



Rekonstruktimi i rrjetit ekzistues të kanalizimit është në kompetencë të NP Ujësllësi dhe kanalizimi, mirëpo obligimin për vendosje të rrjetit të kanalizimit në vende ku nuk ka u përket komunave ose Qytetit Shkup, varësisht nga ajo në kompetencë të kujt është rruga lokale.

- Ku të drejtohen në rast se më dërgojnë faturë të lartë për ujë të cilën konsideroj që nuk ke kam harxhuar?

Shfrytëzuesit duhet të drejtohet në NP Ujësllësi dhe kanalizimi, përkatësisht të parashtrojë ankesë në Komisionin për fatura të kontestueshme i formuar nga vet ndërmarrja publike. Komisioni, në afat prej 15 ditësh, do të shqyrtojë shkaku kryesor për faturën e lartë dhe do ta informojë konsumatorin. Nëse ka ndodhur gabim, përkatësisht konsumatorit i janë faturuar më tepër mjete monetare, ndërsa gjendja e ujëmatësit tregon që ka shpenzuar më pak, ato do t'i zbriten në faturat e ardhshme.

- Kam pranuar faturë të lartë për ujë, ndërsa nga përgjegjësit e NP Ujësllësi dhe kanalizimi mora përgjigje që bëhet fjalë për defekt të instalacionit të ujësllësit në shtëpinë time. Cila pjesë e instalacionit të ujësllësit i përket NP Ujësllësi dhe kanalizimi e cila pronarit të banesës?

Nëse defekti është në instalacionin e ujit që shkon deri te ujëmatësi dhe në ujëmatës (i bllokuar, jofunksional dhe ngjashëm), obligimi për mënjanim të defektit është i NP Ujësllësi dhe kanalizimi, mirëpo nëse bëhet fjalë për defekt të instalacionit të ujësllësit pas ujëmatësit, obligimin për sanim të defektit e ka pronari i banesës apo shtëpisë.

Ankesat më të shpeshta nga konsumatorët të dërguara tek Avokati i Popullit, në aspekt të shërbimeve të NP Ujësllësi dhe kanalizimi

- Arkëtim të borxheve të vjetruara për ujë
- Arkëtim të borxheve nga pronari paraprak megjithëse pronësia është ndryshuar
- Mungesë e leximit të rregullt të ujëmatësve dhe detyrim të konsumatorëve me shuma paushall
- Pakënaqësi nga vendimet e Komisionit për fatura të kontestueshme
- Pakënaqësi nga fushata për pagesë të faturave për shkak të kushtëzimit për pagesë të borxheve dhe shpenzimeve në tërësi që e bën aksionin të pasuksesshëm



Nëse si konsumatorë nuk jeni të kënaqur nga përgjigja e NP Ujësllësi dhe kanalizimi për ankesën tuaj, mund të drejtoheni në:

- Inspektoratin Shtetëror komunal, tel. 02 2465 322, e-mail: kontakt@dkl.gov.mk ose me plotësim të kontakt-formë në www.dkl.gov.mk;
- Komisionin Shtetëror për vendimmarrje në shkallë të dytë në fushën e mbikëqyrjes inspektuese dhe procedurës për kundërvajtje, tel. 02 3211 343, e-mail: drzavnakomisija@gmail.com ;
- Kundër aktvendimeve të prera (përfundimtare) të ndërmarrjeve publike mund të inicihet edhe kontest administrativ pranë Gjykatës administrative me padi;
- Për mosrespektim të obligimeve nga marrëveshja me ndërmarrjen publike mund të mbahet procedurë pranë gjyqit të rregullt (civil), që inicihet me padi me të cilën kërkohet të respektohen dispozitat kontraktuese dhe nëse për shkak të mosrespektimit ka ndodhur dëmi konkret, mund të kërkohet edhe kompensim i dëmit;
- Avokati i Popullit të RMV-së, tel. 02 3129 335, e-mail: kontakt@ombudsman.mk ose duke plotësuar kontakt-formularin në www.ombudsman.mk;
- Këshillin për mbrojtje të konsumatorëve të Qytetit të Shkupit, bul. Ilinden numër 82 - Shkup;
- Organizatën e konsumatorëve të Maqedonisë, tel. 02 3179 592, e-mail: sovetuvanja@opm.org.mk ose duke plotësuar kontakt-formularin në www.opm.org.mk.

KJO BROSHURË U PËRGATIT NGA:

KËSHILLI PËR MBROJTJE TË KONSUMATORËVE TË QYTETIT TË SHKUPIT

Bul. Ilinden, nr. 82- Shkup
 potrosuvaci@skopje.gov.mk
<http://www.skopje.gov.mk>

ORGANIZATA E KONSUMATORËVE TË MAKEDONISË OKM - Shkup

Rr. Divizioni 50, 10A Shkup
 Për këshillim kontakti:
sovetuvanja@opm.org.mk, ose në platformën e këshillimit
 në uebfaqen <http://www.opm.org.mk>



Qyteti i Shkupit



KËSHILLI PËR MBROJTJE
TË KONSUMATORËVE



TË DREJTAT DHE OBLIGIMET E KONSUMATORËVE

(GJATË SHFRYTËZIMIT TË SHËRBIMEVE TË
NP UJËSJELLËSI DHE KANALIZIMI - SHKUP)

Si konsumatorë keni të drejta dhe obligime, 1 kur shfrytëzoni shërbime të NP Ujësllësi dhe kanalizimi. Më e rëndësishme është të gjithë të veprojmë me ndërgjegje ndaj ujit që paraqet resurs të çmueshëm, ndërsa rregullisht testohet në aspektin kimik dhe bakteriologjik nga ana e NP Ujësllësi dhe kanalizimi - Shkup. Në drejtim të sigurimit të shërbimeve për qytetarët, NP Ujësllësi dhe kanalizimi ndërmerr masa kur bëhet fjalë për furnizim cilësor me ujë, si dhe mbrojtje të sistemit të furnizimit me ujë dhe të atij të kanalizimit.

NP Ujësllësi dhe kanalizimi ka kompetenca për grumbullim, pastrim dhe distribuim të ujit për pije dhe derdhje të ujërave të zeza urbane, siguri të ujit të shëndetshëm për pije të domosdoshëm për jetën e qytetarëve dhe përgjithësisht për funksionim të zhvillimit të Qytetit të Shkupit.

Qytetarët e Qytetit të Shkupit kryesisht shprehen të kënaquri nga puna e ndërmarrjes kur bëhet fjalë për furnizimin me ujë, mirëpo konsiderojnë që çmimi i ujit në vitin 2019 është shumë më i lartë se vitet e kaluara, pa u dhënë arsye të pranueshme e plotë për këtë. Krahas reagimeve për faturat e larta, qytetarët kanë probleme për ta kuptuar vijën e kuqe të faturës e cila tregon që konsumatorët kanë fatura të papaguara, megjithatë pa qenë të informuar nëse për ato fatura janë ngritur padi





ose janë të vjetruara. Kundërshtimet tjera kanë të bëjnë me pengesa teknike të ujëmatësimit, me nevojën për zëvendësim me ujëmatës të ri, ose lexim jo i rregullt i gjendjes. Gjithsesi, krahas kundërshtimeve, konsumatorët të cilët paguajnë për shërbime parashtrojnë edhe çështje të shumta që kanë të bëjnë me pjesë të caktuara të shërbimeve që i përdorin.

ME KËTË BROSHURË KEMI PËR QËLLIM T'JU INFORMOJMË KU TË DREJTOHENI, PËR TË PARASHTRUAR NDONJË ÇËSHTJE APO TË PARASHTRONI KUNDËRSHTIM PËR SHËRBIMET E NP UJËSJELLËSI DHE KANALIZIMI.

Si konsumatorët të shërbimeve të NP Ujësllësi dhe kanalizimi, mund të drejtoheni në numrat e telefonit: (02) 3073-010 dhe 0800 22555 (numër falas) ose me e-postë: dezurna@vodovod-skopje.com.mk për të gjitha çështjet që kanë të bëjnë me:

- korrigjim dhe kontroll të matësve mekanik, shërbimeve të ujësllësit (montim dhe çmontim të matësve të ujit);
- shërbime kanalizimi (shërbime gjatë zhbllokimit të kanalizimit);
- shërbime laboratorike (analizë bakteriologjike dhe kimike të ujit në Qendrën për kontroll sanitar të NP Ujësllësi dhe kanalizimi - Shkup);
- informata të interesit tuaj si shfrytëzues i shërbimeve.

Nëse ju nevojiten informata shtesë, mund ta vizitoni edhe ueb-faqen: www.vodovod-skopje.com.mk.

Si ta lexoni dhe raportoni gjendjen e ujëmatësimit tuaj?

Shfrytëzuesit e shërbimeve të NP Ujësllësi dhe kanalizimi kanë mundësi në mënyrë të pavarur ta raportojnë gjendjen e ujëmatësimit të tyre, pa qenë e nevojshme që dikush nga ndërmarrja publike të vjen fizikisht në shtëpinë e tyre dhe ta lexojë atë. Konsumatorët mund ta bëjnë atë në mënyrë të thjeshtë, të lehtë dhe të sigurt, me përcjellje të udhëzimeve, të parashtuara në këtë e-mail: e.vodovod-skopje.com.mk apo nëpërmjet aplikacionit celular (duke e shkarkuar aplikacionin e ndërmarrjes në celular dhe duke e dërguar foton nëpërmjet aplikacionit me çka parashtrohet gjendja e ujëmatësimit). Fotografia duhet të jetë mjaftë e qartë që të mund të lexohen të dhënat për ujin e harxhuar.

Secili shfrytëzues ka mundësi ta raportojë gjendjen e ujëmatësimit të vet në periudhën nga data 10 deri më datën 16 të muajit.

Tek ujëmatësimit me numërat të drejtpërdrejtë, duhet të lexohet vetëm gjendja e numërorit të ujëmatësimit. Decimalet nga rrathët nuk është e nevojshme të shënohen gjatë raportimit.



Tek ujëmatësimit me rrathë, duhet të fillohet me lexim të rrethit të shënuar me x1000, pastaj x100, x10 dhe x1. Shifrat nga rrathët e shënuar me x0.1, x0.01 dhe x0.001 nuk nevojiten. Gjatë leximit, duhet të shënohet numri mbi të cilin ka kaluar shigjeta.

Çka përmban fatura të cilën NP Ujësllësi dhe kanalizimi ua dërgon shfrytëzuesve

Në pajtim me ndryshimet ligjore, tarifën për shërbimet ujore e përcakton Komisioni Rregullator për energjetikë dhe shërbime ujore. Duke filluar nga 1.01.2020, tarifat në fuqi për shërbimet ujore janë këto:

Shërbim ujor	Ekonomi shtëpiake (DMK)	Tjera (DMK)	Shërbime MH SHA Shkup (DMK)
Furnizim me ujë të pijshëm	18,50	49,50	13,00
Grumbullim dhe kullim të ujërave të zeza urbane	10,85	16,60	
Pastrim të ujërave të zeza	0,86	0,86	

Në faturën të cilën NP Ujësllësi dhe kanalizimi - Shkup ua dërgon shfrytëzuesve, duke filluar nga 01.11.2019 përllogaritet dhe arkëtohet kompensim për mirëmbajtje të gjelbërimit publik urban (mjete dhe grumbulluara janë për NP Parqe dhe gjelbërim - Shkup. Kompensimi për mirëmbajtje të gjelbërimit publik urban përllogaritet në lartësi prej 19,5% të shumës së tarifës për furnizim me ujë për pije dhe tarifën për grumbullim dhe kullim të ujërave të zeza urbane.

Me faturën për shërbim ujor përllogariten dhe arkëtohen edhe mjete për mirëmbajtje të higjienës publike komunale, përkatësisht për NP Higjienë komunale - Shkup.

Faturat mund të paguhet në sportelet e NP Ujësllësi dhe kanalizimi - Shkup (rr. "Lazar Liçenoski" numër 9) në katin përdhës, në pikën për arkëtim në Komunën Saraj, të gjitha ekspoziturat e bankave si dhe nëpërmjet ueb-faqes në vijim: www.vodovod-skopje.com.mk në pjesën - Pasqyrë dhe pagesë e faturave.

Procedura e ankimit

Konsumatorët mund të parashtrojnë ankesë në NP Ujësllësi dhe kanalizimi nëpërmjet linjës telefonike falas 0800 22555, duke parashtuar ankesë personalisht në arkiv ose përmes postës elektronike:



kontakt@vodovod-skopje.com.mk nëpërmjet formës - kontakt në internet-faqen e NP-së për Ujësllësi dhe kanalizimi www.vodovod-skopje.com.mk.

Ankesat e parashtuara në NP Ujësllësi dhe kanalizimi shqyrtohen nga Komisioni për fatura të kontestueshme në të cilën anëtarë janë përfaqësues të NP Ujësllësi dhe kanalizimi. Komisioni e ka për obligim të prononcohet për ankesën e konsumatorit në afatin e paraparë ligjor prej 15 ditësh.

Reklamacion i faturës

Reklamacionet për faturën paraqiten personalisht në Sektorin për arkëtim në Drejtorinë e NP Ujësllësi dhe kanalizimi - Shkup, në rr. "Lazar Liçenoski" numër 9, kati përdhës ose në formë elektronike në këtë e-mail: naplata@vodovod-skopje.com.mk.

Ndryshim i të dhënave të shfrytëzuesit

Kërkesë për ndryshim të dhënave të parashtrohet në Sektorin për arkëtim në Drejtorinë e NP Ujësllësi dhe kanalizimi - Shkup, në rr. "Lazar Liçenoski" numër 9, kati përdhës ose në formë elektronike në këtë e-mail: naplata@vodovod-skopje.com.mk, me parashtim të faturës së fundit të paguar dhe dokument për pronësi (fletëpronësi, marrëveshje për shitblerje, aktvendim për trashëgimi).

Dërgim i vërejtjeve dhe propozimeve

Për të rritur transparencën në punë, shfrytëzuesit e NP Ujësllësi dhe kanalizimi - Shkup mund t'i parashtrojnë vërejtjet e tyre për punën ose shërbimet të cilat i i ofron ndërmarrja. Për atë qëllim është vendosur kuti për konsumatorë në Sektorin për arkëtim ku secili konsumator mund të japë vërejtje ose propozim të tij.

NP Ujësllësi dhe kanalizimi - Shkup e shqyrton secilën vërejtje dhe vepron mbi atë.

Nëse shfrytëzuesit e shërbimit kanë vërejtje apo propozim, mund t'i dërgojnë në formë elektronike në këtë e-mail: kontakt@vodovod-skopje.com.mk

Vërejtjet dhe propozimet shfrytëzuesit mund t'i dërgojnë edhe përmes ueb-faqes: www.vodovod-skopje.com.mk, pasi të regjistrohen dhe të logohen.

Pyetjet që parashtrohen më së shpeshti

- Kush është kompetent për vendosje dhe rikonstruktiv të rrjetit të kanalizimit në vendbanimet?

