



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

**ENTI RREGULLATOR I SEKTORIT TË FURNIZIMIT ME UJË DHE
LARGIMIT E PËRPUNIMIT TË UJËRAVE TË NDOTURA**

**UDHËZUES PËR ORGANIZIMIN E SEANCËS DËGJIMORE ME PUBLIKUN NË
PROCESIN E MIRATIMIT TË TARIFAVE**

Tiranë, datë 06.09.2017

Neni 1

Objekti

Ky udhëzues është miratuar nga Komisioni Kombëtar Rregullator dhe shërben për të përcaktuar procedurat që duhet të ndiqen nga operatorët për organizimin e seancës dëgjimore me publikun si pjesë e dokumentacionit të procesit për aplikim për ndryshim të tarifave të shërbimeve ujësjellës-kanalizime. Hartimi i këtij udhëzuesi është bazuar në dispozitat ligjore të ligjit nr. 146/2014 “Për njoftimin dhe konsultimin publik”, neni 6 “Detyrimi për njoftimin dhe konsultimin publik”.

Neni 2

Fusha e zbatimit

Udhëzuesi është miratuar nga Komisioni me Vendim nr. 37 më datë 06.09.2017, në bazë të Ligjit nr. 8102, të ndryshuar, neni 14, gërma "e" dhe është i detyrueshëm të zbatohet nga të gjithë operatorët Ujësjellës-Kanalizime.

Neni 3

Përkufizime

“Enti Rregullator i Ujit (ERRU)” është institucioni i pavarur që rregullon sektorin e furnizimit me ujë, të largimit dhe përpunimit të ujërave të ndotura në përputhje me ligjin nr. 8102 (i ndryshuar);

“Komisioni” është Komisioni Kombëtar Rregullator që udhëheq Entin Rregullator të Ujit që funksionon në bazë të ligjit nr. 8102 (i ndryshuar);

“Konsumatorë” janë të gjithë kategoritë e përfituesve familjarë, publikë dhe privatë (të tanishëm dhe në të ardhmen) të cilët përdorin shërbimet e furnizimit me ujë dhe/ose kanalizimeve;

“Shërbimet UK” është tërësia e shërbimeve të kryera nga operatorët tek konsumatorët përmes sistemeve të furnizimit me ujë si dhe sistemeve të grumbullimit, largimit dhe/ ose trajtimit të ujërave të ndotura;

“Shoqëria UK” ose “Operator” është subjekti i licencuar nga ERRU që ushtron aktivitetet e shërbimit të furnizimit me ujë, grumbullimit, largimit e trajtimit të ujërave të ndotura dhe ofron një ose disa nga këto shërbime sipas kategorive të përcaktuara në licencë.

Neni 4

Qëllimi i seancës dëgjimore

1. Zhvillimi i seancave dëgjimore ka për qëllim sqarimin dhe përfshirjen e publikut në procesin e propozimit të tarifave të reja, rritjen e transparencës, besimit dhe bashkëpunimit të publikut me shoqëritë UK, si element i domosdoshëm i këtyre të fundit në përmbushje të misionit të UK në shërbim të publikut.
2. Këto seanca kanë për qëllim gjithashtu ndërgjegjësimin e publikut në lidhje me detyrimin dhe problematikën që hasin shoqëritë për të plotësuar standardet e cilësisë së shërbimeve

ndaj konsumatorëve, njohjen me objektivat e shoqërisë për të ardhmen, si edhe kërkesat dhe detyrimet që duhet të përmbushin konsumatorët (publiku) ndaj shoqërisë UK.

Neni 5

Urdhri për zhvillimin e seancës dëgjimore

1. Një seancë dëgjimore zhvillohet mbështetur në urdhrin e administratorit të operatorit.
2. Urdhri sipas pikës 1 të këtij neni përcakton:
 - a. Autoritetin dhe juridiksionin nën të cilin mbahet seanca e dëgjimit;
 - b. Personin drejtues, si rregull është personi përgjegjës për çështjet ekonomike;
 - c. Personat e tjerë të ngarkuar për mbarëvajtjen e seancës dëgjimore;
 - d. Datën, orën dhe vendin e seancës dëgjimore;
 - e. Çdo çështje tjetër të përshtatshme.

Neni 6

Organizimi i seancës dëgjimore

1. Operatorët UK duhet të organizojnë seancë dëgjimore me publikun përpara paraqitjes së propozimit për ndryshim tarife tek ERRU.
2. Operatorët që në zonën e tyre të shërbimit mbulojnë më shumë se një bashki, duhet të organizojnë seancë dëgjimore me publikun të veçantë për secilën bashki të zonës së shërbimit.
3. Preferohet që seanca dëgjimore të zhvillohet të paktën 30 ditë kalendarike përpara dorëzimit të aplikimit për ndryshim të tarifave pranë ERRU.

Neni 7

Relacioni për justifikimin e tarifave të propozuara

1. Personi drejtues përgatit një relacion që justifikon propozimin për tarifa të reja që duhet paraqitur gjatë zhvillimit të seancës dëgjimore.
2. Relacioni duhet të përmbajë:
 - a) Përshkrim i shkurtër i shërbimeve të furnizimit me ujë dhe kanalizimeve duke dhënë Treguesit Kryesorë të Performancës, përkatësisht :

○ Kohëzgjatja e Furnizimit me Ujë	orë/ditë
○ Uji Pa të Ardhura (humbje administrative e fizike)	në %
○ Norma e Arkëtimit	në %
○ Mbulimi i Kostove Direkte të O&M	në %
○ Mbulimi i Kostove Totale	në %
 - b) Objektivat e shoqërisë për përmirësimin e Treguesve Kryesorë të Performancës, përkatësisht:

○ Kohëzgjatja e Furnizimit me Ujë	orë/ditë
○ Uji Pa të Ardhura (humbje administrative e fizike)	në %
○ Norma e Arkëtimit	në %

- Mbulimi i Kostove Direkte të O&M në %
 - Mbulimi i Kostove Totale në %
- c) Planet e veprimit që ka shoqëria për realizimin e objektivave të mësipërm, kryesisht:
- Programi i eliminimit të lidhjeve ilegale (task force)
 - Programi i rritjes së normës së arkëtimit (task force)
 - Programi i investimeve (ujëmatës, tubacione, pompa, rezervuare, etj).
3. Relacioni duhet të jetë i publikuar në faqen web të shoqërisë UK.
 4. Për publikun që nuk ka akses apo mundësi përdorimi të internetit, shoqëritë duhet të ofrojnë kopje të thjeshtuara të printuara të Relacionit pranë Njësive të Komunikimit me Klientët.

Neni 8 Njoftimet

1. Operatori njofton publikun për zhvillimin e seancës dëgjimore të paktën një javë përpara mbajtjes së saj nëpërmjet njoftimeve të shpallura:
 - në pikat e kujdesit të klientit dhe në të gjitha pikat e tjera të arkëtimit;
 - në ambientet e jashtme të njësisë vendore ku ofron shërbime operatori;
 - në faqen web të UK dhe të njësisë vendore ku ofron shërbime operatori;
 - në mediat vizive dhe të shkruara kombëtare dhe lokale, si dhe;
 - njoftimit zyrtar të secilës nga palët që ka shprehur interes për procesin, njësinë/njësitë vendore, përfaqësues të shoqatave për mbrojtjen e konsumatorëve dhe ERRU, jo më vonë se një javë nga data e planifikuar për zhvillimin e seancës.
2. Njoftimi përmban informacion mbi datën, orën, vendin, qëllimin e zhvillimit të seancës dëgjimore, si dhe linkun në web të Relacionit të përgatitur në justifikim të tarifave të reja të propozuara.

Neni 9 Procedurat e zhvillimit të seancave dëgjimore

1. Seanca dëgjimore është e hapur për të gjithë banorët e njësisë vendore ku ofron shërbim operatori. Në të mund të marrin pjesë qytetarë të interesuar, përfaqësues të organizatave të mbrojtjes së konsumatorit apo të shoqërisë civile në përgjithësi, medias, universitetit, strukturave komunitare apo Komisioneve Këshillimore Qytetare (aty ku janë ngritur), etj.
2. Gjatë seancës dëgjimore duhet të jenë të pranishëm administratori i operatorit, përfaqësues të njësive vendore ku ofron shërbimin operatori në fjalë, përfaqësues të ERRU-se, si dhe të tre kategorive të konsumatorëve (familjarë, privat dhe institucioneve), si edhe persona të tjerë sipas gjykimit të operatorit.
3. Drejtuesit e seancës në konsultim edhe me përfaqësuesit pjesëmarrës të ERRU-së në seancën dëgjimore, mund të vendosin për shtyrjen e seancës dëgjimore për një datë tjetër në përputhje me nenin 8, nëse e konsiderojnë të pamjaftueshëm numrin e pjesëmarrësve për zhvillimin e seancës dëgjimore me publikun.

4. Personi drejtues në fillim të seancës dëgjimore duhet t'ju shpjegojë të gjitha palëve procedurën dhe rregullat e tjera të zhvillimit të seancës dëgjimore, si dhe çështjet që do të trajtohen gjatë zhvillimit të saj.
5. Prezantimi i Relacionit të propozimeve për tarifa të reja behet nga personi drejtues i seancës vetëm ose së bashku me stafin kyç menaxhues të shoqërisë UK.
6. Seanca dëgjimore regjistrohet në mënyrë audio ose audio-vizive dhe kjo gjë ju bëhet e ditur palëve në fillim të seancës.

Neni 10

Rregulla të zhvillimit të seancës dëgjimore

1. Gjatë zhvillimit të seancës dëgjimore duhet të ruhet etika e komunikimit.
2. Personi drejtues i seancës dëgjimore do të sigurojë të drejtën e fjalës për secilën nga palët prezente në seancë që e kërkon një gjë të tillë.
3. Çdo person që merr pjesë ka të drejtë të dëgjojë, të mbajë shënime, e të bëjë pyetje sipas radhës së caktuar nga personi drejtues i seancës.
4. Ndalohet ndërprerja e fjalës së folësit dhe përdorimi i celularëve gjatë diskutimeve.
5. Nëse ndonjë nga personat pjesëmarrës konsiderohet se prish qetësinë dhe mbarëvajtjen e seancës dëgjimore, me urdhër të personit drejtues vendoset largimi i tij nga seanca.
6. Prezantimi i Relacionit të propozimit për tarifa të reja bëhet në mënyrë të thjeshtë dhe të kuptueshme për publikun, në veçanti përshkruhet gjendja e shërbimeve të furnizimit me ujë dhe kanalizimeve, objektivat e Shoqërisë UK për vitet e ardhshme, si dhe nevoja për rritjen e tarifave të këtyre shërbimeve.
7. Më tej personi drejtues i seancës dëgjimore fton palët të shprehin komentet dhe pyetjet e ndryshme lidhur me aplikimin.
8. Staf i menaxhues i shoqërisë pjesëmarrës në seancën dëgjimore duhet të ketë parasysh që pyetjet dhe vërejtjet që vijnë nga publiku shpesh janë të formuluar në mënyra dhe forma që mund të jenë jashtë kontekstit dhe termave që përdoren në menaxhimin e shërbimeve të ujësjellës-kanalizimeve. Në këtë kuadër, për të shmangur konfliktualitetin dhe debatet jo konstruktive, duhet bërë kujdes që sqarimi për qytetarët të jetë sa më i thjeshtë dhe i kuptueshëm dhe brenda normave të etikës dhe profesionalizmit.
9. Palët gjatë seancës dëgjimore mund të paraqesin edhe komente me shkrim të cilat administrohen nga operatori. Këto komente diskutohen gjatë seancës dëgjimore.
10. Në përfundim të dëgjimit të gjithë palëve dhe dhënies së përgjigjeve, personi drejtues deklaron mbylljen e seancës.
11. Nëse seanca kërkon një kohë më të gjatë nga ajo e planifikuar, personi drejtues në këshillim edhe me palët prezent, mund të vendosë vazhdimin e seancës në një ditë tjetër.

Neni 11

Kërkesa ndaj stafit pjesëmarrës në seancën dëgjimore

1. Stafi menaxhues i shoqërisë pjesëmarrës në seancën dëgjimore duhet të ketë informacionin e duhur në lidhje me cilësinë e shërbimeve në të gjithë rrjetin shpërndarës të ujës-jellësit dhe të kanalizimeve. Në veçanti për rrjetin shpërndarës të furnizimit me ujë, stafi duhet të zotërojë njohuritë dhe informacionet e duhura mbi:

- a) Presionin dhe kohëzgjatjen e furnizimit me ujë në të gjitha zonat dhe arsyet kur këto zona nuk mbulohen me presionin e duhur;
- b) Gjendjen e aseteve në lidhje me vjetërsinë, nëndimensionimin e tyre, etj;
- c) Arsyet e vlerës së ulët të normës së arkëtimit, nëse është e tillë, si dhe planet e veprimit të shoqërisë për rritjen e saj;
- d) Nevojat për investime, vlerat e tyre, prioritetet, si dhe mundësinë apo pamundësinë e sigurimit të këtyre fondeve;
- e) Vlerën e Ujit Pa të Ardhura dhe rrugët e planet e veprimit për reduktimin e tij me anë të investimeve fizike, programit për eliminimin e lidhjeve ilegale, by-pass, shpërdorimeve, etj.

Neni 12

Transkriptimet

1. Çdo deklaratë e bërë gjatë seancës dëgjimore transkriptohet (zbardhet) në një raport të saktë, pa hequr asgjë, përveç kur personi drejtues urdhëron me shkrim heqjen nga regjistrimet të deklaratave fyese.
2. Pas mbylljes së regjistrimit, ndryshimet në transkriptim nuk lejohen, përveç rasteve të parashikuara në pikën 3 të këtij neni.
3. Çdo korigjim në transkriptimin e një seance dëgjimi mund të bëhet, vetëm nëse personi drejtues vendos se korigjimi përputhet me regjistrimin audio ose audio-viziv në seancën dëgjimore.

Neni 13

Dokumentacioni

1. I gjithë dokumentacioni i seancës dëgjimore, si: urdhri për organizimin e seancës, informacioni i paraqitur gjatë seancës, regjistrimi audio ose audio-viziv, procesverbal, komentet me shkrim, etj., administrohen në dosjen e seancës dëgjimore.
2. Dosja ruhet sipas normave tekniko-profesionale dhe metodologjike të shërbimit arkivor në Republikën e Shqipërisë dhe është e hapur për inspektim publik.

Neni 14

Raportimi

1. Personi drejtues, brenda 5 ditëve pune nga përfundimi i seancës dëgjimore përgatit një raport me shkrim lidhur me komentet e marra gjatë seancës, konkluzionet e seancës, rekomandimet e mundshme, etj dhe ia paraqet administratorit të operatorit.
2. Një kopje e këtij raporti i dërgohet ERRU-së bashku me gjithë dokumentacionin për aplikim për ndryshimin e tarifave.