



**Kompania Rajonale e Ujësjellësit**  
Regional Water Supply Company  
Regionalna vodovodna kompanija

Bordi Drejtoreve i K.R.U "Gjakova" SH.A-Gjakovë, në kuadër të Rregullores së brendshme të kompanisë mbi "Marrëdhënien në punë të Punëtorëve" dhe "Rregulloren mbi Organizimin e brendshëm dhe Sistematizimin e Punëve dhe Detyrave të Punës" të bazuara në Ligjin e Punës në Kosovë Nr. 03L-212 si dhe Ligjin Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, nxjerr këtë:

**RR E G U L L O R E**

**PROCEDURAT E KRYERJES SË SHËRBIMEVE NË DEPARTAMENTIN KOMERCIAL**

**Neni 1**  
**Fushëveprimi dhe Qëllimi**

1. Me këtë Rregullore përcaktohen rregullat për Departamentit Komercial për KRU "Gjakova" SH.A dhe krijohet sigurimi i një kornize të qartë dhe të strukturuar përfundimisht, me synim rritjen e efektivitetit operacional dhe përmirësim të përformancës, sjelljes profesionale dhe etike, sigurimin që të gjitha aktivitetet e shitjes janë të sinkronizuara me objektivat strategjike të kompanisë, rritja e përgjegjësisë individuale dhe ekipore në arritje të objektivave dhe promovimi i një kulture pune të bazuar në bashkëpunim, inovacion dhe përmirësim të vazhdueshëm. Kjo rregullore është krijuar të jap bazë solide në lidhje me faturimin/arkëtimin/realizimin e shërbimeve, leximin e ujëmatësve, kontrollin, ç'kyçjen, kërkesat dhe ankesat e konsumatorëve, bazuar në legjpcionin e zbatueshëm në Kosovë.

2. Miratimi i kësaj rregullore ka qëllim të dyfishtë:

2.1 Sinkronizimin e objektivave mbi të cilën kompania planifikon dhe zbaton të arkëtimi dhe shërbimet, leximin e ujëmatësve, kontrollin, ç'kyçjen, kërkesat dhe ankesat e konsumatorëve;

2.2. Definimin e aktiviteteve specifike të ciklit të shitjes që duhet të ndiqen nga personeli i Departamentit Komercial të cilat përfshijnë faturimin/arkëtimin/realizimin e shërbimeve, leximin e ujëmatësve, kontrollin, ç'kyçjen, kërkesat dhe ankesat e konsumatorëve.

**Neni 2**  
**Zbatueshmëria**

1. Kjo rregullore është dokument zyrtar dhe i zbatueshëm i Kompanisë. Si e tillë ajo është e zbatueshme nga i gjithë personeli i Departamentit Komercial që përfshihet në procesin e faturimin/arkëtimin/realizimin e shërbimeve, leximin e ujëmatësve, kontrollin, çkyçjen dhe kërkesat dhe ankesat e konsumatorëve.
2. Mosrespektimi i kësaj rregulloreje paraqet shkelje të rregullave të punës dhe rrjedhimisht sanksionohet me masa ndëshkimore komfor procedurës disiplinore të Kompanisë.
3. Për interpretimin e rregullave dhe procedurave të përcaktuara me këtë rregullore, si dhe për zgjidhjen e keqkuptimeve eventuale apo rasteve të veçanta duhet të kontaktohen zyrtari përgjegjës në shërbimin juridik të kompanisë.

**Neni 3**  
**Baza ligjore**

1. Baza ligjore për arkëtimin e konsumit të ujit është përcaktuar me:
  - 1.1 "Rregulloren mbi Organizimin e brendshëm dhe Sistematizimin e Punëve dhe Detyrave të Punës";
  - 1.2 Ligjin Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit i miratuar nga Kuvendi i Kosovës në janar 2016 dhe Rregulloret e miratuar nga Autoriteti Rregulator për Shërbimet e Ujit (në tekstin e mëtutjeshëm ARRU), si vijon: Rregullore Nr. 10/2019 për Standardet Minimale për Shërbimet e Ujit;
  - 1.3 Rregullore Nr. 13/2021 për Kartën e Konsumatorëve;
  - 1.4 Ligjin Nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit, miratuar nga Kuvendi i Kosovës në vitin 2018.

**Neni 4**  
**Detyrat e përgjithshme në Leximin e ujëmatësve, arkëtimin , kontrollin, ç'kyçjen dhe arkëtimin përmes arkave mobile**

1. Kryerja e punëve dhe detyrave të caktuara të punës bëhet në pajtim me kushtet të cilat janë përcaktuar me këtë Rregullore, me përgjegjësi për:
  - 1.1 Realizimin e objektivave në mënyrë efikase, duke ndjekur standarte etike dhe profesionale;
  - 1.2 Kualitetin dhe kuantitetin e punës së përcaktuara, arritjen dhe tejkalinin e kuotave të caktuara;



- 1.3 Leximi me kohë i ujëmatësve të konsumatorëve për të gjitha kategoritë (amvisëri, institucionale dhe biznese);
- 1.4 Kontrollimi për çdo muaj (ditë/javë) veç e veç i gjendjes së arkëtimit (sasisë dhe përqindjes së arkëtimit) në arka dhe marrja e masave për muajt vijues;
- 1.5 Realizimin e procedurës së çkyçjes tek konsumatorët privat, institucionale dhe biznese ;
- 1.6 Evitimi keqpërdorimeve eventuale;
- 1.7 Plotësimi i standardeve minimale të shërbimeve;
- 1.8 Sigurimi i përvojës pozitive për çdo konsumatorë në çdo fazë të ciklit të shitjes, trajtimi i çdo ankesë duke u përpjekur të ruaj kënaqësinë dhe besnikërinë e tyre.
- 1.9 Mbrojtja e interesave të konsumatorëve për të drejtat dhe obligimet e tyre.

### **Neni 5** **Rregullat e leximit të ujëmatësve**

Ky seksion ka për qëllim të përcaktoj procedurat dhe përgjegjësit për leximin e saktë të ujëmatësve dhe të rregullt të ndarë sipas kategorive të konsumatorëve për të siguruar një faturim të drejtë që të gjithë konsumatorët të trajtohen me profesionalizëm në përputhje me nevojat e tyre specifike. Leximi i ujëmatësve në KRU "Gjakova" Sh.A bëhet për kategoritë e konsumatorëve; Shtëpiak (kjo kategori përfshinë shtëpitë dhe apartamentet private të konsumatorëve individual), Komercial (kjo kategori përfshinë bizneset e vogla dhe të mesme), Industrial dhe Institucional (kjo kategori përfshinë ndërmarrje të mëdha). Kryerja e shërbimit të leximit të ujëmatësve bëhet nga punëtorët e sistemuar në pozitën: Lexues / shpërndarës të faturave.

- 1.1 Lexuesit/ shpërndarës të faturave kryejnë leximin e ujëmatësve në mënyrë të rregullt, duke ndjekur itinerarin e caktuar (në baza ditore) dhe sigurohen që nuk ka gabime gjatë regjistrimit të të dhënave.
- 1.2 Bëjnë shpërndarjen e faturave pas shtypjes nga telefoni mobil tek klienti- konsumatorët sipas evidencës në adresën e tyre;
- 1.3 Lexuesi identifikon dhe raporton për çdo parregullsi ose dëmtim të ujëmatësit, si rrjedhje, mosfunkcionim, shifra të pazakonta dhe rastet e kyçeve të pa ligjshme–ilegale duke i paraqitur ato tek përgjegjësi i faturimit dhe shefi i sesionit komercial të cilët vazhdojnë me procedurat për masat konkrete ligjore.
- 1.4 Lexuesi bashkëpunon me konsumatorët për të siguruar qasje të lehtë në ujëmatës, për adresim të pyetjeve ose shqetësime të tyre mbi procedurat e leximit.
- 1.5 Lexuesi është përgjegjës për njoftim të konsumatorëve në lidhje me borxhet e papaguara, duke i kujtuar atyre për detyrimin financial dhe hapat që duhet ndjekur, konsumatorët që kanë borxhe të mëdha munden të bëjnë ri programimin e tyre në afat 1-36 muaj/këste, duke arritur

marrëveshje dhe duke nënshkruar kontratën e ri programimit, ku thuhet se së bashku me faturën e muajit të fundit duhet paguar edhe këstí mujor i borxhit. Për çdo mosrespektim të marrëveshjes së ri programimit të borxhit nga ana e konsumatorit, lexuesi është i obliguar të njoftoj zyrtarët përgjegjës të kompanisë, dhe ndaj të njëjtit të vazhdohet me procedurat tjera për inkasim sipas rregulloreve në fuqi.

- 1.6 Lajmëron për çdo muaj gjetjet e sakta të klientëve –konsumatorëve që shpenzojnë ujin e pijes pa ujëmatës, si dhe raportojnë tek eprori i tij;
- 1.7 Lexuesi duhet të ketë planin e detajuar për vizitën mujore që do të ketë në terren dhe të planifikoj terrenin që duhet të lexoj brenda ditës.
- 1.8 Çdo punonjës është i detyruar të ndjek standarde të larta ndershmërie dhe integriteti në të gjitha aktivitetet e tyre profesionale, duhet veprojnë me transparencë, duke siguruar që çdo veprim i tyre është i qartë dhe i justifikueshëm.
- 1.9 Komunikimi të bëhet në mënyrë të qartë, profesionale dhe me respekt. Komunikim i bazuar ne fakte. Punonjësit duhet të tregojnë respekt përmendimet dhe idetë e të tjera.
- 1.10 Informacionet e ndjeshme dhe konfidenciale nuk duhet të diskutohen në hapësira publike dhe me persona të paautorizuar. Komunikimi me informacione të tillë duhet të bëhet vetëm në kanale të sigurta dhe me individë që kanë nevojë legitime për të njohur ato informacione.
- 1.11 Çdo punonjës duhet t'i përmbush detyrat dhe përgjegjësit e tyre me përpikëri dhe profesionalizëm. Duhet përkushtuar ndaj cilësisë së punës dhe kërkojnë përmirësim të vazhdueshëm.

## Neni 6

### Rregullat e kontrollës / çkyçjes dhe arkëtimit të borxheve me arka mobile

Qëllimi i këtij seksioni është të përcaktojë procedurat dhe përgjegjësitet për arkëtimin e borxheve përmes arkave mobile, duke siguruar që ky proces kryhet në mënyrë të sigurt dhe efikase, duke ofruar lehtësi për konsumatorët.

Arkëtimi i borxheve bëhet përmes ekipeve të kontrollës / çkyçjes të cilët janë të ngarkuar me arka mobile të cilat funksionojnë në tri njësit operative dhe funksionojnë sipas këtyre procedurave:

- 1.1 Zona ku do të operojnë arkat mobile përcaktohen në bazë të analizës së nevojave të konsumatorit dhe planifikimit të menaxhimit;
- 1.2 Ekipi i çkyçjes /kontrollit në baza mujore pranon listën e konsumatorëve që kanë borxhe të papaguara dhe bënë inkasimin e borxhit tek konsumatorët përmes arkave mobile të cilët nuk kanë paguar së paku tre muaj të fundit;
- 1.3 Arkat mobile duhet të jenë të pajisura me teknologjinë e nevojshme, për të përpunuuar pagesat në kohë reale. Të gjitha pajisjet duhet të jenë të siguruar për mbrojtjen e të dhënave të klientëve (financiare dhe personale).

- 1.4 Arkat mobile ndjekin një protokoll të qartë për pranimin e pagesave nga klientët duke përfshirë pranimin e pagesave nga klientët, lëshimin e faturës së printuar. Çdo pagesë e pranuar regjistrohet menjëherë për të shmangur mospërputhjet financiare.
- 1.5 Paratë e mbledhura nga arkat mobile duhet te transportohen në mënyrë të sigurt deri tek arka kryesore e kompanisë (departamenti finansiar) për depozitimin e mëtejshëm shumën e mbledhur të dokumentuara me pasqyrat e quajtur "Dëftesa e pagesës" si dhe "Listë e pagesës".
- 1.6 Arkat mobile duhet të dorëzojnë raporte ditore për të gjitha transaksionet e kryera, duke përfshirë sasinë e mbledhur dhe çdo incident të mundshëm gjatë operimit. Dokumenti Lista e pagesës nënshkruhet nga Përgjegjësi i Keshit dhe Bankës dhe Ekipi i Çkyçjes /Kontrollit.
- 1.7 Lista e pagesës për ndërrim i dorëzohen edhe përgjegjësit të arkave të cilat i ruan në arkivin e departamentit komersial;
- 1.8 Përgjegjësi i keshit dhe bankës, dëftesat e pagesave si dhe listat e pagesave për ndërrimin e përfunduar të asaj dite i dorëzon një kopje në zyrën e faturimit dhe një kopje në financa.
- 1.9 Arkat mobile janë përgjegjëse për saktësinë e të gjitha transaksioneve të kryera dhe të siguroj që çdo pagesë e regjistruar është e përpunuar saktë, duke shmangur çdo formë manipulimi ose gabimi.
- 1.10 Çdo problem, teknik ose operativ që ndodh gjatë procesit të arkëtimit përmes arkave mobile, duket të raportohet menjëherë tek menaxhmenti për zgjidhje të shpejtë dhe efektive.
- 1.11 Procesi i çkyçjes realizohet si në vijim së pari dërgohet fatura e konsumatorit me shpenzimin mujore dhe borxhi, nëse konsumatori nuk përgjigjet për pageset, dërgohet vërejtje para ndërprerjes së shërbimit nga ujësjellësi, në rast mos përgjigje ne afat prej 5 dite pune, përgatitet vendimi për ndërprerjen e shërbimit, i cili i ipet ekipit te ckyjes për zbatim. Ekipi i pajisur me ndërpresit metalik paraqitet tek konsumatori, i cili nëse nuk përgjigjet në atë moment bëhet edhe ndërprerja e shërbimit.
- 1.12 Para realizimit të procesit të çkyçjes i ofrohet konsumatorit të gjitha mundësit e pagesës së borxhit të akumular;
- 1.13 Çdo punonjës është i detyruar të ndjek standarde të larta ndershmërie dhe integriteti në të gjitha aktivitetet e tyre profesionale, duhet veprojnë me transparencë, duke siguruar që çdo veprim i tyre është i qartë dhe i justifikueshëm.
- 1.14 Komunikimi të bëhet në mënyrë të qartë, profesionale dhe me respekt. Komunikim i bazuar ne fakte. Punonjësit duhet të tregojnë respekt për mendimet dhe idetë e të tjera.
- 1.15 Informacionet e ndjeshme dhe konfidenciale nuk duhet të diskutohen në hapësira publike dhe me persona të paautorizuar. Komunikimi me informacione të tillë duhet të bëhet vetëm në kanale të sigura dhe me individë që kanë nevojë legitime për të njojur ato informacione.
- 1.16 Çdo punonjës duhet t'i përbashkë detyrat dhe përgjegjësit e tyre me përpikëri dhe profesionalizëm. Duhet përkushtuar ndaj cilësisë së punës dhe kërkojnë përmirësim të vazhdueshëm.

## Neni 7

### Rregullat e Inspektimit të leximit të ujëmatësve

Qëllimi i inspektimit të ujëmatësve është të sigurohet që të gjitha pajisjet funksionojnë saktësisht dhe janë në përputhje me standardet e caktuara të kompanisë. Inspektimet kryhen për parandalimin e çdo manipulimi, dëmtimi ose funksionimin e parregullt që mund të ndikojë në saktësinë e matjes së konsumit të ujit. Inspektimi i leximit të ujëmatësve funksionon në tri njësi operative dhe kryhet nga ekipi i kontrollit /çkyçjes sipas procedurës si më poshtë;

1.1 Inspekimi i ujëmatësve mund të jetë i rregullt dhe i jashtëzakonshëm ku dyshohet për raste të manipulimit, raportime për rrjedhje ose ku edhe vet konsumatorët raportojnë probleme me faturimin e ujit.

1.2 Para inspektimit shikohet historia e ujëmatësit, leximet e mëparshme, raportet e mëparshme të inspektimit për çdo problem të mundshëm.

1.3 Gjatë inspektimit verifikohet instalimi i ujëmatësit, dëmtimet fizike, shenja të manipulimit në holandera ose ndërhyrje të paatutorizuar.

1.4 Këto inspektieme dokumentohen përmes procesverbaleve dhe bashkëngjiten foto dhe videodëshmi, ku shënohen të dhënat e konsumatorit, gjendja e ujëmatësit, funksionaliteti i ujëmatësit, pllombimi i rregulltë i ujëmatëst dhe çdo problem tjeter i vërejtur, dhe ipen rekomandime për veprimet e mëtejshme.

1.5 Ky raport duhet të jetë i aksesueshmë për menaxhmentin dhe dorëzohet në baza ditore tek shefi i kontrollës/çkyçjes dhe zyrës përkatëse e cila do të marr masat e mëtejshme.

## Neni 8

### Rregullat e arkëtimit në arka

Qëllimi i procesit të arkëtimit në arka është të sigurojë një mënyrë të besueshme, të sigurt dhe të saktë për të mbledhur pagesat e konsumatorëve për shërbimin e ofruar. Procesi i arkëtimit luan një rol të rëndësishëm në ndërtim dhe ruajtjen e marrëdhënieve pozitive me konsumatorët, duke ju ofruar përvojë të qartë dhe të drejtë. Arkëtimi funksionon në tri njësi operative dhe funksionojnë sipas procedurës si më poshtë:

1.1 Arkat obligohen që të fillojnë punën me numrin e caktuar të dokumentit të pagesës që punohet në baza ditore të cilat gjenerohen nga zyra e faturimit;



- 1.2 Numri i dokumentit të pagesës shfrytëzohet vetëm për një ditë pune, ditën tjetër merret numri i ri i dokumentit të pagesës;
- 1.3 Arkat kanë emërtimin dhe password-in personal për qasjen në softuer;
- 1.4 Arkëtaret duhet përdorin fjalëkalime të forta dhe të bëjnë ndryshimin e tyre në intervale të rregullta kohore.
- 1.5 Pranimi i pagesave nga klientët bëhet përmes parave të gatshme.
- 1.6 Regjistrimi i çdo pagesë bëhet menjëherëshëm dhe i saktë i të gjitha pagesave në sistemin e arkës.
- 1.7 Lëshimi i dëftesës së pagesë për çdo pagesë të kryer, ku në të përfshihet transaksioni dhe konfirmimi i pagesës.
- 1.8 Verifikimi dhe sigurimi i saktësisë së shumës së parave në arkës pas çdo ndërrimi.
- 1.9 Trajtimi i konsumatorëve me respekt dhe profesionalizëm gjatë gjithë procesit të pagesës. Ofrojnë ndihmë dhe informata lidhur me çdo kërkesë ankesë.
- 1.10 Balancimi i arkës në fund të ndërrimit duke siguruar që të gjitha transaksionet dhe fondet janë regjistruar dhe dokumentuar me saktësi.
- 1.11 Dorëzimi i raporteve ditore dhe fondevë të mbledhura tek arka qendrore.
- 1.12. Dëftesat e pagesave dhe raportet ditore dorëzohen edhe tek Përgjegjësi i arkëtarëve, i cili i ruan në arkivin e Departamentit Komercial.
- 1.13 Raportet e pagesave dorëzohen edhe tek zyra e faturimit dhe financave.
- 1.14 Duhet siguruar që çdo procedurë e arkëtimit është në përputhje me rregullat dhe politikat e kompanisë.
- 1.15 Duhet njoftuar përgjegjësin e arkëtarëve për çdo devijim, mospërputhje ose problem që lidhet ne procesin e arkëtimit.
- 1.16 Çdo punonjës është i detyruar të ndjek standarde të larta ndershmërie dhe integriteti në të gjitha aktivitetet e tyre profesionale, duhet veprojnë me transparencë, duke siguruar që çdo veprim i tyre është i qartë dhe i justifikueshëm.
- 1.17 Komunikimi të bëhet në mënyrë të qartë, profesionale dhe me respekt. Komunikim i bazuar ne fakte. Punonjësit duhet të tregojnë respekt për mendimet dhe idetë e të tjera.
- 1.18 Informacionet e ndjeshme dhe konfidenciale nuk duhet të diskutohen në hapësira publike dhe me persona të paautorizuar. Komunikimi me informacione të tillë duhet të bëhet vetëm në kanale të sigura dhe me individë që kanë nevojë legitime për të njohur ato informacione.
- 1.19 Çdo punonjës duhet t'i përmbush detyrat dhe përgjegjësit e tyre me përpikëri dhe profesionalizëm. Duhet përkushtuar ndaj cilësisë së punës dhe kërkojnë përmirësim të vazhdueshëm.

## Neni 9

### Funksioni dhe detyrat e punës së kontrollës së arkave

Qëllimi i kontrollit të arkave është sigurimi i një sistemi të fortë mbikëqyrje dhe auditimi për të garantuar që të gjitha operacionet e arkës janë kryer me saktësi, në përputhje me politikat e

kompanisë. Kontrolli i arkave është aspekt thelbësor për të siguruar që proceset financiare kryhen me integritet dhe transparencë.

Detyrat e punës së Kontrolles së portoarkave janë:

- 1.1 Personi i autorizuar (i cili mund të jetë menaxheri i departamentit ose një punonjës tjetër i caktuar) kryen kontrollin e arkës.
- 1.2 Kontrolli i arkave përfshinë verifikimin e shumës totale të parave dhe krahasimin e saj me regjistrimin e transaksioneve të ditës.
- 1.3 Personi i autorizuar që kryen kontrollin e arkave bën raport për gjendjen e secilës arkës.
- 1.4 Nëse gjatë kontrollit zbulohet mospërputhje midis shumës së parave në arkë dhe regjistrimeve, raportohet menjëherë dhe fillohet hetim i brendshëm. Hetimi duhet të përcaktoj shkakun e mospërputhjes dhe të rekomandoj masat korriguese të nevojshme.
- 1.5 Kontrolllet e arkave mund të jenë të përditshme, në kohë periodike (një herë në javë/muaj) dhe kontolle të papritura në intervale të pacaktuar për të vlerësuar nëse janë duke u ndjekur procedurat e përcaktuara.

#### **Neni 10** **Kontrollimi i raporteve të arkëtimit në arka**

1. Pas regjistrimit të korrigjimeve të nevojshme nga zyrtari përgjegjës i arkëtimit, i njëjti kryen kontrollin e arkëtimit për të konfirmuar nëse të gjitha transaksionet janë përditësuar në databazë.
2. Zyrtari përgjegjës i kontrollon raportet e arkëtimit ditor me dëftesat e realizimit të arkëtimit dhe bënë azhurnimin e tyre .
3. Zyrtari përgjegjës shtyp raportet e arkëtimit ditor.

#### **Neni 11** **Obligimet e palës së inspektuar**

1. Pala e inspektuar është e obliguar që të;

- 1.1 Ofroj ambient të përshtatshëm dhe të volitshëm të punës për inspektuesin e arkëtimit në arka;
- 1.2 Të siguroj inspektimit qasje në pajisjet e tyre elektronike të menaxhimit të të dhënavë dhe informatave;
- 1.3 Arkëtarët duhet t'i eliminojnë gabimet e përcaktuara në fund të procesit të inspektimit, brenda afateve kohore të përcaktuara nga autoriteti.

**Neni 12**  
**Rregullat e Shërbimit të përkujdesjes me konsumatorëve**

Qëllimi i këtij seksioni është të përcaktojë standardet dhe procedurat për kujdesin ndaj konsumatorëve, duke siguruar që të gjithë klientët marrin një shërbim të drejtë dhe personalizuar. Shërbimi i përkujdesjes me konsumatorëve, kryen këto procedura:

- 1.1 Të gjithë konsumatorët duhet të trajtohen me respekt dhe mirësjellje në çdo ndërveprim, duke përfshirë takime personale, telefonata dhe komunikime elektronike.  
Komunikimi me konsumatorin duhet të jetë sa më transparent, i qartë dhe efikas, duke u përgjigjur ndaj kërkesave të tyre;
- 1.2 Duhet të evitohet çdo lloj komenti ose sjellje që mund të konsiderohet e vrazhdë dhe e papërshtatshme.
- 1.3 Çdo informatë e ofruar te konsumatorët duhet të jetë e saktë e plotë dhe e qartë. Konsumatorët duhet të informohen në lidhje me të gjitha shërbimet, tarifat dhe procedurat përkatëse, për çdo ndryshim në shërbime, politika ose tarifa, duhet njoftuar konsumatorët.
- 1.4 Bënë informimin me kohë të konsumatorëve për të drejtat dhe obligimet e ndërsjellat me Kompaninë;
- 1.5 Krijon mundësi të mira për parashtrimin e kërkesave dhe ankesave të konsumatorëve, trajtimin dhe vendosjen/zgjidhjen adekuate të tyre, si dhe njoftimin me kohë për përgjigje;
- 1.6 Procedurat për regjistrimin e konsumatorëve të rinjë në shërbime të Ujit dhe Kanalizimi;
- 1.7 Procedurat për marrëveshje të ri programimit të pagesës së borxhit;
- 1.8 Bashkëpunon me sektoret tjerë të departamenteve tjera të kompanisë në lidhje me dërgimin e dokumenteve/informatave të sakta.
- 1.9 Siguron informatat /dokumentit të duhur të konsumatorit;
- 1.10 Kompleton dosjet e konsumatorëve që kanë obligime ndaj kompanisë dhe dërgohen për procedura të inkasimit për tek përmbaruesi privat si: kartelën financiare të konsumatorit, kontratën e shërbimit, kontratën e ri programimit të borxhit nëse ka, vërejtjet para procedurës së përmbarimit, vendimin e inicimit të procedurës;
- 1.11 Nga qendra e thirrjeve kontaktohen konsumatorët lidhur në mos kryerjen e obligimeve ndaj kompanisë si dhe njofton për procedurat e metutjeshme;
- 1.12 Pranimi dhe trajtimi i të gjitha lajmërimeve ditore lidhur me ankesat për defektet në rrjetin e ujësjellësit si dhe ankesat për debllökim të rrjetit të kanalizimit;

- 1.13 Sistematizimi i të gjitha dokumenteve të konsumatorve në kartoteken.
- 1.14 Merret me informimin, ndërgjegjësimin dhe edukimin publik për mbrojtjen e resurseve ujore, ruajtjen - mirë përdorimin e ujit të pijes dhe për t'u bërë pagesat me kohë;
- 1.15 Zbaton procedurat e nevojshme eficiente për menaxhimin efikas të relacioneve me Klientin-konsumatorin në përputhje me rregullat e ARRU-së;
- 1.16 Mbajtja e kontakteve të vazhdueshme me ARRU-në, si dhe përcjellja në mënyrë të vazhdueshme e raporteve të këruara duke kompletuar lëndët dhe ankesat drejtuar shkallës së dytë;
- 1.17 Çdo punonjës është i detyruar të ndjek standarte të larta ndershmërie dhe integriteti në të gjitha aktivitetet e tyre profesionale, duhet veprojnë me transparencë, duke siguruar që çdo veprim i tyre është i qartë dhe i justifikueshëm.
- 1.18 Komunikimi të bëhet në mënyrë të qartë, profesionale dhe me respekt. Komunikim i bazuar ne fakte. Punonjësit duhet të tregojnë respekt përmendimet dhe idetë e të tjera.
- 1.19 Informacionet e ndjeshtme dhe konfidenciale nuk duhet të diskutohen në hapësira publike dhe me persona të paautorizuar. Komunikimi me informacione të tillë duhet të bëhet vetëm në kanale të sigura dhe me individë që kanë nevojë legitime për të njohur ato informacione.
- 1.20 Çdo punonjës duhet t'i përbush detyrat dhe përgjegjësit e tyre me përpikmëri dhe profesionalizëm. Duhet përkushtuar ndaj cilësisë së punës dhe kërkojnë përmirësim të vazhdueshëm.

### Neni 13 Rregullat e realizimit të faturimit

Qëllimi i zyrës së faturimit është të siguroj që të gjitha shërbimet e ofruara nga kompania dokumentohen në mënyrë të saktë dhe transparente. Faturimi synon që konsumatorët të marrin dokumentacion të qartë dhe të saktë për detyrimet financiare dhe të dhënata. Zyra e faturimit siguron që të gjitha procedurat e faturimit kryhen në përputhje me politikat dhe rregullat e kompanisë.

Detyrat kryesore në procesin e faturimit:

- 1.1 Sigurim që çdo faturë është e plotë, e saktë për të gjithë konsumatorët;
- 1.2 Zyra e faturimit duhet të sigurohet që të gjitha aktivitetet e saj janë në përputhje me ligjet dhe rregulloret përkatëse.
- 1.3 Sigurimi që faturat që janë të regjistruara në sistem janë në përputhje me regjistrimet financiare, përpunon dhe transferon vlerat mujore të faturimit tek libri kryesor;
- 1.4 Monitoron pagesat e konsumatorëve sipas afateve të paracaktuar, krijon vërejtje për pagesat e papaguara dhe koordinohet me njësit për ndjekjen e borxheve të mbledhura;
- 1.5 Përgatitja e raporteve të rregullta duke përfshirë të ardhurat, faturat e papaguara, gjendjen e faturuar etj.

1.6 Mbajtja e dokumentacionit të plotë, saktë dhe të organizuar për të gjithë konsumatorët, ky dokumentacion është i rëndësishëm për auditim të brendshme dhe të jashtme, si dhe për zgjidhje të çdo marrëveshjeje me konsumatorët.

1.7 Çdo problem që lidhet me procesin e faturimit si probleme teknike, mospërputhje financiare ose çdo çështje tjeter që mund të ndikojë në saktësinë e faturimit raportohet tek Përgjegjësi i zyrës dhe Shefi i Sesionit Komercial.

1.8 Rishikimi dhe korrigjimi i çdo gabimi të mundshëm në faturë që mund të ndodh gjatë krijimit si gabime financiare, në sasi ose detaje të tjera.

1.9 Sigurimi që të gjitha faturat janë të sakta dhe përputhen me shërbimet e ofruara, çdo mospërputhje duhet të korrigjohet për të shmangur probleme financiare dhe ligjore.

1.10 Hapja e llogarisë për konsumatorët e rinjë, pranimi i kërkesës për regjistrim dhe verifikimi që të dhënat janë të sakta.

1.11 Vërteton saktësinë e të dhënavët të dorëzuara nga Departamentet për regjistime;

1.12 Asiston në identifikimin e pagesave të pa identikuara;

1.13 Bënë korrigjimet e domosdoshme sipas ankesave, kërkesave të konsumatorëve nga vendimet e sjellura nga komisioni për ankesat dhe kërkesat e konsumatorëve;

1.14 Bën administrimin e shërbimeve teknike dhe kontrollin e ujëmatësve sipas procesve nga kontrolla për çdo parregullësi apo monitorim që është has në terren.

1.15 Kontrollon së bashku me lexuesit a janë në rregull të gjitha faturat me të cilën ngarkohen;

1.16 Zyra e faturimit ofron mbështetje teknike ku siguron që të gjithë lexuesit janë të pajisur me pajisje mobile dhe aplikacionin për regjistrim e kanë në rregull.

1.17 Mbikëqyrja dhe mbështetja për të siguruar që lexuesit po ndjekin procedurat e duhura, këshillim dhe zgjidhje të problemeve si linjë ndihme tek lexuesit për të raportuar dhe zgjidhur problemet që hasin.

1.18 Mbështetje në terren, sigurim i mbështetjes direkte në terren për çështje të ndërlikuara dhe emergjente.

1.19 Monitorimi i aktivitetit në bazën e të dhënavë që pas përfundimit të muajit në asnjë mënyrë nuk guxon që të kemi ndryshim nga dita e mbylljes ose për të reaguar ndaj çdo aktiviteti të dyshimtë ose të paautorizuar.

1.20 Raporton dhe analizon për të hyrat ditore, javore, mujore dhe vjetore.

1.21 Analizë për identifikimin e problemit dhe trendit.

1.22 Përgatitja e statistikave për të ndihmuar vendimmarrjen, raport krasimi në mes të vitit aktual dhe vitit të kaluar, prezantimi i rezultateve tek menaxhmenti.

1.23 Përgatitja e raportit për ARRU.

1.24 Ekzekutimi dhe zhvillimi i programeve të brendshme të faturimit;

1.25 Përpunimi i pagesave të faturuara;

1.26 Sigurimi i informatës /dokumentit të duhur të konsumatorit;

1.27 Sigurimi i ekzekutimit teknik adekuat dhe efikas.

1.25 Çdo punonjës është i detyruar të ndjek standarde të larta ndershmërie dhe integriteti në të gjitha aktivitetet e tyre profesionale, duhet veprojnë me transparencë, duke siguruar që çdo veprim i tyre është i qartë dhe i justifikueshëm.

1.26 Komunikimi të bëhet në mënyrë të qartë, profesionale dhe me respekt. Komunikim i bazuar ne fakte. Punonjësit duhet të tregojnë respekt përmendimet dhe idetë e të tjera.

1.27 Informacionet e ndjeshmë dhe konfidenciale nuk duhet të diskutohen në hapësira publike dhe me persona të paautorizuar. Komunikimi me informacione të tillë duhet të bëhet vetëm në kanale të sigura dhe me individë që kanë nevojë legitime për të njohur ato informacione.

1.28 Çdo punonjës duhet t'i përmbush detyrat dhe përgjegjësit e tyre me përpikëri dhe profesionalizëm. Duhet përkushtuar ndaj cilësisë së punës dhe kërkojnë përmirësim të vazhdueshëm.

#### DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE

Neni 14  
Hyrja në Fuqi

Kjo rregullore hyn në fuqi në datën e miratimit të saj nga Bordi i Drejtoreve.

Të gjitha dispozitat e kësaj rregulloreje do të zbatohen nga të gjithë punonjësit e departamentit përkatës.

Kryesues i Bordi të Drejtoreve



Urim Gashi

DATA: