



KOMPANIA RAJONALE UJËSJELLËSIT SH.A.
REGIONAL WATER COMPANY J.S.C.
REGIONALNA KOMPANIJA ZA VODOSNABEVANJE D.D.

PRISHTINA



RREGULLORE E DREJTORISË KOMERCIALE PËR

Lexim, Faturim, Arkëtim dhe Kontroll

Nëntor, 2023

Duke u bazuar në nenin 34 të Ligjit nr.03/L-087 për Ndërmarrjet Publike, i ndryshuar dhe plotësuar me Ligjin nr.04/L-111 dhe Ligji nr.05/L-009, si dhe bazuar në nenin 7 në Statutin e Ndërmarrjes Publike Kompania Rajonale Ujësjellësi "Prishtina" Sh.A., Bordi i Drejtorëve miratoi këtë:

RREGULLORE E DREJTORISË KOMERCIALE PËR

Lexim, Faturim, Arkëtim dhe Kontroll

KREU I

DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Neni 1

Fushëveprimi dhe Qëllimi

Miratimi i këtij dokumenti ka për qëllim të krijoj një kornizë për përcaktimin e rregullave dhe proceseve të punës në Drejtorinë Komerciale.

1. Ky dokument në Drejtorinë Komerciale është një rregullore që duhet të zbatohet nga të gjithë punonjësit dhe përgjegjësit brenda departamentit.
2. Qëllimi i rregullores të punës është të përcaktojë përgjegjësitë, kontrollet e brendshme, autorizimet dhe procedurat për përgatitjen e faturave me saktësi dhe në kohë, për shërbimet e kryera dhe menaxhimin e llogarive të arkëtuara të krijuara nga këto fatura.
3. Aprovimi i këtij dokumenti ka për qëllim të vendos një kornizë mbi të cilën kompania do të përcaktojë rregullat dhe proceset e punës që duhet të ndiqen nga personeli i kompanisë gjatë leximit, faturimit dhe arkëtimit të shërbimeve të ujit dhe kanalizimit.

Neni 2

Përkufizimet e përgjithshme

1. Fjalët dhe shprehjet e përdoruar në këtë rregullore do të kenë kuptimin si në vijim:
 - 1.1. **Ofrues i shërbimeve** - çdo ofrues i shërbimeve të ujësjellësit, ujërave të ndotura dhe furnizimi me ujë me shumicë;
 - 1.2. **Ditë pune** - çdo ditë përveç të shtunës dhe të dielës, apo ndonjë ditë që është festë zyrtare në Kosovë;

- 1.3. **Datë** - do të thotë data e faturimit dhe data e fundit në të cilën duhet të paguhet një faturë nga një konsumator në përputhje me kushtet e pagesës në faturë;
- 1.4. **Faturë** - nënkupton një dokument i cili i dërgohet konsumatorit për të paguar detyrimet për shërbimet e pranuar;
- 1.5. **Konsumator**- personi i cili ka lidhur kontratë të shërbimeve me kompaninë – KRU "Prishtina" Sh.A., ose merr shërbime nga ofruesi i shërbimeve;
- 1.6. **Kodi** - nënkupton numrin që identifikon konsumatorin;
- 1.7. **Shërbimet e ujit** - janë shërbimet e ujësjellësit, ujërave të ndotura dhe furnizimi i ujit me shumicë;
- 1.8. **Zona e shërbimit** - zona e shërbimit që është përcaktuar me aktin nënligjor të miratuar nga Qeveria e Kosovës;
- 1.9. **Ujëmatës** - çdo aparat apo pajisje që përdoret nga ofruesi i shërbimeve për të matur sasinë e ujit të përpunuar dhe konsumuar;
- 1.10. **Llogari e Arkëtueshme** - një llogari e arkëtueshme që është në pritje për pagesë;
- 1.11. **Vërejtje për ndërprerje** - njoftim që ofruesi i shërbimit i jep konsumatorit para se të ndodh ndërprerja;
- 1.12. **Ndërprerje** - ndërprerjen e ofrimit të shërbimeve nga ofruesi i shërbimeve për shkaqe të sigurisë, operacionale, mos pagesës së faturave nga ana e konsumatorit apo për shkaqe tjera të përcaktuara me Ligjin Nr. 05/L -042;
- 1.13. **Ekipi i ndërprerjes** - Ekipi e pajisur me mjete të nevojshme për ndërprerje, uniforma, kartela të identifikimit etj;
- 1.14. **Marrëveshje për pagesë** - marrëveshja e lidhur ndërmjet ofruesit të shërbimeve të ujit dhe konsumatorit, për pagesë të borxhit që ka konsumatori ndaj ofruesit të shërbimeve;
- 1.15. **Përmbartuesit**- agjencia e krijuar për të mbledhur llogaritë e papaguara;
- 1.16. **ARRU** - Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujërave të Kosovës, organi mbikëqyrës i kompanive që operojnë në Republikën e Kosovës, të cilat bëjnë përpunimin e Ujit dhe shpërndajnë atë tek konsumatori;
- 1.17. **Opsionet standarde të pagesës** - para në sportelet e KRU "Prishtina" sh.a., pagesa online përmes bankës, e-commerce, institucione bankare dhe mikro financiare si dhe Posta e Kosovës.

Neni 3

Zbatueshmëria

1. Rregullorja është një dokument zyrtar dhe i zbatueshëm i kompanisë KRU "Prishtina" Sh.A., i bazuar në parimet e qeverisjes korporative, besimit, transparencës, përgjegjësisë dhe llogaridhënies. Ky dokument duhet të zbatohet nga të gjithë personeli i kompanisë që përfshihet në procesin e leximit, faturimit dhe arkëtimit për shërbimet e ofruara nga kompania.

2. Mosrespektimi i rregullores do të konsiderohet si shkelje e rregullave të punës dhe do të ndëshkohet sipas rregullores së zbatueshme të kompanisë.
3. Për interpretimin e rregullores të punës, si dhe për zgjidhjen e keqkuptimeve eventuale apo trajtimin e rasteve të veçanta, duhet të kontaktohet zyrtari përgjegjës në shërbimin juridik të kompanisë

Neni 4

Baza ligjore për faturim dhe lexim

Baza ligjore për leximin dhe faturimin e konsumit të ujit është e përcaktuar në këto akte juridike:

1. Ligji nr.05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit dhe rregulloret e miratuara nga Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU).
2. Ligji nr.06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit.

Së bashku me këto akte ligjore, janë hartuar dhe aplikohen rregulloret e mëposhtme:

1. Rregullore nr.10/2019 për Standardet Minimale për Shërbimet e Ujit.
2. Rregullore nr.13/2021 për Kartën e Konsumatorit dhe rregulloret e marrëdhënieve juridike mes konsumatorit dhe ofruesit të shërbimeve të ujit.
3. Rregullore nr.06/2016 për Ndërprerjen e Shërbimeve të Ujit në Kosovë.
4. Rregullore nr.14/2021 për ndryshimin dhe plotësimin e Rregullores Nr. 06/2016 për ndërprerjen e shërbimeve të ujit në Kosovë.
5. Rregulloret e brendshme të aplikueshme.

KREU II

Neni 5

Ndarja e detyrave

1. Detyrat e punës rrjedhin për secilin të punësuar nga kontrata e punës, si dhe nga rregullorja e aplikueshme e sistematizimit të vendeve të punës versioni i fundit në fuqi.

Neni 6

Procedurat e faturimit

Procedurat e ciklit të faturimit kalojnë në tetë (8) faza :

1. **Hapja e periodës së re:** Cikli i faturimit fillon me hapjen e një periode të re, që nënkupton se periudha paraprake është e mbyllur.

2. **Leximi i gjendjeve të matëseve:** Menjëherë pas hapjes të ciklit të faturimit, lexuesit janë të obliguar të dalin në teren për të lexuar dhe regjistruar gjendjen e matëseve të ujit.
3. **Regjistrimi i gjendjeve:** Lexuesit, pasi kanë marrë gjendjen e matëseve, e regjistrojnë në pajisjet mobile, duke vendosur vlerën e lexuar.
4. **Kalkulimi i faturave:** Pas regjistrimit të gjendjeve, lexuesit bëjnë kalkulimin e faturave përmes pajisjeve mobile.
5. **Shtypja e faturave:** Pas kalkulimit të faturave, lexuesit shtypin faturën përmes printerit mobil.
6. **Dorëzimi i faturës tek konsumatori:** Fatura duhet të shtypet në teren dhe ti dorëzohet konsumatorit.
7. **Regjistrimi i pagesave:** Pas dorëzimit të faturave, konsumatorët janë të obliguar të paguajnë faturën. Me rastin e pranimit të pagesave/mjeteve, borxhi i konsumatorit do të shlyhet dhe te njëjtat do të figurojnë në kartelën analitike të secilit konsumator.
8. **Mbyllja e periodës së faturimit:** Në fund të muajit, pas barazimit të gjendjeve të pagesave me kontabilitet, njoftohet shërbimi i faturimit fillon me mbylljen e ciklit të faturimit dhe sistemi është gati për hapjen e periodës së re të faturimit për muajin e ardhshëm.

Procedurat e fillimit dhe mbylljes të ciklit të faturimit

1. Fillimi i ciklit të faturimit bëhet, pas mbylljes së periudhës paraprake, më së largu deri me datë 05 (pesë) të muajit vijues.
2. Leximi i matëseve të ujit bëhet sipas një rendi të paracaktuar për të siguruar që leximi të kryhet rregullisht në të njëjtën datë çdo muaj. Kjo mundëson që faturimi të bëhet në periudha mujore të njëjta. Menaxheri i Departamentit Komercial është i obliguar të bëjë përpilimin e planit mujor të leximit për secilin lexues. Plani nënkupton alokimin e drejtë të zonës dhe numrin e konsumatorëve për secilin lexues. *(shtojca nr:1 Formati i Planit mujor për lexim dhe faturim).*
3. Kalkulimi i faturave bëhet në teren, duke regjistruar sasinë e ujit të lexuar nga matësi i ujit. Kalkulimi është automatik dhe pas tij bëhet shtypja e faturës tek konsumatori përmes printerit termik.
4. Shpërndarja e faturave bëhet në adresën e konsumatorit ku fatura vendoset në kutinë postare (nëse ekziston), ose në një vend të dukshëm të qasshëm për konsumatorin.
5. Mbyllja e ciklit të faturimit bëhet çdo muaj në përfundim të periodës së muajit të faturimit. Faturimi nga lexuesit përfundon në ditën e fundit të muajit, përveç në rastet kur data e fundit e muajit është në ditët e vikendit apo ditë feste zyrtare në Republikën e Kosovës, faturimi mbyllet në ditën e parë apo të dytë të muajit vijues.
6. Procedura e mbylljes së faturimit duhet të kryhet në fillim të muajit brenda datës 01-05 të muajit aktual, pas barazimit të pagesave në kontabilitet. Paraprakisht duhet të kryhen procedurat e kontrollimit dhe ri kalkulimit të gjendjeve dhe pastaj mbyllet muaji sipas hapave në vijim:

Hapi i parë:

- 1.1. Kontrollohen gjendjet e faturimit për eliminimin e gabimeve teknike. Në rastet e gabimeve teknike, shefi i faturimit në bashkëpunim me shefin e leximit, i korrigjon gabimet duke u bazuar në foto-komentet ose informacionin e dhënë nga lexuesi për gjendjen faktike në teren.
- 1.2. Raporti i faturimit shkarkohet plotësisht nga programi nga shefi i faturimit si dëshmi për verifikimin e të dhënave, duke përfshirë sasinë e metrave kubik, stornimet dhe arkëtimin.
- 1.3. Departamenti i Kontabilitetit dhe Thesarit kontrollon dhe aprovon që të gjitha pagesat e arkëtuara janë regjistruar dhe postuar në kartelën e konsumatorit.

Hapi i dytë:

- 1.1. Shefi i shërbimit të faturimit njofton departamentin e IT-së për vazhdimin e procedurës së mbylljes së ciklit të faturimit. Bëhet ri kalkulimi i gjendjes së faturimit nga hapi i parë (ri-kontroll).
- 1.2. Pas konfirmimit nga departamenti i IT-së, shefi i faturimit fillon ri kalkulimin e faturave për secilin lexues një për një.

Hapi i tretë:

- 1.1. Departamenti i IT-së konfirmon që të gjitha hapat e mësipërm janë në përputhje me raportin e shefit të faturimit dhe hapet cikli i ri për muajin aktual.
- 1.2. Korrigjimet e mundshme të gabimeve në faturat duhet të bëhen gjatë muajit në vijim.
- 1.3. Regjistrimet e reja bëhen në përputhje me rregulloren e kyçjeve të reja.

Neni 7

Procesi i leximit dhe faturimit

Procesi i leximit dhe faturimit - kalon në trembëdhjetë (13) hapa sipas tabelës më poshtë:

Hapat	Punët përgatitore - faturimi në teren	Përgjegjësi për kontrolle nga:
1	Regjistrimi i Konsumatorëve të ri dhe përditësimet mujore sipas procesverbaleve të komisioneve për ndryshimet (zëvendësimet e ujëmatësve, ndryshimet e tarifave dhe shërbimeve)	Shefi i shërbimit të faturimit, Zyrtarët e Faturimit
2	Hapja e periudhës së re të faturimit deri me datë 05 të muajit vijues	Menaxheri komercial, Shefi i shërbimit të faturimit Menaxheri i IT-së
3	Leximi i ujëmatësve në teren dhe kalkulimi i faturave	Lexuesit

4	Sinkronizimi ditor i shënimeve të reja të konsumatorëve në pajisjet Mobile Offline	Lexuesit
5	Kontrolla ditore e lexuesve në teren, Kontrolla dhe verifikimi i gjendjeve faktike në ujëmatës për identifikimin problemeve sipas kërkesave/ankesave të konsumatorëve si dhe kërkesave të tjera të veçanta si nga NJAB, ARRU etj.	Zyrtarët e lartë të lexuesve , Ekipa e kontrollës, Zyrtarët e shërbimit të faturimit Inspektorët
6	Kontrolli online në baza ditore i procesit të faturimit.	Shefi i shërbimit të lexuesve, Zyrtarët e lartë të lexuesve, Zyrtarët e shërbimit të faturimit.
7	Përfundimi i leximeve dhe shpërndarja e faturave (deri në datën e fundit të muajit aktual, përveç në rastet kur data e fundit e muajit është në ditët e vikendit apo ditë të festës zyrtare)	Lexuesit
8	Procesi i kontrollit të përfundimit të ciklit të faturave (përfshirë % e numrit të leximeve për çdo lexues, kontrollin e vlerave të lexuara, kontrollin e vlerës së faturave dhe përmirsimet e nevojshme)	Shefi i shërbimit të lexuesve, Zyrtarët e lartë të lexuesve, Shefi i shërbimit të faturimit
9	Proceset e nevojshme nga Shërbimi i Faturimit (stornimet, largimet) sipas vendimeve të komisionit	Shefi i shërbimit të faturimit, Zyrtarët e faturimit
10	Mbyllja e ciklit të faturimit dhe hapja e një cikli të ri	Shefi i shërbimit të faturimit
11	Predaditja e planit mujor për faturim dhe lexim të ndar sipas zonave-lagjeve dhe numrit të konsumatorëve	Zyrtarët e lartë të lexuesëve, Shefi i lexuesve Menaxheri i departamenti komercial
12	Krijimi i vërejtjeve mujore për konsumatorët me borxhe të papaguara	Shefi i shërbimit të Inspektimit dhe Kontrollës Shefi i faturimit
13	Shpërndarja e vërejtjeve për borxhe	Lexuesit, Inspektorët, Përmes postës
14	Raportimi Periodik	Menaxheri komercial, Shefi i shërbimit të faturimit, Shefi i leximit të ujëmatësve

Neni 8

Rregullat e leximit të ujëmatësve

Me qëllim që të kemi një procedurë sa më të drejtë, të përgjegjshme dhe të saktë për leximin e ujëmatësve, për të monitoruar dhe menaxhuar përdorimin e ujit nga konsumatorët në një mënyrë sa më efektive, është e obliguar që leximi i ujëmatësve nga lexuesit, kontrolloret, inspektorët të bëhet në përputhje me rregulloret e aplikueshme.

Procedura e leximit është si vijon:

1. Leximi i rregullt i ujëmatësve duhet të bëhet nga lexuesit, ndërsa sipas nevojës nga ekipet e kontrollës, inspektorët, shërbimi i ujëmatësve brenda departamenteve dhe shërbimeve të Drejtorisë Komerciale dhe Drejtorit Teknikë.
2. Leximi i ujëmatësve duhet të realizohet manualisht përmes pajisjeve mobile, ose në rastin kur janë të instaluar, duke përdorur SMART ujëmatësat - AMR.
3. Leximi i matësve të ujit, bëhet brenda orarit dhe ditëve të punës, duke u realizuar në përputhje me një plan mujor të ndar sipas zonave-lagjeve dhe numrit të konsumatorëve, i përgatitur dhe kontrolluar nga zyrtarët e lartë të lexuesëve dhe shefi i lexuesëve. Procesi zhvillohet në intervale të rregullta kohore, duke respektuar planin mujor. Leximi kryhet brenda ditëve të përafërta të ciklit lexues, jo më shpesh se një herë në muaj, dhe në raste të veçanta, jo më rrallë se çdo tre (3) muaj. *(sipas shtojës nr: 1. Plani mujor i leximit dhe shpërndarjes të faturave).*
4. Leximi i ujëmatësve në objektet e kultit zhvillohet në intervale të caktuara kohore, por jo më rrallë se një herë në gjashtë (6) muaj brenda vitit, ndërsa leximi i dytë duhet të bëhet më së largu në dhjetor të vitit aktual.
5. Objektet e biznesit dhe zyrat brenda objekteve të kultit fetar duhet të lexohen rregullisht jo më shpesh se një herë në muaj, dhe në raste të veçanta, jo më rrallë se çdo tre (3) muaj.
6. Gjatë leximit, duhen marrë të paktën 4 foto dhe komente të ujëmatësve të secilit konsumator brenda një viti nga secili lexues, me qëllim të konfirmimit të gjendjeve faktike.
7. Kontrolli i rregullt i lexuesve në të gjitha njësitë e KRUP-së, bëhet nga zyrtarët e lartë të leximit apo inspektorët në baza të rregullta, të paktën një herë në tre muaj për secilin lexues.

Neni 9

Ndarja e terrenit për lexuesit

Procedura për ndarjen e terrenit të mbuluar nga lexuesit është si vijon:

1. Ndarja e terrenit bëhet me procedura të rregullta nga një komision i autorizuar brenda Drejtorisë Komerciale. Komisioni i autorizuar ka për detyrë të përpiloj planin vjetor dhe mujor të leximit sipas kësaj rregullore.
2. Ndryshimi i terreneve mund të ndodhë në periudha të ndryshme, për qëllime kontrolli apo për të rritur efikasitetin e lexuesve. Ndryshimi i terreneve bëhet me kërkesat e zyrtarëve të lartë dhe shefit të lexuesëve me aprovimin e Menaxherit të Departamentit Komercial apo Drejtorit Komercial.
3. Ndryshimi i zonave të lexuesve, bëhet edhe duke u bazuar në raportin e komisionit i cili formohet vetëm për gjendje të jashtëzakonshme (sëmundje, vdekje, largim nga puna etj). Komisioni për shqyrtimin e kërkesave për ndërrimin e zonave, asnjëherë nuk duhet të merr parasysh kriteret që përcaktojnë performancën e një lexuesi.

4. Në rastin e ndarjes së terrenit në zonat urbane dhe rurale, për të gjitha kategoritë e konsumatorëve, komisionet që krijohen për këtë qëllim duhet të merren parasysh kriteret e mëposhtme:
 - 4.1 Numri i konsumatorëve që i mbulon një lexues duhet të jetë ndërmjet 800 - 3000 konsumatorë, varësisht nga kategoria e pronave dhe terreni gjeografik;
 - 4.2 Kriter esencial është mbulimi i terrenit, sipas njësive me numrin aktual të lexuesve në përputhje me numrin aktual të konsumatorëve;
 - 4.3 Gjatë ndarjes së zonave jo më shumë se dy zona, duhet të merret parasysh numri i konsumatorëve dhe kompleksiteti i zonës (shtëpi/banesa), si dhe kushtet e vështirësuar në fshatra më të largëta;
 - 4.4 Pë arsye që të jetë një shpërndarje sa më e drejtë e faturave, një lexues duhet të shpërndaj faturat, pavarësisht nga kategoria e tyre (shtëpiak, komercial-industrial dhe institucional);
 - 4.5 Zonat mundësisht të jenë kompakte, në mënyrë që të mos ketë nevojë të lëvizjes në distanca të gjata;
 - 4.6 Në ndarjen e terrenit duhet të përcaktohen kriteret për numrin e shtëpive dhe banesave kolektive;
 - 4.7 Ndarja e zonave bëhet përmes shortit ose ndonjë ndarje tjetër, duke mos favorizuar asnjë lexues specifik. Pasi të jenë identifikuar zonat, duhet të gjendet një mënyrë për ndërlidhje me lexuesin përkatës.

KREU III

PROCEDURAT E FATURIMIT DHE ARKËTIMIT

Neni 10

Faturimi për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit

1. Lexuesit janë të obliguar që konsumatorë ti faturojnë rregullisht për shërbimet e furnizimit me ujë dhe kanalizim, bazuar në shpenzimet në ujëmatës dhe në përputhje me tarifat e miratuara nga Autoriteti Rregullator i Ujërave (ARRU).
2. Të gjithë konsumatorët që nuk kanë instaluar ujëmatësin dhe janë faturuar pa këtë pajisje janë të detyruar të instalojnë ujëmatësin. Kjo është e nevojshme për të siguruar që faturimi të kryhet në përputhje me rregulloret e aplikueshme.
3. Konsumatorët që marrin vetëm shërbimet e ujërave të ndotura, dhe nuk janë të lidhur në rrjetin e furnizimit të ujësjellësit të KRUP-së, lexuesit do ti faturojnë sipas dy metodave të mëposhtme:
 - 3.1 Bazuar në leximin e sasisë së ujit të konsumuar, të matur në ujëmatësin individual, në rast se një ujëmatës ekziston.
 - 3.2 Në bazë të një mostre përfaqësuese të matur të konsumatorëve të kategorisë së njëjtë.

4. Në rast se ujëmatësi është i papërdorshëm(jo funksional) për arsye të caktuara dhe nuk mund të lexohet, faturimi nuk do të bazohet në leximet e ujëmatësit. Përcaktimi i faturimit për këtë periudhë kohore deri sa ujëmatësi është i pamundur të vendoset do të bëhet në bazë të një vlerësimi të bërë nga ofruesi i shërbimeve. Ky vlerësim duhet të bazohet në konsumin e shërbimeve në periudhën e mëparshme të konsumatorit. Në këtë rast, faturimi bazuar në vlerësim nuk duhet të tejkaloj një periudhë prej tre (3) muajsh. Ky lloj faturimi nuk duhet të ndodh dy muaj radhazi.
5. Në rast se një konsumator refuzon instalimin e ujëmatësit ose rregullimin e tij, KRU-ja do të ndjekë procedurat për ndërprerjen e shërbimit të furnizimit të ujit sipas rregulloreve aktuale.

Procedurat e faturimit dhe dërgimi i faturës

Procedurat e Faturimit dhe dërgimit të faturës është si vijon:

1. Kompania detyrohet të dorëzojë konsumatorëve një faturë për shërbimet e ujit të ofruara çdo muaj. Fatura duhet të përmbajë të gjitha të dhënat sipas rregullores të aprovuar nga Autoriteti Rregullator i Ujërave (ARRU).
2. Fatura duhet të jetë në format e printuara dhe mund të dorëzohet konsumatorit personalisht, me postë në adresën e tij ose përmes postës elektronike (e-mail), sipas marrëveshjes së parapëlqyer. Afati i pagesës duhet të jetë 15 ditë prej datës së lëshimit të faturës.
3. Format e faturës duhet të përdorin printimin termik.
4. Faturat origjinale shtypen në teren përmes metodës së faturimit mobil.
5. Kopja e faturës mund të kërkohet në çdo kohë, vetëm në zyrat kryesore të KRU "Prishtina" përmes një kërkesë zyrtare në qendrën e konsumatorëve dhe identifikohet si një faturë e riprintuar.
6. Konsumatorët kanë mundësi të shkarkojnë faturën përmes aplikacionit e-KRUP, nëse e kanë të aktivizuar.
7. Faturat do të jenë në gjuhën zyrtare që përdoret në Republikën e Kosovës.
8. Shpërndarja e faturave do të realizohet në përputhje me legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale në fuqi.

Informacioni në faturën e ujit

Në përputhje me rregulloret e vendosura nga Autoriteti Rregullator i Ujërave (ARRU), fatura e ujit duhet të përmbajë të paktën informacionin e mëposhtëm:

1	Numri unik i faturës.
2	Detajet e kontaktit të Konsumatorit, duke përfshirë kategorinë (Amvisëri ose Komerciale-Industriale, ose Institucionale).
3	Të dhënat e ujëmatësit (seria, numri, dhe kapaciteti).

4	Adresa e pronës ku janë ofruar shërbimet.
5	Vlerat e nevojshme që kërkohen nga Konsumatori për secilin artikull të mbledhura, për të llogaritur shumën totale që Konsumatori duhet të paguajë.
6	Data deri kur Konsumatori kërkohet të paguajë shumën totale të paraqitur në Faturë.
7	Shuma totale e paguar duhet të tregohet qartë.
7	Metodat e pranueshme të pagesës për Konsumatorin.
8	Numri i telefonit për pyetje lidhur me Faturën dhe një numër për situata emergjente që është në dispozicion 24 orë.
9	Ngarkesa për konsumin e ujit, duke përfshirë datën dhe rezultatin e leximit aktual dhe të mëhershëm të ujëmatësit.
10	Cilado ngarkesë tjetër në lidhje me ofrimin e shërbimeve të ujit, si gjobat për pagesa të vonuara, shkyçjet, ri kyçje, njoftime ose ngarkesat e tjera të aprovuara, do të paraqiten në mënyrë të përcaktuar.
11	Të gjitha ngarkesat që përfshijnë Tatimin mbi Vlerën e Shtuar (TVSH) do të paraqiten si një artikull i veçantë, dhe TVSH-ja totale që është e detyrueshme për Konsumatorin duhet të përfshihet

Faturimi i linjave të shumëfishta të furnizimit për një prone të një konsumatori

Kur një konsumator faturohet për më shumë linja të furnizimit me shërbime brenda një objekti, të gjithë ujëmatësit brenda pronës lexohen, dhe të gjitha leximet shfaqen në një faturë të vetme. Kalkulimi përfshin totalin e leximeve në të gjithë ujëmatësit brenda pronës (mund të ketë deri në 4 ujëmatës në një njesi e banimit/afarizimit).

Faturimi i pikave të shumëfishta të një konsumatori

Kur një konsumator faturon për më shumë pika të furnizimit me shërbime, konsumatorit i dërgohen sa fatura ka pika furnizimi. Sistemi i faturimit ka një formë tabelare të veçantë ku janë të regjistruara të gjitha faturat për të gjitha pikat e faturuara.

Neni 11

Detyrimi për pagesën e faturës së ujit

Konsumatorët janë të detyruar të paguajnë faturën për shërbimet e ujit të pijshëm dhe kanalizimit. Fatura e ujit është një dokument i vlefshëm që lejon përmbarimin e detyrimeve.

Afati për pagesën e faturës së ujit

Konsumatorët janë të detyruar të paguajnë faturat e tyre të ujit për muajin aktual brenda afatit të 15 ditëve nga data e faturimit.

Masat e aplikueshme në rast të mos pagesës së faturës

1. Nëse pagesa nuk bëhet brenda 30 ditëve nga data e faturimit (përcaktohet nga më së largu 3 muaj fatura e grumbulluar), fillon procesi me dërgimin e paralajmërimeve.
2. Për mos pages të faturave të ujit sipas afateve ligjore, aplikohet vërejtja për ndërpreje të shërbimeve të ujësjellësit sipas Rregullores 03/2017, neni 13 dhe rregullores së ARRU-së 06/2016 deri në momentin e ndryshimit të rregullores (*sipas shtojcës nr. 2. Formati i Vërejtjeve për pagesë*)
3. Pas pranimi të vërejtjes, nëse konsumatori nuk kryen pagesën brenda 5 ditëve të punës, aplikohet Vendimi për ndërprerje nga shërbimet e ujësjellësit sipas rregulloreve në fuqi (*sipas shtojcës nr.3 Vendimi për ndërprerje nga shërbimet e ujësjellësit*)
4. Pas kësaj, mund të nisë procedura e përmbarrimit të detyrimeve të papaguara, në pajtim me ligjin në fuqi.
5. Kompania do të ndërpret shërbimet e ujit për konsumatorin dhe do të nisë procedurën e përmbarrimit të borxhit, në përputhje me legjislacionin aktual, i cili përcakton trajtimin e borxheve të këqija në përputhje me rregulloren e zbatueshme.

1.1. Metodat dhe vendet (pikat) e pagesës

Konsumatorët mund të paguajnë faturat e tyre në qendrat (arkat) e pagesës të kompanisë, bankat komerciale, institucionet e mikrofinancave, pikat e Postës së Kosovës (PK), shërbimet e bankave elektronike (e-banking), Aplikacioni i KRU „Prishtina” Sh.A. (e-commerce) dhe të tjera metoda të aplikohen në kompani. Kompania do të informojë rregullisht konsumatorët mbi metodat e pagesës dhe vendet ku mund të bëhet pagesa.

Neni 12

Procedurat e përgjithshme të pagesës

Menaxhimi i borxheve është një pjesë e rëndësishme e procesit të faturimit dhe arkëtimit.

1. Pagesat e marrura nga një konsumator mund të jenë për fatura të shumta dhe mund të jenë të pjesshme, pa specifikuar për cilën faturë është bërë pagesa dhe shuma e pagesës në raport me vlerën totale të faturës.

1.1 Kur një pagesë merret duke specifikuar një faturë, pagesa do të aplikohet në atë faturë të specifikuar nga konsumatori edhe nëse shuma e pagesës nuk është e njëjtë me shumën totale të faturës dhe zbritet në saldo. (pagesa aplikohet në borxhin total, duke filluar me e vjetra)

1.2 Kur pranohet një pagesë pa specifikimin e një fature të veçantë, pagesa do të aplikohet për shumat më të vjetra. Pagesa do të shfrytëzojë faturat nga më e vjetra deri te më e reja.

2. Në rastet kur konsumatorët nuk paguajnë faturat, drejtoria komerciale duhet të ndërmarrë masa për të siguruar arkëtimin e pagesave.
- 2.1 Konsumatorët me fatura të papaguara mund të kontaktohen drejtpërdrejt në çdo kohë gjatë procesit të mbledhjes për të diskutuar pagesën e llogarive të papaguara.
- 2.2 Për të mbajtur konsumatorët të informuar për balancën e llogarisë së tyre, një pasqyrë mujore do të dërgohet përmes faturës ose përmes një bisede telefonike nga Qendra e Thirrjeve me ftesë për pagesë.
- 2.3 Departamenti komercial është përgjegjës kryesisht për të mbledhur shumat e papaguara.
- 2.4 Vërejtjet duhet t'i dërgohen klientëve për t'u informuar se fatura është e papaguara.
- 2.5 Për çdo rast të papaguar Drejtoria Komerciale përpilon listat me konsumator Departamenti Komercial duhet të kujdeset për dërgimin e lëndëve të Përmbartuesi, duke respektuar rregulloren.
- 2.6 Procedurat që zbatohen gjatë procesit të mbledhjes së faturave të lëshuara.

Procedurat të cilat aplikohen gjatë procesit të mbledhjes të arkëtimit të faturave të lëshuara janë si vijon:

Nr.	Përshkrimi	Përgjegjës
1	Analizohet lista e debitorëve dhe kategorizohen sipas detyrimeve dhe periudhës së papaguara.	Menaxheri Komercial, Shefi i faturimit, Zyrtari i lart i faturimit
2	Realizohet një njoftim ndaj konsumatorëve që nuk kanë paguar faturat brenda afatit të paraparë. Njoftimi mund të bëhet përmes Qendrës së Thirrjeve (Call Center), broshurave, ose shpalljeve me shkrim.	Shefi i faturimit, Zyra e qendrës të thirrjeve
3	Dërgohet një paralajmërim për ndërprerjen e shërbimit tek konsumatorët me pagesë të vonuar në faturat e tyre. Paralajmërimi duhet të përmbajë informacion mbi ndërprerjen e shërbimeve në rast të mos-pagesës.	Departamenti për kontroll dhe lidhje, Shefi për inspektim dhe shkyçje, Inspektorët
4	Konsumatorëve që nuk kanë mundësi të paguajnë totalin e borxhit, u ofrohet mundësia për të bërë pagesën në rate përmes një marrëveshje të quajtur 'kontrata e pagesës në rata. Ky proces koordinohet nga Shefi i Shërbimit me Konsumatore.	Shefi i shërbimit me konsumatorë, Zyrtari për konsumatorë
5	Pranohen pagesat për faturat e ujit dhe jepen dëftesat për pagesat e bëra.	Arkëtari
6	Azhurnohen llogaritë e konsumatorëve - në të njëjtën ditë kur janë pranuar pagesat.	Arkëtari
7	Listat e debitorëve azhurnohen rregullisht për të pasqyruar situatën aktuale të borxheve.	Zyrtari i faturimit
8	Konsumatorëve që nuk përgjigjen ndaj njoftimit për vonesën, u ndërpritet shërbimi sipas procedurave të ndërprerjes së shërbimit.	Departamenti për kontroll dhe lidhje, Shefi për inspektim dhe shkyçje-inspektorët

9	Pranohen pagesat e faturave, përfshirë tarifën për rikyçjet, nga konsumatorët të cilëve u është ndërprerë shërbimi.	Arkëtari
10	Konsumatorët e shkyçur që nuk kanë paguar faturat e tyre drejtohen tek Zyrtari Ligjor për të ndërmarrë masat ligjore për të realizuar borxhin në pajtim me procedurat përmbartimore.	Shefi i faturimit/ Zyra ligjore

Neni 13

Marrëveshjet e ri programimit

Marrëveshjet e ri programimit janë procedura e ndjekur për konsumatorët që nuk kanë mundësi për të paguar borxhet e tyre.

1. Marrëveshjet e ri-programimit negociohen nga Departamenti i Konsumatorëve, duke u bazuar në vendimin për aplikimin e kontratës për ri-programimin e borxhit të KRU-së me konsumatorët për të përfunduar pagesën e borxheve të tyre kur ata pranojnë, të cilë nuk kanë mundësi të shlyejnë menjëherë borxhin e tyre në një shumë të vetme.
2. Konsumatorët duhet të nënshkruajnë një marrëveshje për pagesën e borxhit, që është një dëshmi e pranimit të tyre. Me këtë marrëveshje, miratohet plani i ri i pagesës që zgjat për një periudhë jo më shumë se 24 muaj për kategorinë biznese, institucione dhe jo më shumë se 36 muaj për kategorinë e amvisërisë (*sipas shtojës nr.4 Formatit i Kontratës për ri programimin e borxhit*).

Neni 14

Monitorimi

1. Monitorimi i procedurave të faturimit, zhvillohet në bazë ditore nga zyrtarët e lartë të Shërbimit të leximit të ujëmatësve, Shefit të shërbimit të Faturimit dhe Shefit të Shërbimit të leximit.
3. Faturimi për shërbime të veçanta duhet të përgatiten nga Departamenti Komercial kur këto shërbime ofrohen një pale të jashtme (konsumatorit) sipas tarifave të përcaktuara në ARRU (*sipas shtojës nr.5 Formatit i Faturë për kalkulimin e dëmeve*)
2. Të gjitha informacionet mbi procesin e faturimit nga konsumatorët mund të kërkohen dhe dërgohen përmes faqes së internetit ose postës elektronike në info@kru-prishtina.com.
3. Rimbursimet/Korrigjimet - të gjitha format e kërkesave për rimbursim për konsumatorët duhet të nënshkruhen dhe aprovohen nga mbikëqyrësi i llogarive të arkëtueshme.

Neni 15

Procedurat e shpërblimeve

Shpërblimet mund të aplikohen për lexuesit, inspektorët dhe kontrolloret sipas skemës së aplikueshme.

Neni 16

Procedurat e ndëshkimeve

Ndëshkimet do të aplikohen kur punonjësit duke përfshirë lexuesit, nuk i zbatojnë detyrat dhe përgjegjësit e punës sipas rregullores të aplikueshme: Rregullores për përgjegjësi disiplinore dhe material të punëtorëve të KRUP-së. Çdo ndëshkim do të aplikohet në mënyrë të drejtë dhe të përgjegjshme, duke u bazuar në dëshmitë dhe procedurat e përcaktuara sipas rregullores.

Neni 17

Dispozitat përfundimtare

Ky dokument mund të rishikohet dhe përditësohet për t'u siguruar që të jetë në përputhje me zhvillimet aktuale dhe nevojat e kompanisë.

Neni 18

Hyrja në fuqi

Rregullorja hyn në fuqi pesëmbëdhjetë (15) ditë kalendarike pas aprovimit nga Bordi i Drejtorëve.

Bordi i Drejtorëve
Kryesuesja Znj. Teuta Ukshini-Aliu



Shtojca 1.Formati i Planit mujor per lexim dhe faturim



Muaji: _____ / _____ Lexuesi: _____ Numri i faturave: _____

[illegible]

Lexuesi:

Shtojca 2.Formati i Vërejtjeve për pagesë

Departamenti për Kontroll dhe Lidhje

Vula dhe protokolli: Viti/Muaji

VËREJTJE PËR PAGESË

Emri dhe Mbiemri i Konsumatorit : {Emri dhe Mbiemri},

Shifra e konsumatorit: {Shifra e Konsumatorit}

Adresa: {[Adresa]},

Komuna: {[Qyteti]}

Borxhi juaj ndaj KRU "Prishtina" Sh. A Prishtinë, në emër të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit është {[Borxhi_Total]} Euro.

Në rast se nuk e paguani vlerën totale të këtij borxhi, apo nuk nënshkruani marrëveshje për ri-programimin e borxhit me KRU „Prishtina” Sh. A Prishtinë, do të pasoj shkyçja nga rrjeti i ujësjellësit.

Pagesa e borxhit duhet të kryhet në afat prej **5 (pesë)** ditëve nga dita e pranimit të vërejtjes.

KUR „Prishtina” Sh. A Prishtinë nuk është përgjegjëse për çfarëdo dëmi që mund të shkaktohet nga shkyçja e shërbimeve të ujit. Ju lutemi që të ndërmerrni të gjitha masat që t'i mbronin njerëzit dhe pronën tuaj nga pasojat eventuale që mund të shkaktohen nga ndërprerja e shërbimeve të ujësjellësit.

Pagesat mund të bëhen në:

- Zyrën Qendrore të Pagesës dhe në të gjitha arkat e KRU „Prishtina” Sh. A.
- Përmes Aplikacionit të KRU „Prishtina” Sh. A “E-KRUP” në Android dhe IOS.
- Sportelet e Postës së Kosovës (PTK)
- E- Banking në të gjitha Bankat komerciale në Kosovë
- Sportelet e Western Unionit, Moneta, UPF, Money Gram, Kapital, Vllasa-Co, IBAS, etj

Vërejtje: Në rast të mos-pagesës së borxhit (shumës që i ka kaluar afati), Shkyçja do të zbatohet pa ndonjë vërejtje të më tutjeshme. Ri-kyçja e konsumatorit do të bëhet vetëm pasi Konsumatori të ketë dëshmuar pagesën e borxhit të tërësishëm si dhe pas pagesës së shpenzimeve të shkyçjes dhe ri-kyçjes në vlerë prej **20 Euro + TVSH**. Ri-kyçja në këtë rast do të kryhet brenda (2) ditëve të punës pas pagesës së borxhit dhe shpenzimeve të shkyçjes dhe ri-kyçjes.

Prishtinë**KRU "Prishtina" Sh.A.**

Shtojca 3. Formati i Vendimit për ndërprerjen e shërbimeve nga ujësjellësi



Departamenti për Kontroll dhe Lidhje

Datë: _____

Nr. i Protokollit: _____

Në mbështetje të Nenit ____ paragrafi ____ të Ligjit Nr. 05/L -042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, i shpallur në Gazetën Zyrtare Nr. 4/2016 datë 14.01.2016, neni ____ të Rregullores nr. 06/2016 për Ndërprerje nga Shërbimet e Ujit në Kosovë të ARRU-së dhe neni ____ të Rregullores 03/2017 për Procedurat e Ndërprerjes të Shërbimeve të Ujit si dhe pas paralajmërimit të konsumatorit për ndërprerje sipas legjislacionit në fuqi, KRU „Prishtina” nxjerr këtë vendim:

VENDIM

për ndërprerjen nga shërbimet e ujësjellësit

1. Konsumatorit: me shifër:, me adresë:.....
(emri dhe mbiemri),

.....t' i ndërpriten shërbimet e ujësjellësit.

(rruga, numri dhe vendbanimi),

2. Ndërprerja e ujit, duhet të ekzekutohet në tërësi nga punëtorët e autorizuar të KRU „Prishtina” Sh. A.
3. Për arkëtimin e borxhit të papaguar të konsumatorit, K.R.U. “Prishtina” Sh. A. do të inicioj procedurën përmbartimore.
4. Ky vendim hyn në fuqi në ditën e nxjerrjes.

Arsyetim

Konsumatori _____ është paralajmëruar me kohë sipas Nenit ____ të Rregullores 03/2017 për Procedurat e Ndërprerjes të Shërbimeve të Ujit, mirëpo ai nuk i është përgjigjur paralajmërimit (vërejtjes) të dërguar nga K.R.U. “Prishtina” me datë _____. Duke pasur parasysh se konsumatori ka dështuar të paguaj borxhin për _____, Kompania në pajtim me nenin ____ të Ligjit Nr.05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit dhe neni ____ të Rregullore 03/2017 për Procedurat e Ndërprerjes të Shërbimeve të Ujit,, ndërpre në konsumatorin nga shërbimet e ujësjellësit.

Nga arsyet e cekura me lart, KRU “Prishtina” Sh.A, ka vendosur si diapozitiv të këtij vendimi.

Dërguar;

Zyrtari përgjegjës

IX Konsumatorit

Ix Njësisë për Ndërprerje,

Ix Arkivit të KRU-së

Emri/mbiemri, nënshkrimi