



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosova

AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT  
REGULATORNI AUTORITET ZA USLUGE VODE  
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



# Trajtimi i ankesave të konsumatorëve të ujit në Kosovë



Durrës, Nëntor 2023

Behxhet Bala

Drejtor i Departamentit për  
Çështje Ligjore dhe Licencim

# Autoritetit Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU)

## **Kompetencat kryesore të ARRU:**

- licencimin e ofruesve të shërbimeve,
- përcaktimin e tarifave të shërbimit të ujit,
- vendosjen e standardeve të shërbimit,
- monitorimin e performancës të ofruesve të shërbimeve,
- hartimin dhe miratimin e rregulloreve dhe vendimeve rregullatore,
- inspektimin e standardeve të shërbimit,
- **shqyrtimin dhe vendosjen për ankesat e konsumatorëve në shkallë të dytë.**

## Baza ligjore për trajtimin e ankesave të konsumatorëve

- Ligji për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit,
- Ligji për Mbrojtjen e Konsumatorit,
- Ligji për Procedurën e Përgjithshme Administrative,
- Rregullorja për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve.

## Mjetet juridike administrative, të rregullta

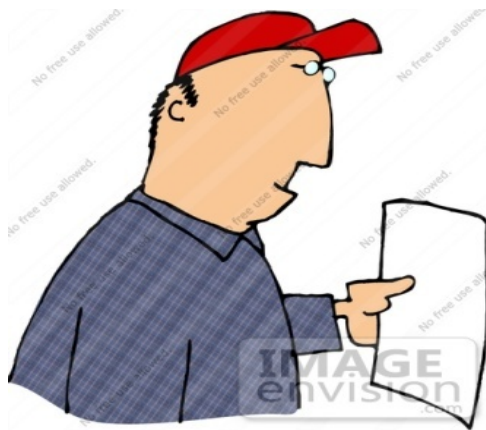
- Në procedurën administrative mjetet e rregullta juridike, janë:
  - ankesa dhe
  - kundërshtimi administrativ, kundër një akti real (informacionet publike, deklaratat, mbajtja e evidencave, lëshimi i certifikatave etj.).
- Ankesat e konsumatorëve të ujit në procedurën administrative trajtohen në dy shkallë, tek:
  - Organi i shkallës së parë pranë ofruesit të shërbimeve (OSH) dhe
  - Organi i shkallës së dytë pranë ARRU.
- Pala mund t'i ushtrojë vetëm një herë mjetet juridike administrative të rregullta për të njëjtën çështje.

# Natyra e ankesave të parashtruara nga ana e konsumatorëve

## **Ankesat më të shpeshta janë:**

- Faturimi pa matje (paushall),
- Kontestim i borxhit,
- Kërkesë për parashkrim të borxhit (borxhi i vjetërsuar),
- Mos-leximi i rregullt i ujëmatësit, (faturim i supozuar apo me tarifë fikse)
- Ndarja e borxhit sipas shfrytëzimit dhe posedimit të pronës,
- Etj.

# Parashtrimi i një ankese në organin e shkallës së parë pranë (OSH)



Konsumatori

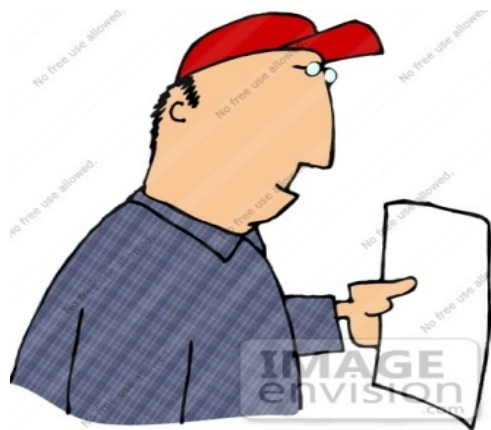
- Konsumatori i cili pretendon se të drejtat e tij janë shkelur nga ofruesi i shërbimeve, fillimisht duhet të parashtoj ankesë pranë komisionit të shkallës së parë (OSH).
- Ankesa e parashtruar duhet të regjistrohet protokollohet dhe t'i dërgohet Komisionit për shqyrtim.

## Shqyrtimi i ankesës nga Komisioni i shkallës së parë (OSH)

- Komisioni i shkallës së parë e ka për detyrë që t'i trajtoj të gjitha ankesat e parashtruara nga ana e konsumatorëve dhe pas analizimit dhe vlerësimit të provave të nxjerrë vendim brenda 30 dite, lidhur me pretendimet e ngritura në ankesë.
- Pala e pakënaqur me vendim ka të drejtë të paraqes ankese, në shkallë të dytë brenda 30 dite.



## Parashtrimi i ankesës në organin e shkallës së dytë (ARRU)



Konsumatori

- Para parashtrimit të ankesës në shkallë të dytë, ankuesi duhet t'i ketë shtjerrë mjetet juridike në dispozicion pranë ofruesit të shërbimeve.
- Pala mund të dorëzojë ankesën në shkallë të dytë, në mënyrë fizike, personalisht ose nga i autorizuari i tij, apo përmes postës së zakonshme apo të certifikuar.



# Shqyrtimi i ankesës nga Komisioni i shkallës së dytë-ARRU



- Komisioni fillimisht shqyrton kushtet për pranueshmërinë e ankesës
  - a ka parashtruesi i ankesës legjitimitet për parashtrimin e ankesës dhe
  - a është parashtruar ankesa brenda afatit ligjor.
- Komisioni sipas nevoje kërkon nga palët në kontest kompletim të lëndës, përderisa ata janë të obliguar të bashkëpunojnë me Komisionin,
- Komisioni gjatë shqyrtimit të ankesave ka të drejtë të ftoj dhe marr mendimin profesional edhe nga zyrtarët të tjerë në kuadër të ARRU.
- Kur rastet janë të komplikuar, Komisioni organizon vizita në terren dhe seanca dëgjimore me palët në kontest,

## Vizita në terren

- Vizita në terren bëhen nga Komisioni, në prezencë të palës ankuese dhe të OSH,
- Qëllim i vizitës është vërtetimi i gjendjes faktike, siç janë:
  - Gjendja reale e konsumit në UM,
  - Funkcionaliteti i UM,
  - Gjendja e pusetës, etj.



## Organizimi i seancës dëgjimore

- Palët për seancë dëgjimore ftohen me ftesë të rregullt me shkrim.
- Gjatë seancës, palëve në procedurë iu mundësohet për të paraqitur rastin dhe për të prezantuar provat dhe dëshmitë, për arsyetimin e pretendimeve të tyre.
- Seancat dëgjimore janë të hapura, me përjashtim të rasteve kur me kërkesën e palës përjashtohet publiku.



## Vendimmarrja për ankesat e shqyrtuara



- Komisionit në fund të shqyrtimit të ankesës merr vendim me shumicën e votave të anëtarëve të pranishëm.
- Secili anëtar ka nga një (1) votë. Në rast barazie të votave, vota e kryesuesit është vendimtare.
- Ky vendim në procedurë administrative është përfundimtar dhe kundër tij nuk lejohet ankesa, por me padi mund të iniciohet kontest administrative në Gjykatën kompetente.

# Mënyrat e vendosjes për ankesat

## Komisioni që shqyrton ankesat, vendos në këtë mënyrë:

- **Refuzon ankesën** (lenë në fuqi aktin e shkallës së parë),
- **Aprovon ankesën** dhe anulon ose shfuqizon aktin e shkallës së parë,
- **Aprovon pjesërisht** ankesën dhe ndryshon aktin,
- **Detyron organin e shkallës së parë për të nxjerrë aktin**, kur pa të drejtë është refuzuar nxjerrja e tij,
- **Përfundon procedurën**; (tërheqja nga kërkesa dhe ku qëllimi bëhet i pa mundur)
- **Kthen në rishqyrtim** dhe rivendosje çështjen,
- **Hedhë poshtë ankesën** ( si të pa afat dhe si të pa lejuar),
- **Shpallet jo kompetent**,
- **Pezullon procedurën** (kur rasti është duke u trajtuar në gjykatë apo organ tjetër).

Faleminderit për vëmendje!