

KONTRATË PËR SHËRBIME (Ujësjetës dhe ujëra të ndotura)

ID.:

Ndërmjet KRU (tash e tutje Ofruesi i shërbimeve) dhe (tash e tutje Konsumatori), për ofrimin e shërbimeve të ujësjetës dhe ujërave të ndotura.

PËR KRU

Emri:

Nënshkrimi/vula:

Data: (d/m/v):

PËR KONSUMATORIN:

Emri:

Nënshkrimi/vula:

Data: (d/m/v):

TË DHËNAT E PËRGJITHSHME

1. Të dhënat kryesore për Ofruesin e shërbimeve

Ofruesi i shërbimeve

Emërtimi:	KRU 'xxx', sh.a.
Emri i përfaqësuesit të autorizuar:	
Adresa:	
Nr. i telefonit:	
e-maili:	

2. Të dhënat kryesore për Konsumatorin dhe Objektin ku ofrohen shërbimet

Konsumatori

Kategoria:	Shtëpiak
Emri dhe mbiemri:	
Nr. i letënjoftimit:	
Adresa:	
Nr. i telefonit:	
e-maili:	
Shifra e konsumatorit në databazën e Ofruesit të shërbimeve	

Ose

Kategoria:	Komercial
Emërtimi i biznesit:	
Nr. i biznesit:	
Emri i përfaqësuesit të autorizuar:	
Adresa:	
Nr. i telefonit:	
e-maili:	

Shifra e konsumatorit në databazën e Ofruesit të shërbimeve	
---	--

Ose

Kategoria:	Institucional
Emërtimi i institucionit:	
Emri i përfaqësuesit të autorizuar:	
Adresa:	
Nr. i telefonit:	
e-maili:	
Shifra e konsumatorit në databazën e Ofruesit të shërbimeve	

Objekti

Tipi i lidhjes:	
Numri i ujëmatësit:	
Vendi i instalimit:	
Data e instalimit të ujëmatësit:	

KREU I: DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

§ 1: QËLLIMI

Kjo Kontratë për shërbime (tash e tutje "Kontratë") rregullon marrëdhëniet juridike, gjegjësisht të drejtat dhe obligimet, përfshirë edhe të drejtën për kompensim, midis palëve kontraktuese, për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të ndotura në përputhje me legjislacionin në fuqi në Kosovë.

Ligjet, rregulloret dhe të gjithë procedurat tjera në fuqi lidhur me shërbimet e ofruara, pala e interesuar mund të i gjejë tek Ofruesi i shërbimeve dhe Autoriteti rregullator për shërbimet e ujit (tash e tutje "Autoriteti").

§ 2: PËRKUFIZIMET

Sipas kësaj Kontrate vlejné këto përkufizime të mëposhtme:

"Autoriteti" nënkupton Autoritetin rregullator për shërbimet e ujit (ARRU) si autoritet i pavarur, përgjegjës për rregullimin e veprimtarive të ofruesve të shërbimit në Kosovë. I themeluar me këtë ligj;

"Faturë" nënkupton dokumentin komercial për të paguar shërbimet e ofruara, e cila saktëson, së paku, shumën e borxhit për pagesë, dhe periudhën për të cilën janë ofruar shërbimet, të lëshuar nga Ofruesi i shërbimeve tek konsumatori, në gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës;

"Komisionet këshilluese të konsumatorëve" nënkupton komisionet e përshkruara dhe të themeluara në pajtim me nenin 26 të Ligjit Nr. 05/L -042;

"Konsumator" nënkupton personin i cili ka lidhur kontratë për shërbime me ofruesin e shërbimeve dhe/ ose merr shërbime nga Ofruesi i shërbimeve;

"Legjislacioni në fuqi" nënkupton aktet ligjore dhe nënligjore të zbatueshme në Republikën e Kosovës.

"Lidhje e paautorizuar" nënkupton lidhjen në mes objekteve të konsumatorit dhe rrjetit shpërndarës për shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të ndotura që nuk është kryer nga ofruesi i shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të ndotura dhe në pajtim me ligjin;

"Marrëveshje për pagesë" do të thotë marrëveshja e lidhur ndërmjet Ofruesit të shërbimeve të ujit dhe konsumatorit për pagesë të borxhit që ka konsumatori ndaj Ofruesit të shërbimeve;

"Ndërprerje" nënkupton ndërprerjen e ofrimit të shërbimeve nga Ofruesi i shërbimeve për shkaqe të sigurisë, operacionale, mospagesës së faturave nga ana e konsumatorit apo për shkaqe tjera të përcaktuara me Ligjin Nr. 05/L -042;

"Ofruesi i shërbimeve" nënkupton çdo ofrues i shërbimeve të ujësjellësit, ujërave të ndotura dhe furnizuesit të ujit me shumicë;

"Paralajmërim" do të thotë njoftimi me shkrim që i është dhënë Konsumatorit nga Ofruesi i shërbimeve;

"Përsôn" nënkupton përsôn fizik apo juridik i cili mund të jetë publik apo privat;

"Përsôn i cenueshëm" do të thotë çdo person fizik, jeta ose shëndeti i të cilit konsiderohet të jetë në rrezik, në mungesë të shërbimeve të ujit, me kusht që ky fakt të confirmohet nga mjeku i licencuar ose cilido konsumator që nga ana e Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale konsiderohet si person i varfër, i cili rast iu është bërë me dije Ofruesve të shërbimit të ujit se gëzon të drejtën që faturat e tij të paguhen nga organet kompetente të mirëqenies sociale;

“Rrjeti i kanalizimit” nënkupton të gjitha asetet e shfrytëzuara nga Ofruesi i shërbimeve për ofrimin e shërbimeve të ujërave të ndotura;

“Rrjeti i ujësjellësit” nënkupton të gjitha asetet e shfrytëzuara nga Ofruesi i shërbimeve për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit;

“Standard i shërbimeve” nënkuptojnë standardet e shërbimit që zbatohen për atë shërbim në përputhje me legjislacionin aktual;

“Shërbimet e kanalizimit” do të thotë shërbimet në infrastrukturën fizike të cilat shërbejnë për të përcjellur ujërat e ndotura;

“Shërbimet e ujësjellësit” nënkuptojnë marrjen, përpunimin dhe shpërndarjen e ujit për konsum njerëzor si dhe operimi i rrjetit dhe objekteve për atë qëllim;

“Shërbimet e ujit” nënkuptojnë shërbimet e ujësjellësit, ujërave të ndotura dhe furnizimi i ujit me shumicë;

“Tarifë” do të thotë çfarëdo ngarkese ose pagese e Ofruesit të shërbimeve në lidhje me kryerjen e shërbimeve të veta për konsumatorin;

“Ujëmatës” është instrument matës i instaluar për të përcaktuar sasinë e ujit të konsumuar;

KREU II: SHËRBIMET E UJIT TË OFRUARA

§ 3: SIGURIMI I SHËRBIMEVE

1. Konsumatori ka të drejtë të furnizohet me shërbime të ujit nga Ofruesi i shërbimeve ashtu siç është përcaktuar në këtë Kontratë.
2. Ofruesi i shërbimeve, për shërbimet e ofruara, sipas rregullativës në fuqi është përgjegjës:
 - 2.1. Për shërbimet e ujësjellësit:
 - (i) për operimin, mirëmbajtjen, zëvendësimin, dhe modifikimin e sistemit të ujësjellësit deri tek pika e lidhjes në fillim të pronës së konsumatorit;
 - (ii) për furnizimin me ujë të pijshëm të Konsumatorit në mënyrë të vazhdueshme gjatë 24 orëve¹, çdo ditë sipas standardeve në fuqi të cilësisë së ujit;
 - (iii) për furnizimin me ujë të pijshëm me presion të përcaktuar nga Autoriteti;
 - 2.2. Për shërbimin e ujërave të ndotura:
 - (i) për grumbullimin e ujërave të ndotura, që gjenerohen në pronën e Konsumatorit, përmes sistemit urban të kanalizimit;
 - (ii) mirëmbajtjen, zëvendësimin, dhe modifikimin e sistemit të kanalizimit nga pika e shkarkimit të ujërave të ndotura në kufirin e pronës së konsumatorit deri tek pika e shkarkimit në trupën ujore/ose impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura.
 - (iii) për operimin, mirëmbajtjen, zëvendësimin, dhe modifikimin e Impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura;
 - (iv) administrimin e sistemit të trajtimit të ujërave të ndotura nga pika e pranimit të ujërave të ndotura deri tek pika e shkarkimit në trupën ujore pritëse².
3. Konsumatori është përgjegjës për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit brenda pronës së vet.
4. Konsumatori duhet të njoftojë menjëherë Ofruesin e shërbimeve nëse vëren ndërhyrje të paautorizuara, dëmtime në sistemin e ujësjellësit apo kanalizimit, apo ndotje ose helmim të ujit të krijuara nga ndonjë pale tjetër.
5. Konsumatori duhet sa më shpejtë të riparojë rrjedhjet në sistemin e ujësjellësit apo kanalizimit që janë përgjegjësi e tij/saj.
6. Konsumatori duhet të informojë menjëherë Ofruesin e shërbimeve nëse ka ndryshime në të dhënat personale të tij/saj si dhe nëse është konsumatorë i cenushtëm.
7. Konsumatori ndalohej:
 - i. Të furnizojë me ujë persona të tretë për çështje përfitimi;
 - ii. Të bëjë ndërhyrje apo lidhje në sistemin e ujësjellësit dhe kanalizimeve pa marrë më parë miratim nga Ofruesi i shërbimeve;
 - iii. Të bëjë lidhje në rrjetin shpërndarës jashtë ujëmatësit;
 - iv. Të dëmtojë në çfarëdo lloji mënyre sistemin e ujësjellësit dhe kanalizimit;
 - v. Të shkaktojë ndotjen apo helmimin e ujit

¹ Në rast se ky standard nuk mund të plotësohet, atëherë, duhet të përshtatet teksti dhe të përmendet ndërprerja e planifikuar e ofrimit të shërbimeve, e aprovuar nga Autoriteti.

² Në rast se zona e shërbimit është e pajisur me impiant trajtimi

8. Kur është e nevojshme dhe në bashkëpunim me autoritetet përkatëse, Ofruesi i shërbimeve mund të njoftojë Konsumatorin drejtpërdrejt apo nëpërmjet medias që të kursejë ujin sipas kërkesave të caktuara dhe bazuar në interesin publik.
9. Ofruesi i shërbimeve nuk ka të drejtë të bëjë ndërprerjen e sistemit të ujësjellësit dhe kanalizimit pa paralajmëruar Konsumatorin dhe pa i dhënë shpjegimet e nevojshme, brenda një kohe të arsyeshme, përveç kur parashikohet ndryshe në këtë Kontratë.

§ 4: CILËSIA E UJIT TË PIJSHËM

1. Ofruesi i shërbimeve është përgjegjës të i sigurojë Konsumatorit ujë të pijshëm cilësor, bazuar në standardet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi në Kosovë.
2. Ofruesi i shërbimeve kryen trajtimin e nevojshëm të ujit të pijshëm dhe garanton që treguesit fiziko-kimik dhe mikrobiologjik të tij të jenë në përputhje me standardet minimale të cilësisë së ujit të pijshëm të përcaktuar në legjislacionin në fuqi në Kosovë.
3. Ofruesi i shërbimeve obligohet të merr masat e duhura për kontrollin e rregullt të cilësisë së ujit të pijshëm në përputhje me standardet e lartë përmendura.

§ 5: NDËRPRERJET E PËRKOQSHME TË FURNIZIMIT ME UJË

1. Ofruesi i shërbimeve përcakton vetë nevojën për intervenim fizik në sistemin e ujësjellësit, varësisht nga situata e krijuar dhe obligohet:
 - i. Në rast të ndërprerjes së furnizimit me ujë për punime të planifikuara, Ofruesi i shërbimeve do të njoftojë Konsumatorin nëpërmjet medias së paku 48 (dyzet e tetë) orë përpara;
 - ii. Në rast të ndërprerjes së furnizimit me ujë për shkak të defekteve të papritura në sistemet përkatëse, Ofruesi i shërbimeve e ndërpret furnizimin me ujë dhe e lajmëron Konsumatorin në mundësinë e tij të parë, përmes mediave.
2. Në rast se ndërprerjet e furnizimit me ujë zgjasin më tepër se 6 (gjashtë) orë Ofruesi i Shërbimeve duhet të i sigurojë Konsumatorit përmes cisternave sasi minimale të ujit, sipas legjislacionit në fuqi në Kosovë.

§ 6: UJËMATËSI

1. Ofruesi i shërbimeve obligohet të furnizojë, të instalojë, të mirëmbajë, kalibrojë, zëvendësojë dhe zhvendos ujëmatësin për Konsumatorin, sipas kushteve teknike dhe financiare të specifikuara në legjislacionin në fuqi në Kosovë.
2. Konsumatori obligohet të sigurojë vendin adekuat për instalimin e ujëmatësit, me qasje të lehtë për Ofruesin e shërbimeve. Konsumatori obligohet të paguajë për shpenzimet e furnizimit dhe të instalimit të ujëmatësit sipas faturës që lëshohet nga Ofruesi i shërbimeve, në bazë të tarifës së aprovuar paraprakisht nga legjislacioni në fuqi në Kosovë.
3. Konsumatori ndalohet të ndërhyjë në ujëmatës pa aprovimin e Ofruesit të shërbimeve, pasi që vetëm personat e autorizuar nga Ofruesi i shërbimeve mund të ndërhyjnë në ujëmatës në prezencë të Konsumatorit, për arsye të caktuara të rregulluara sipas legjislacionit në fuqi në Kosovë.
4. Ofruesi i shërbimeve duhet të njoftojë Konsumatorin dhe të pajtohet me të për datën dhe kohën e zëvendësimit të ujëmatësit në:
 - i. në rast se ujëmatësi nuk është funksional;

- ii. në rast se ujëmatësi është në fund të jetëgjatësisë së tij, sipas listës së ujëmatësve që ka hartuar vetë Ofruesi i shërbimeve bazuar në planin e tij të menaxhimit të ujëmatësve;
 - iii. në rast se Ofruesi i shërbimeve, me aprovim të Autoritetit (gjatë procesit tarifor), zëvendëson ujëmatësin ekzistues me një më efikas dhe më ekonomik
5. Shpenzimet e zëvendësimit të ujëmatësve do të mbulohen përmes tarifave të rregullta të shërbimit të ujësjellësit.
 6. Në rast se njëra nga Palët dyshon se ujëmatësi nuk funksionon në rregull atëherë Ofruesi i shërbimeve duhet të largojë fizikisht ujëmatësin dhe të fillojë procedurat e verifikimit të funksionimit dhe riparimit ose zëvendësimit të ujëmatësit sipas legjislacionit në fuqi në Kosovë. Ofruesi i shërbimeve e njofton Konsumatorin me shkrim për përfundimin e procedurave të verifikimit. Shpenzimet për procedurat e mësipërme janë përgjegjësi e Ofruesit të shërbimeve nëse vërtetohet se ujëmatësi nuk funksionon në rregull, ndërsa mbetet përgjegjësi e Konsumatorit nëse vërtetohet se ujëmatësi funksionon në rregull. Nëse vërtetohet se ujëmatësi nuk ka funksionuar si duhet atëherë pason korrigjimi i faturimit sipas legjislacionit në fuqi në Kosovë.
 7. Konsumatori është përgjegjës në marrjen e masave për mbrojtjen e ujëmatësit nga dëmtimet fizike. Nëse ujëmatësi dëmtohet, Konsumatori do të bartë shpenzimet e riparimit ose zëvendësimit të ujëmatësit sipas tarifave të përcaktuara nga Autoriteti.

§ 7: TË DREJTAT E HYRJES NË PRONËN E KONSUMATORIT

1. Ofruesi i shërbimeve duhet të njoftojë Konsumatorin dhe bashkarisht të koordinojnë mundësinë dhe orarin e përshtatshëm për të dy palët të hyrjes në pronën e Konsumatorit.
2. Konsumatori duhet të lejojë përfaqësuesin e autorizuar të Ofruesit të shërbimeve të hyjë në pronën e tij në çdo ditë të javës gjatë orëve të zakonshme të punës, me qëllim që:
 - i. Të leximit të konsumit të harxhimit të ujit të regjistruar nga ujëmatësi
 - ii. Të kontrollojë kushtet e punës të ujëmatësit apo të çdo elementi tjetër të sistemeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, si dhe marrjen e masave të menjëhershme nëse është e nevojshme;
 - iii. Të kryejë kontrollë për të verifikuar cilësinë e ujit
 - iv. Të ndërpresë shërbimin sipas kushteve të kësaj Kontrate;

KREU III: FATURIMI DHE PAGESA E SHËRBIMEVE TË OFRUARA

§ 8: TARIFAT

1. Të gjitha tarifat për shërbimet e ujësjellësit, ujërave të ndotura, si dhe shërbimt tjera përcjellëse, të ofruara nga Ofruesi i shërbimeve, aprovohen nga Autoriteti i pavarur, në bazë të një procesi transparent tarifor, sipas legjislacionit në fuqi në Kosovë.
2. Tarifat e aprovuara hyjnë në fuqi në datën e përcaktuar në vendimet përkatëse dhe bëhen publike nga Autoriteti, dhe Ofruesi i shërbimeve duhet të njoftojë Konsumatorin nëpërmjet medias.

§ 9: FATURA

1. Ofruesi i shërbimeve është përgjegjës për lëshimin e faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të ndotura në baza mujore ose të përcaktuara ndryshe nga Autoriteti.
2. Fatura duhet të përmbajë në mënyrë të qartë të paktën elementët e faturimit si në vijim:

- i. Emri, mbiemri, kodi i identifikimit dhe adresa e Konsumatorit;
- ii. Të dhënat e numrit serik të ujëmatësit;
- iii. Të dhënat e dy leximeve të fundit;
- iv. Sasia e ujit të konsumuar gjatë periudhës midis dy leximeve ose sasia e vlerësuar e ujit të konsumuar;
- v. Tarifa për njësi të shërbimeve dhe sipas sasisë nëse ndryshon;
- vi. Tarifa fikse;
- vii. Vlera e përllogaritur e ngarkesës mujore;
- viii. Taksat/tatimet e aplikueshme dhe përllogaritja e tyre;
- ix. Çmimi total mujor për shërbimet para dhe pas aplikimit të taksave dhe tatimeve;
- x. Vlera e borxhit total të mbetur për pagesë.

3. Fatura tregon shprehimisht se faturimi është i bazuar:

- i. në lexim të ujëmatësit të Konsumatorit – rastet e ekzistimit të ujëmatësit;
- ii. në vlerësim të një harxhimi i cili bazohet në mesataren e harxhimit të Konsumatorit në vitin paraprak – rastet e ekzistimit të ujëmatësit jo-funksional për një periudhë të përkohshme;
- iii. në vlerësim të një harxhimi mesatar, të aprovuar nga Autoriteti – rastet pa ujëmatës.

4. Fatura i dorëzohet Konsumatorit në vendin e banimit, ose në ndonjë adresë tjetër sipas marrëveshjes me konsumatorin, përmes postës, lokacioneve tjera të paracaktuara, ose dorazi dhe jo më vonë se 10 ditë përpara afatit të pagesës.

5. Procedurat e leximit të ujëmatësit vendosen nga Ofuesi i shërbimeve dhe aprovohen nga Autoriteti.

§ 10: ANKESA PËR FATURËN

1. Konsumatori që nuk është dakord me vlerën e faturës, ka të drejtë të paraqesë ankesë me shkrim ndaj Ofruesit të shërbimeve.
2. Konsumatorit duhet t'i jepet një konfirmim zyrtar me shkrim nga Ofruesi i shërbimeve që vërteton datën e dorëzimit dhe numrin përkatës të regjistrimit të ankesës.
3. Ofruesi i shërbimeve duhet të shqyrtojë, të marrë vendim dhe të njoftojë Konsumatorin për ankesën brenda 10 ditëve të punës nga data e regjistrimit të ankesës.
4. Nëse Ofruesi i shërbimeve nuk e njofton Konsumatorin brenda afatit të caktuar, atëherë ndaj Konsumatorit nuk duhet të merren masat mos-pagese për faturën për të cilën është ankuar deri sa të ndodh njoftimi.

§ 11: PAGESA E FATURËS

1. Konsumatori duhet të paguajë shumën e detyruar deri në 20 ditë pas datës së shtypjes së faturës, në pikat zyrtare të relacionit me konsumatorë të Ofruesit të shërbimeve, përmes bankës, apo metodave të tjera ligjore për pagesë të udhëzuara nga Ofruesi i shërbimit dhe të aprovuara nga Autoriteti.
2. Nëse pagesa nuk kryhet brenda afatit të caktuar, ndaj Konsumatorit do të merren masat ndëshkuese si në Nenin 11 të kësaj Kontrate.
3. Konsumatori mund të kërkojë nga Ofruesi i shërbimeve të lidh marrëveshje për pagesë në këste.

§ 12: MARRJA E MASAVE NDAJ KONSUMATORIT PËR MOS-PAGESËN E FATURAVE

1. Nëse pagesa e faturave nuk kryhet brenda afatit të përcaktuar në pikën 1 të Nenit 11 të kësaj Kontrate, Ofruesi i shërbimeve ka të drejtë të merr masat ndëshkuese ndaj Konsumatorit sipas legjislacionit në fuqi në Kosovë:
 - i. Të padisë Konsumatorin (përfshirë këtu edhe ndjekjen e procedurave përbarimore); ose
 - ii. Të i ndërpresë Konsumatorit furnizimin me shërbime të ujësjellësit. Ofruesi i shërbimeve mund të ndërpresë këtë shërbim vetëm nëse e ka njoftuar 2 herë me shkrim Konsumatorin të paktën 5 ditë përpara ndodhjes së ndërprerjes. Njoftimi me shkrim duhet të përmbajë edhe tarifën për ndërprerjen dhe rilidhjen që zbatohet në këtë rast.

§ 13: TË DREJTAT E KONSUMATORIT PËR TË U DËMSPËRBLIYER

1. Konsumatorit ka të drejtë të kërkojë dëmshpërblim:
 - i. Në rastet kur Ofruesi i shërbimeve nuk i përmbahet procedurave për ndërprerje të aprovuara nga Autoriteti, Konsumatori i prekur ka të drejtë për kompensim adekuat, i cili duhet të llogaritet dhe të paguhet ashtu siç përcaktohet nga Autoriteti;
 - ii. Në rastin kur vertetohet se Ofruesi i shërbimeve me paramendim ka mbingarkuar Konsumatorin, Ofruesi i shërbimeve do të jetë i obliguar të atribuojë në llogarinë e Konsumatorit një shumë që është e barabartë me dyfishin e shumës totale të mbingarkuar.
2. Konsumatori e fillon procedurën e dëmshpërblimit në përputhje me këtë Kontratë dhe me legjislacionin në fuqi në Kosovë.

KREU IV: KUNDËRVAJTJET DHE ANKESAT

§ 14: KUNDËRVAJTJET NDAJ KONSUMATORIT NË RAST TË NDËRHYRJEVE TË PAAUTORIZUARA

1. Ndërhyrjet dhe lidhjet e paautorizuara d.m.th. të pa-aprovuara nga Ofruesi i Shërbimeve në sistemet e ujësjellësit dhe kanalizimit dhe dëmtimet e çdo lloji përbëjnë vepër penale dhe dënohen sipas legjislacionit në fuqi në Kosovë:
 - i. Me gjobë dhe burgim;
 - ii. Me mbulimin e shpenzimeve të riparimit të lidhjes së objektit në shërbimet e ujësjellësit, të cilat nuk mund të jenë më të mëdha se sa shpenzimet e lidhjes së konsumatorëve të rinj; dhe
 - iii. Mbulimin e shpenzimeve të ujit të harxhuar;
 - iv. Me ndërprerje të shërbimit;
 - v. Në marrëveshje me Konsumatorin, Ofruesi i shërbimeve bën rilidhjen e autorizuar të furnizimit me shërbimin e ujësjellësit, pasi Konsumatori të ketë paguar detyrimet dhe të gjitha shpenzimet për ndërprerjen dhe rilidhjen e bërë.
2. Në rast të dëmtimeve të sjellura në sistemin e ujësjellësit dhe kanalizimit, kundërvajtësit detyrohen të paguajnë shpenzimet e nevojshme për sjelljen e pjesës së dëmtuar në gjendjen e mëparshme. Shuma e shpenzimeve të dëmit vlerësohet nga Ofruesi i shërbimeve.

§15: ANKESAT E KONSUMATORIT

1. Kundër vendimit të Ofruesit të shërbimit, në pikën 2, këtij Neni, Konsumatori mund të ankohet tek:
 - i. Niveli i parë i ankesës: Personi ligjor i Ofruesit të shërbimit, i cili duhet të shqyrtojë ankesën dhe të i sigurojë përgjigje Konsumatorit brenda 30 ditëve;
 - ii. Niveli i dytë: Komisioni këshillues i konsumatorëve, i cili duhet të shqyrtojë ankesën dhe të i sigurojë përgjigje Konsumatorit brenda 30 ditëve;

iii. Niveli i tretë: Gjykata³ përkatës brenda 30 ditëve nga data e njoftimit të vendimit.

KREU V: DISPOZITAT TJERA

§16: NDRYSHIMI I KONTRATËS

Kjo Kontratë mund të ndryshohet nga Ofruesi i shërbimeve në përputhje me rregulloret dhe vendimet e nxjerrura nga Autoriteti. Ofruesi i shërbimeve është i obliguar të i sigurojë sqarime Konsumatorit në lidhje me ndryshimet.

§17: PEZULLIMI I KONTRATËS NGA KONSUMATORI

1. Konsumatori për arsye të ndryshme mund të kërkojë nga Ofruesi i shërbimeve ndërprerjen e përkohshme të shërbimeve, me ç'rast pezullohet Kontrata për shërbime me Ofruesin e shërbimeve.
2. Konsumatori i paraqet Ofruesit të shërbimeve kërkesën me shkrim për:
 - i. ndërprerjen e përkohshme të shërbimeve duke treguar datën e fillimit dhe të mbarimit të ndërprerjes;
 - ii. nëse data e rilidhjes nuk dihet, Konsumatori duhet të paraqesë një kërkesë tjetër me shkrim që tregon datën e rilidhjes së shërbimit;

Kërkesa duhet të paraqitet së paku 15 ditë para datës së kërkuar për ndërprerje dhe rilidhje.

3. Ofruesi i shërbimeve e regjistron kërkesën dhe i jep Konsumatorit një konfirmim me shkrim që tregon datën kur është regjistruar kërkesa dhe datat e ndërprerjes dhe rilidhjes së shërbimit. Ofruesi i shërbimeve është përgjegjës për realizimin teknik të ndërprerjes dhe rilidhjes së shërbimit në datat e kërkuara nga Konsumatori.
4. Shpenzimet e ndërprerjes dhe rilidhjes do të paguhen nga Konsumatori sipas tarifave të përcaktuara nga Autoriteti.
5. Nëse Konsumatorit një periudhë kohore të caktuar nuk i nevojitet shërbimi, por nuk bën pezullimin e Kontratës për atë periudhë, atëherë mban përgjegjësi për dëmet e shkaktuara (por jo edhe ato të shkaktuara nga faktorët e jashtëm) në sistemet e ujësjellësit dhe kanalizimit gjatë asaj periudhe.

§18: NDËRPRERJA E KONTRATËS

1. Konsumatori ka të drejtë të kërkojë ndërprerjen e Kontratës në çdo kohë dhe për çdo arsye.
2. Konsumatori duhet që të i paraqesë me shkrim kërkesën Ofruesit të shërbimeve, duke përcaktuar datën dhe shkaqet e ndërprerjes së Kontratës, jo më vonë se 30 ditë para datës së ndërprerjes së Kontratës.
3. Ofruesi i shërbimeve e regjistron kërkesën dhe e konfirmon me shkrim Konsumatorin për datën e regjistrimit të kërkesës dhe datën kur do të bëhet ndërprerja e shërbimeve dhe e Kontratës.
4. Ndërprerja e kontratës ndodh pasi që Konsumatori të shlyejë të gjitha detyrimet që ka ndaj Ofruesit të shërbimeve. Nëse Konsumatori nuk i paguan detyrimet, ndaj tij do të ndiqen procedurat ligjore të parashikuara në këtë Kontratë, Neni 11.
5. Ofruesi i shërbimeve është përgjegjës të realizojë teknikisht ndërprerjen e shërbimit në datën e ndërprerjes së Kontratës.

³ Këtu duhet shënuar Gjykata themelore në Komunën ku gjendet adresa zyrtare e Ofruesit të shërbimeve

6. Në rastet kur Konsumatori e kalon të drejtën e pronësisë tek pronari i ri, dhe e paraqet kërkesën me shkrim për ndërprerje të Kontratës të Ofruesi i shërbimeve, atëherë aplikohet procedura e mësipërme e ndërprerjes së Kontratës. Ofruesi i shërbimeve lidh kontratë të re me pronarin e ri, bazuar në kërkesën e këtij të fundit dhe në paraqitjen e dokumenteve të nevojshme të kërkuara nga legjislacioni në fuqi në Kosovë.

§ 19: ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE NË MES TË PALËVE

1. Në rast se gjatë zbatimit të kësaj Kontrate lindin mosmarrëveshje, atëherë palët do të përpiqen të i zgjidhin këto mosmarrëveshje me mirëkuptim të ndërsjelltë. Në rast të kundërt secila nga palët i drejtohet Gjykatës përkatëse⁴.

§ 20: AFATI I KONTRATËS

Kjo Kontratë fuqizohet menjëherë pas nënshkrimit nga palët kontraktuese. Afati i kontratës është i pacaktuar.

⁴ Këtu duhet shënuar Gjykata themelore në Komunën ku gjendet adresa zyrtare e Ofruesit të shërbimeve