËS KANALIZIMEVE

Fjola Beqiri

Enti Rregullator i Ujit

Tiranë 7-9 Nëntor 2018

Autoriteti dhe Misioni i ERRU



ERRU është një institucion i pavarur, krijuar sipas ligjit nr. 8102, dt 28.03.1996, i ndryshuar "Për kuadrin rregullator të sektorit të furnizimit me ujë dhe të largimit dhe përpunimit të UN", dhe ka autoritetin e përgjegjësive për:

- licencimin e shoqërive UK
- vendosjen e tarifave të shërbimeve ujësjellës kanalizime për shoqëritë UK
- Monitorimi i performancës së ofruesve të shërbimit
- **Mbrojtje të interesave të konsumatorëve** për garantimin e shërbimeve cilësore nga shoqëritë UK, si ndaj abuzimeve për shërbimet monopol të ujësjellës dhe KUN

Trajtimi i Ankesave të Konsumatorëve



E drejta e ankimit nga konsumatorët parashikohet në ligjin 9902, neni 4 “Për mbrojtjen e konsumatorit”, si dhe në ligjin 8102 i ndryshuar, neni 30, ku parashikohet se çdo person i interesuar mund t’i dërgojë Komisionit një ankesë me shkrim për një shoqëri UK, për të cilin ai mendon se ka shkelur dispozitat e këtij ligji, licence apo udhëzimi të nxjerrë sipas këtij ligji.

Konsumatorët i drejtojnë ankesat pranë ERRU-së kur gjykojnë se të drejtat e tyre nuk janë respektuar dhe nuk kanë marrë zgjidhje të kënaqshme dhe të drejtë nga shoqëritë UK.

Trajtimi i ankesave nga ERRU nxit angazhimin direkt të konsumatorëve për sigurimin e një shërbimi cilësor ujësjellës kanalizime, si dhe përbën një instrument garancie për mos cënimin e interesave të tyre nga shoqëritë UK.

Përgjatë vitit 2017 – 2018, pranë ERRU-së janë depozituar 57 ankesa dhe kanë gjetur një zgjidhje të drejtë për konsumatorin apo është gjetur një zgjidhje e përbashkët për të dyja palët rreth 30% e këtyre ankesave.

Natyra e ankesave të konsumatorëve drejtuar ERRU-së kanë qenë:

- Mbi faturimi
- Zëvendësimi i shpeshtë dhe i panjoftuar i ujëmatësit
- Faturimi aforfe
- Probleme të ndryshme të ofrimit të shërbimit të furnizimit me ujë dhe largimit të ujërave të ndotura

Trajtimi i Ankesave të Konsumatorëve



Rregullore mbi procedurat e ankimit të konsumatorëve për shërbimin ujësjellës kanalizime.

Nevoja dhe Risitë

- Përcaktimi i procedurave administrative dhe afateve për shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve
- Pajtimi i palëve
- Dëgjimi i palëve mbi ankimin
- Hetim administrativ
- Vendim përfundimtar nga Komisioni Kombëtar Rregullator mbi ankimimin

Procedurat dhe Afatet



Procedurat administrative për shqyrtimin e ankimit janë:

- Paraqitja përpara Komisionit me shkrim të ankimit nga personi i interesuar për një shoqëri UK
- Shqyrtimi paraprak lidhur me plotësimin e kriterëve formale dhe ligjore dhe plotësimi i të metave nëse evidentohen të tilla
- Pranimi i ankimit dhe njoftimi i shoqërisë
- Kërkimi i provave (*procesverbale; foto; akte verifikimi etj.*) dhe vlerësimi i tyre.
- Përfundimi i të gjithë procedurës së shqyrtimit të ankimit nuk mund të zgjasë më shumë **se 60 ditë** nga data e njoftimit të pranimit të ankimit

Procedura e Zgjidhjes së Ankesave



- ✓ Në çdo rast Komisioni konsideron mundësinë e pajtimit të palëve për zgjidhjen e ankimit nëpërmjet një seance dëgjimore-ballafaqimi ndërmjet palëve
- ✓ Komisioni njofton palët lidhur me të drejtën për t'u dëgjuar në lidhje me ankimin me të gjithë elementët e nevojshëm të organizimit e informacionit
- ✓ Akti i pajtimit mes dy palëve bëhet në formë të shkruar dhe pasi nënshkruhet bëhet i detyrueshëm për t'u zbatuar nga palët

Procedura e Zgjidhjes së Ankesave (vazhdim)

- ✓ Në rast mospajtimi, Komisioni gjykon të gjithë elementët dhe informacionin e nevojshëm duke përfshirë në disa raste edhe kryerjen e një hetimi administrativ
- ✓ Komisioni e përfundon procedurën e shqyrtimit të ankimit me një vendim përfundimtar mbi çështjet e ngritura në ankimim
- ✓ Vendimi i Komisionit, përmban në mënyrë të arsyetuar shkeljet e konstatuara dhe pasojat juridike ndaj palës së cilës i drejtohet

Zgjidhja alternative e mosmarrëveshjeve



Ligji Nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e Konsumatorëve”, i ndryshuar në Tetor 2018 ka parashikuar :

- ✓ Krijimin pranë ERRU-së së një strukture përgjegjëse për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve (ZAM) midis shoqërive UK dhe konsumatorëve për shërbimin ujësjellës kanalizime
- ✓ Zgjidhja alternative e mosmarrëveshjes është detyruese për palët vetëm nëse ato janë **informuar** për natyrën detyruese dhe e kanë pranuar shprehimisht atë.

Komunikimi dhe Pjesëmarrja me Publikun



Komunikimi me publikun (konsumatorin) është kërkesë e ligjit nr. 8102, neni 1 që përcakton si objektiv “*garantimin dhe mbrojtjen e interesave publike*”, ku si pjesë e rëndësishme e saj është informimi dhe pjesëmarrja e publikut.

Domosdoshmëria e komunikimit publik ka si referencë ligjore edhe ligjin nr. 146/2014 “Për Njoftimin dhe Konsultimin Publik”, Neni 6 “Detyrimi për njoftimin dhe konsultimin publik”.

Qëllimi:

- Sqarimi dhe përfshirja e publikut në procesin e propozimit të tarifave të reja, rritjen e transparencës, besimit dhe bashkëpunimit të publikut me shoqëritë UK
- Ndërgjegjësimi i publikut në lidhje me detyrimin dhe problematikën që hasin shoqëritë për të plotësuar standardet e cilësisë së shërbimeve ndaj konsumatorëve
- Njohjen me objektivat e shoqërisë për të ardhmen
- Kërkesat dhe detyrimet që duhet të përmbushin konsumatorët (publiku) ndaj shoqërisë UK

Nevoja e rishikimit të Udhëzuesi për Seancën Dëgjimore me Publikun ?

- Udhëzuesi i SD nuk përmbante në mënyrë të plotë të gjithë elementët e nevojshëm të organizimit, etikës së komunikimit, si edhe të kërkesave për një prezantim profesional dhe të kuptueshëm për publikun të propozimit për tarifa të reja
- SD shpesh zhvilloheshin në mënyrë formale
- Pjesëmarrja e publikut shpesh e kompromentuar ose e diktuar
- Informacioni justifikues i tarifave të reja sipërfaqësor dhe/ose mjaft i sofistikuar për publikun
- Në disa raste përgatitje dhe/ose sjellje jo profesionale e përfaqësuesve të shoqërisë ndaj publikut pjesëmarrës

Miratimi i Rregullores për SD



Komisioni Kombëtar Rregullator me vendim Nr. 71, datë 21.09.2018 miratoi Rregulloren për organizimin e SD.

Elementët e rinj të përfshirë në Rregullore konsistojnë :

- Rregulla dhe Procedura të plota dhe të detajuara të organizimit dhe zhvillimit të SD
- Model i aprovuar i prezantimit në publik të tarifave të reja, si dhe aprovim paraprak nga ERRU i materialit që do të prezantohet në SD
- Garantimin e një pjesëmarrje të gjerë të publikut në SD, si edhe përfshirjen gjatë zhvillimit të tyre edhe të Komisioneve Këshillimore Qytetare (të krijuara pranë Bashkive).

Rregulla të Zhvillimit të SD



- Në seancën dëgjimore duhet të ruhet etika e komunikimit
- Prezantimi i Relacionit për tarifa të reja të bëhet në mënyrë të thjeshtë e të kuptueshme për publikun, ku sqarohet gjendja e shërbimeve të UK, objektivat për vitete ardhshme, dhe nevoja për rritjen e tarifave të këtyre shërbimeve
- Stafi i shoqërisë në SD duhet të ketë parasysh që pyetjet dhe vërejtjet që vijnë nga publiku mund të jenë të formuluar në një dukje jashtë kontekstit dhe termave që përdoren në manaxhimin e shërbimeve të UK
- Për të shmangur debatet jo konstruktive, duhet që sqarimi të jetë sa më i thjeshtë, i kuptueshëm dhe brenda normave të etikës dhe profesionalizmit

Procedurat e Zhvillimit të SD



Shoqëria njofton publikun për zhvillimin e Seancës Dëgjimore të paktën një javë përpara mbajtjes së saj nëpërmjet njoftimeve të shpallura:

- në pikat e kujdesit të klientit dhe në të gjitha pikat e tjera të arkëtimit
- në ambientet e jashtme të njësisë vendore ku ofron shërbime operatori
- në faqen web të UK dhe të njësisë vendore ku ofron shërbime operatori
- në mediat vizive dhe të shkruara kombëtare dhe lokale

Seanca dëgjimore është e hapur për publikun dhe regjistrohet në mënyrë audio ose audio-vizive.

Prezantimi në Publik i Tarifave të Reja



Relacioni për tarifat e propozuara duhet të përmbajë:

- Përshkrim të shkurtër dhe lehtësisht të kuptueshëm të shërbimeve të furnizimit me ujë dhe kanalizimeve përfshirë Treguesit Kryesor të Performancës
- Pasqyrimi i Objektivave të Shoqërisë për përmirësimin e TKP dhe Planet e veprimit për realizimin e objektivave
- Relacioni duhet të jetë i publikuar në faqen web të shoqërisë UK;
- Ku nuk ka akses apo mundësi përdorimi të internetit nga publiku, duhet të ofrohen kopje të thjeshtuara të printuara të Relacionit pranë Njësive të Komunikimit me Klientët;



Uji dhe Natyra

KONFERENCA DHE EKSPOZITA E PËRBASHKËT BALLKANIKE
7-9 Nëntor 2018, Tiranë, Shqipëri



SHUKALB
SHOQATA UJESJELLES KANALIZIME E SHQIPËRIE



SHUKOS
SHOQATA UJESJELLES KANALIZIME E SHQIPËRIE

FALEMINDERIT!