

KONTRATË PËR SHËRBIME UJËSJELLËS – KANALIZIME

NR. _____

N D E R M J E T

_____ i quajtur **“Operatori”** pajisur me licensë të ushtrimit të aktivitetit nga ERRU, nr. _____ datë _____ përfaqësuar nga _____, me adresë në rrugën _____, Adresa postare _____, Nr telefoni/Fax _____

D H E

Konsumatorit si më poshtë

KONSUMATOR FAMILJAR	KONSUMATOR PUBLIK	KONSUMATOR PRIVAT	TË DHËNA PËR UJËMATËSIN
Emri _____ Mbiemri _____	Emri i Institucionit, organit, entit publik _____	Emri tregtar _____ NR NIPT _____	Data e instalimit _____ Vendi i instalimit _____
Nr. Dok. Identifikimi _____	Përfaqësuesi i autorizuar _____	Përfaqësuesi i autorizuar _____	Numri i Ujëmatësit _____
Numri i Telefonit/Fax _____	Numri i Telefonit/Fax _____	Numri i Telefonit/Fax _____	Kapaciteti i Ujëmatësit _____
Adresa _____ Adresa Postare _____	Adresa _____ Adresa Postare _____	Adresa _____ Adresa Postare _____	Numri i Modelit _____ Vendi i Prodhimit _____ Jetegjatesia _____

Shërbimet që ofrohen	Vetëm furnizimi me ujë <input type="checkbox"/>	Vetëm grumbullim, largim dhe përpunim të ujrave të ndotura <input type="checkbox"/>	Furnizimi me ujë dhe grumbullim, largim dhe përpunim të ujrave të ndotura. <input type="checkbox"/>
-----------------------------	--	--	--

Duke nënshkruar këtë kontratë, përfaqësuesit e autorizuar të palëve kanë rënë dakord për sa më poshtë:

1. Kjo kontratë përbëhet nga Kushtet e Përgjithshme dhe Aneksi 1, dhe bazohet në legjislacionin në fuqi në Republikën e Shqipërisë.
2. Fatura e lëshuar nga Operatori për shërbimet e ofruara përbën “Titull Ekzekutiv” sipas legjislacionit në fuqi në Republikën e Shqipërisë.
3. Konsumatori bie dakord për detyrimet ndaj Operatorit, taksat dhe tatimet në fuqi në momentin e nënshkrimit të Kontratës dhe ndryshimet që mund të pësojë Kontrata gjatë kohëzgjatjes së saj.
4. Nëse Konsumatori nuk kryen pagesën e Faturës brenda datës 28 të muajit pasardhës, ai duhet të paguajë kamatvonesën prej 0,5 % të vlerës së fatures për çdo ditë vonesë, por jo më shumë se 10% të vlerës së fatures.
5. Në rast mospagese brenda 30 ditëve kalendarike pas afatit të mesiperm, Operatori ka të drejtë të ndërprejë furnizimin me ujë vetëm pasi ka njoftuar me shkrim konsumatorin të paktën 5 ditë kalendarike përpara.
6. Pagesa do të bëhet në _____
7. Çdo konsumator ka të drejtën të bëjë kërkesë/ankesën pranë zyrave të Operatorit.
8. Kontrata hartohet në 2 kopje dhe secila nga palët mban një kopje.

PËR OPERATORIN :

Emri: _____
Nënshkrimi/vula: _____
Data: (d/m/v): _____

PËR KONSUMATORIN:

Emri: _____
Nënshkrimi/Vula: _____
Data: (d/m/v): _____

Kushte të Përgjithshme të Kontratës

TABELA E LENDES

NENI 1 QËLLIMI I KONTRATËS	3
NENI 2 PËRKUFIZIME	3
SEKSIONI I	4
SHËRBIMET UJËSJELLËS - KANALIZIME	4
NENI 3 SHËRBIMI I FURNIZIMIT ME UJË DHE I KANALIZIMEVE	4
NENI 4 NDËRPRERJA E PËRKOSSHME E SHËRBIMEVE NGA OPERATORI	4
NENI 5 AUTORITETET CILËSIA E UJIT	5
NENI 6 MBROJTJA E MJEDISIT DHE TRAJTIMI I UJËRAVE TË NDOTUR	5
NENI 7 UJËMATËSIT	5
SEKSIONI II	6
TARIFAT DHE PAGESAT	6
NENI 8 TARIFAT	6
NENI 9 FATURAT	6
NENI 10 PAGESA E FATURËS	7
NENI 11 ANKESAT PËR FATURAT	7
SEKSIONI III	7
TË DREJTAT DHE DETYRIMET E KONSUMATORIT	7
NENI 12 E DREJTA E KONSUMATORIT PËR TU DËMSPËRBLËYER	7
NENI 13 DETYRIMET E KONSUMATORIT	8
NENI 14 HYRJA NË PRONËN E KONSUMATORIT	8
SEKSIONI IV PEZULLIMI DHE ZGJIDHJA E KONTRATËS	9
NENI 15 PEZULLIMI I KONTRATËS NGA KONSUMATORI	9
NENI 16 ZGJIDHJA E KONTRATËS NGA KONSUMATORI	9
SEKSIONI V KUNDËRVAJTJET DHE ANKESAT E KONSUMATOREVE	10
NENI 17 KUNDËRVAJTJET	10
NENI 18 ANKIMET NDAJ VENDIMIT ADMINISTRATIV	10
NENI 19 ANKESAT E KONSUMATORËVE	10
SEKSIONI VI	11
NENI 20 AFATI I KONTRATËS	11
NENI 21 INTERPRETIMI I KONTRATËS	11
NENI 22 ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE	11
NENI 23 NDRYSHIMI I KONTRATËS	11

NENI 1

Qëllimi i Kontratës

Kjo kontratë rregullon marrëdhëniet juridike midis palëve për shërbimin e furnizimit me ujë dhe të kanalizimeve të ujërave të ndotura në përputhje me legjislacionin në fuqi.

NENI 2

Përkufizime

Në këtë kontratë termat e mëposhtëm do të kenë kuptimin që vijon, përveç kur përcaktohet ndryshe në nenet specifike:

1. **“Konsumatorë”** janë të gjithë konsumatorët familjarë, publike dhe private të cilët përdorin shërbimet ujësjellës-kanalizime.
2. **“Operatori”** është subjekti i licencuar nga ERRU që ushtron aktivitet e shërbimit në sistemet e furnizimit me ujë, grumbullimit, largimit, dhe përpunimit të ujërave të ndotura dhe ofron një ose disa nga këto shërbime sipas kategorive të përcaktuara në licencë.
3. **“Palet”** janë Operatores dhe Konsumatorët e referuar se bashku në këto kontrate.
4. **“Enti Rregullator i Ujit”** (ERRU) është institucion që kontrollon dhe rregullon sektorin e furnizimit me ujë, të largimit dhe përpunimit të ujërave të ndotura.
5. **“Komisioni”** është Komisioni Kombëtar Rregullator i Sektorit të Furnizimit me Ujë dhe Largimit e Përpunimit të Ujërave të Ndotura, që funksionon në bazë të Ligjit Nr. 8102, datë 28.03.1999, “Për kuadrin rregullator të sektorit të furnizimit me ujë dhe largimit e përpunimit të ujërave të ndotura” të ndryshuar.
6. **“Ujë”** kuptohet uji për konsum, përfshirë ujin e pijshëm, që shërbehet përmes sistemit të furnizimit me ujë dhe që plotëson standartet e kërkuara nga legjislacioni në fuqi.
7. **“Sistemi i furnizimit me ujë”** përbëhet nga tërësia e elementeve si: vepra e marrjes së ujit, sistemi i pompave, rezervuarët, linjat e transmetimit dhe rrjeti shpërndarës.
8. **“Ujëmatës”** është instrument matës i instaluar për të përcaktuar sasinë e ujit të konsumuar.
9. **“Pika e Lidhjes së Ujit”** është pika e përcaktuar nga Operatori në linjat e rrjetit shpërndarës për të realizuar lidhjen e furnizimit me ujë të Konsumatorit me sistemin e furnizimit me ujë.
10. **“Ujëra të ndotura”** ujërat që përdoren për qëllime hidrosanitare dhe industriale, grumbullimi, largimi dhe trajtimi i të cilave është urdheruar për shëndetin dhe komoditetin publik.
11. **“Sistemi i kanalizimeve”** është sistemi i kanalizimeve të ujërave të ndotura që përbëhet nga linjat e shkarkimit, kolektorët kryesorë, stacionet e pompimit të ujërave të ndotura, impianti i trajtimit të ujërave të ndotura, (nëse sistemi është i pajisur me një të tillë) , dhe vepra e shkarkimit të tyre në trupën ujore pritëse.
12. **“Pika e shkarkimit të ujërave të ndotura”** është pika e përcaktuar nga Operatori në linjat e sistemit të kanalizimeve për të realizuar lidhjen e sistemit të grumbullimit të ujërave të ndotura të konsumatorit brenda pronës së vet me sistemin e largimit të ujërave të ndotura.
13. **“Impianti i trajtimit të ujërave të ndotura”** është tërësia e njësive operacionale që trajtojnë ujërat e ndotura urbane dhe/ose industriale sipas standarteve në fuqi.
14. **“Shërbime Ujësjetës-Kanalizime”** është tërësia e shërbimeve të kryera nga Operatores tek Konsumatorët përmes sistemeve të furnizimit me ujë si dhe sistemeve të grumbullimit, largimit dhe/ose trajtimit të ujërave të ndotura.
15. **“Legjislacioni në Fuqi”** nënkupton të gjitha aktet ligjore e nënligjore të zbatueshme në Republikën e Shqipërisë.

Seksioni I
Shërbimet Ujësjellës - Kanalizime

NENI 3
Shërbimi i furnizimit me ujë dhe i kanalizimeve

1. Për shërbimin e furnizimit me ujë sipas ligjit në fuqi Operatori është përgjegjës:
 - a. për operimin, mirëmbajtjen, rehabilitimin, rinovimin, dhe modifikimin e sistemit të furnizimit me ujë;
 - b. për furnizimin me ujë te konsumatorit në mënyrë të vazhdueshme gjate 24 oreve te cdo dite te vitit sipas standardeve në fuqi të cilësisë së ujit. Në rast se Operatori nuk mund ta ofrojë këtë shërbim, atëherë duhet të marrë masa që të ofroje shërbimin më të mirë të mundshëm. Në këtë rast Operatori duhet te njoftojë Konsumatorin për oret e furnizimit me ujë, në mënyrë që Konsumatori të marrë masa për të përballuar mungesat e përkohshme;
 - c. për administrimin e sistemit të furnizimit me ujë deri tek pika e lidhjes.
2. Për shërbimin e kanalizimeve Operatori është përgjegjës për:
 - a. largimin e disiplinuar të ujërave të ndotura që gjenerohen ne pronen e konsumatorit dhe qe lidhet me sistemin e kanalizimeve ne zonen e shërbimit te Operatorit, si dhe trajtimin e tyre përpara shkarkimit në trupën ujore pritëse (në rast se zona e shërbimit është e pajisur me impiant trajtimi);
 - b. mirëmbajtjen e elementeve përbërës të sistemit të kanalizimit të ujërave të ndotura;
 - c. operimin dhe mirëmbajtjen e impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura;
 - d. administrimin e sistemit të kanalizimeve të ujërave të ndotur nga pika e shkarkimit te ujrave te ndotura deri tek vepra e shkarkimit në trupën ujore pritëse.
3. Operatori nuk ka të drejtë të bëjë mbylljen e sistemit të furnizimit me ujë apo të kanalizimeve të ujërave të ndotur pa lajmëruar më parë Konsumatorin dhe pa i dhënë mundësinë atij per shpjegime brenda një kohe të arsyeshme, përveç kur parashikohet ndryshe në këtë kontratë.
4. Kur është e nevojshme dhe në bashkëpunim me autoritetet përkatëse, Operatori mund të njoftojë zyrtarisht Konsumatorin drejtpërdrejt apo nëpërmjet medias që të kursejë ujin sipas kërkesave të caktuara.

NENI 4
Ndërprerja e përkohshme e shërbimeve nga Operatori

1. Operatori përcakton kohën dhe riparimet e nevojshme në sistemin e furnizimit me ujë dhe kanalizimeve. Në rast ndërprerjeje për punime të planifikuara, Operatori duhet të njoftojë Konsumatorët nëpërmjet medias, të paktën 3 ditë përpara datës së ndërprerjes, për grafikun e përkohshëm të furnizimit me ujë dhe datën kur do të rifillojë grafiku i zakonshëm.
2. Operatori mund të pakësojë ose përkohësisht të ndërpresë shërbimin e furnizimit me ujë, te kanalizimeve ose cilindo prej shërbimeve për të cilat është licencuar, për shkak të defekteve të papritura në sistemet përkatëse ose në secilin prej elementeve që lidhin sistemet me Konsumatorin, edhe pa njoftuar Konsumatorin. Në këtë rast Operatori duhet të njoftojë Konsumatorin për intervalin dhe arsyen e ndërprerjes.
3. Në rastet e emergjencave, forcave madhore ose defekteve të rënda te sistemeve te furnizimit me ujë apo kanalizimeve, të cilat mund të zgjasin më shumë se 24 ore, Operatori duhet të plotësojë kërkesat e shërbimeve sipas nje plani emergjence te aprovuar.

NENI 5
Cilësia e ujit dhe autoritetet përgjegjëse

1. Operatori është përgjegjës dhe merr masat e duhura për kontrollin e rregullt të cilësisë së ujit në përputhje me standardet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi.
2. Operatori kryen trajtimin, dezinfektim, klorimin e ujit të pijshëm dhe garanton që treguesit fiziko-kimikë të tij të jenë në përputhje me standardet e cilësisë si përcaktohet në legjislacionin në fuqi.
3. Operatori ka përgjegjësinë dhe mbikëqyr kushtet higjiëno-sanitare të sistemeve të furnizimit me uje dhe kanalizimeve në përputhje me legjislacionin në fuqi.
4. Operatori e ndërpret shërbimin e furnizimit me ujë nëse vërtetohet se nuk plotësohen standardet e cilësisë së ujit, duke njoftuar menjëherë Konsumatorin për arsyet e kësaj ndërprerjeje.

NENI 6
Mbrojtja e mjedisit dhe trajtimi i ujërave të ndotur

1. Operatori është përgjegjës dhe merr masat e duhura për trajtimin e shkarkimin ujërave të ndotura në përputhje me standardet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi.
2. Çdo Operator që sipas licenses shkarkon ujëra të ndotur te trajtuar në trupat ujorë duhet të ketë leje mjedisore përkatëse, në përputhje me legjislacionin në fuqi.
3. Operatori në bashkëpunim me autoritetet përgjegjëse garanton dhe merr masa për të ulur në vijimësi sasinë e ujërave të ndotura që shkarkojnë në mjedisin pritës.
4. Operatori ka përgjegjësinë dhe mbikëqyr kushtet higjiëno-sanitare të sistemeve të kanalizimit sipas legjislacionit në fuqi.

NENI 7
Ujëmatësit

1. Operatori duhet të instalojë ujëmatësin për çdo Konsumator sipas legjislacionit në fuqi.
2. Operatori detyrohet të furnizoje, të instalojë, të mbikëqyrë dhe të zëvendësojë ujëmatësin.
3. Operatori merr masat e nevojshme për cilësinë dhe funksionimin e ujëmatësit sipas standardeve të përcaktuara nga legjislacioni në fuqi. Operatori është përgjegjës për jetëgjatësinë e ujëmatësit sipas kësaj kontrate.
4. Konsumatori detyrohet për shpenzimet e furnizimit dhe të instalimit të ujëmatësit sipas fatures që jepet nga Operatori.
5. Operatori duhet të njoftojë një muaj përpara Konsumatorin për zëvendësimin e ujëmatësit në fund të jetëgjatësisë së tij, sipas listës së ujëmatësve që ka hartuar vetë Operatori.
6. Nëse njëra nga Palët dyshon se ujëmatësi nuk funksionon në rregull atëherë Operatori duhet ta heqë ujëmatësin dhe të fillojë procedurat e verifikimit të funksionimit dhe riparimit ose zëvendësimit të ujëmatësit sipas legjislacionit në fuqi. Ujëmatësi i ri ose i kolauduar duhet të vendoset nga Operatori brenda 30 ditëve nga dita që Operatori e ka konstatuar defektin apo nga dita që Konsumatori ka paraqitur kërkesën me shkrim lidhur me funksionimin jo të rregullt të ujëmatësit tek Operatori. Operatori e njofton Konsumatorin me shkrim për përfundimin e procedurave të verifikimit. Shpenzimet për procedurat e mësipërme janë përgjegjësi e Operatorit nëse provohet se ujëmatësi nuk funksionon në rregull dhe është përgjegjës e Konsumatorit nëse provohet se ujëmatësi funksionon në rregull. Nëse vërtetohet se ujëmatësi nuk ka funksionuar si duhet për arsye teknike dhe si pasojë vlerësimi i sasisë së ujit të konsumuar është bërë mbi bazën e leximeve të pasakta, Operatori është përgjegjës për vlerën e faturës së fundit tatimore. Nëse vërtetohet se ujëmatësi funksionon si duhet, Konsumatori detyrohet për vlerën e faturës së fundit tatimore.

7. Nëse ujëmatësi dëmtohet pa dashje nga Konsumatori apo si pasojë e kushteve atmosferike, Konsumatori duhet të njoftojë Operatorin brenda 5 ditëve. Operatori regjistron raportimin dhe i jep Konsumatorit një konfirmim zyrtar me shkrim me datën e raportimit dhe datën kur ka ndodhur dëmtimi.
 - a. Operatori duhet të marrë masa që të zëvendësojë ujëmatësin brenda 30 ditëve nga data e raportimit.
 - b. Konsumatori që nuk njofton Operatorin brenda 5 ditëve detyrohet të paguajë:
 - i. Konsumatori Jofamiljar - pesëfishin e vlerës së faturës tatimore të muajit të fundit;
 - ii. Konsumatori Familjar - dyfishin e vlerës së faturës tatimore të muajit të fundit.
 - c. Shpenzimet për heqjen, rivendosjen ose zëvendësimin e ujëmatësit janë përgjegjësi e Konsumatorit në rastet e dëmtimit pa dashje.
8. Konsumi i ujit gjatë kohës që mungon ujëmatësi do të llogaritet sipas konsumit mesatar mujor të llogaritur gjatë vitit të fundit.

Seksioni II

Tarifat dhe Pagesat

NENI 8

Tarifat

1. Te gjitha tarifat miratohen nga ERRU në bazë të një procesi transparent sipas legjislacionit në fuqi.
2. Asnjë tarifë apo pjesë e saj nuk mund të modifikohet me shumë se një herë brenda vitit.
3. Tarifat e miratuara hyjnë në fuqi në datën e përcaktuar në vendimet përkatëse dhe bëhen publike nga ERRU. Operatori duhet të njoftojë Konsumatorin me shkrim dhe nëpërmjet medias brenda 30 ditëve nga marrja e vendimit për tarifat e reja.

NENI 9

Faturat

1. Fatura e konsumit të ujit të pijshëm është titull ekzekutiv.
2. Operatori është përgjegjës për lëshimin e faturave mujore. Procedurat e leximit të ujëmatësit vendosen nga Operatori dhe aprovohen nga ERRU.
3. Fatura duhet t'i dorëzohet Konsumatorit në vendin e banimit, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se 15 ditë përpara afatit të pagesës.
4. Fatura duhet të përmbajë në mënyrë të qartë të paktën elementët që vijojnë:
 - a. Emri, mbiemri, kodi i identifikimit dhe adresa e Konsumatorit;
 - b. Te dhenat e ujëmatësit, elementet e sigurisë dhe mënyra e identifikimit të ujëmatësit ;
 - c. Datat e sakta të leximeve;
 - d. Vlera e marre nga leximi apo nëse është përcaktuar pa lexim;
 - e. Sasine ujit të konsumuar gjatë periudhës midis dy leximeve;
 - f. Çmimin e saktë për njësi dhe sipas sasisë nëse ndryshon;
 - g. Tarifa për shërbimin e furnizimit me ujë dhe/ose të kanalizimeve, në të cilën përfshihet edhe tarifa e shfrytëzimit të burimeve ujore;
 - h. Tarifat fikse sic janë tarifa e shërbimit, e rilidhjes apo të tjera kur aplikohen;
 - i. Taksat e aplikueshme dhe llogaritja e tyre;
 - j. Çmimin total për shërbimin para dhe pas aplikimit të taksave dhe tatimeve.
5. Për Konsumatorët që nuk kanë ujëmatës, konsumi i ujit llogaritet sipas legjislacionit në fuqi. Në këtë rast fatura tregon shprehimisht se Konsumatori nuk ka ujëmatës dhe mënyrën e llogaritjes së vlerës së faturës.

NENI 10
Pagesa e Faturës

1. Konsumatori duhet të paguajë detyrimin brenda datës (28) të muajit pasardhës tek sportelet e caktuara te Operatorit, nepermjet kontove bankare ose sipas menyrave te tjera per te cilat kane rene dakort palet.
2. Nëse pagesa nuk kryhet brenda afatit, Konsumatori duhet të paguajë kamatëvonesën sipas legjislacionit në fuqi.
3. Nëse pagesa nuk kryhet brenda 30 ditëve pas kalimit të afatit të përcaktuar në pikën 1 të këtij neni, Operatori ka të drejtë të ndërpresë furnizimin me ujë. Operatori mund të ndërpresë furnizimin me ujë vetëm nëse e ka njoftuar me shkrim Konsumatorin të paktën 5 ditë përpara. Njoftimi me shkrim duhet te permbaje edhe tarifen per rilidhjen qe zbatohet ne kete rast.

NENI 11
Ankesat për Faturat

1. Konsumatori që nuk është dakord me vlerën e faturës, ka të drejtë të paraqesë ankesë me shkrim pranë Operatorit brenda 10 ditëve nga dita e marrjes në dorëzim të faturës.
2. Konsumatorit duhet t'i jepet një konfirmim zyrtar me shkrim nga Operatori që vërteton datën e dorëzimit dhe numrin përkatës të regjistrimit të ankesës.
3. Operatori duhet të shqyrtojë, të marrë vendim dhe te njoftoje Konsumatorin mbi ankesën brenda 10 ditëve nga data e regjistrimit të ankesës.
4. Nëse Operatori nuk e njofton Konsumatorin brenda afatit të caktuar, atëherë Konsumatori nuk është i detyruar të paguajë kamatëvonesën për faturën për të cilën është ankuar.

Seksioni III
Të drejtat dhe detyrimet e konsumatorit

NENI 12
E drejta e konsumatorit për tu dëmshpërblyer

1. Konsumatorit i lind e drejta për tu dëmshpërblyer:
 - a. në rastet e ndërprerjeve teknike që zgjasin më shumë se 24 orë, të cilat nuk janë shkaktuar nga forca madhore, nga vendosja e gjendjes së jashtëzakonshme, apo emergjenca, si dhe kur nuk jane njoftuar me pare dhe kanë penguar konsumatorin nga përdorimi i këtyre shërbimeve për një periudhe më të gjatë se 24 orë;
 - b. kur uji i furnizuar nuk plotëson standardet e kërkuara nga legjislacioni në fuqi dhe si pasojë i shkakton dëme Konsumatorit.
2. Konsumatori kryen procedurat për tu dëmshpërblyer në përputhje me parashikimet e bëra në këtë kontratë dhe me legjislacionin ne fuqi.

NENI 13

Detyrimet e Konsumatorit

- 1.** Konsumatori është përgjegjës për administrimin e rrjetit të brendshëm të ujësjellës-kanalizimeve brenda pronës së vet. Konsumatori duhet të bëjë përpjekje të arsyeshme për të mbrojtur ujëmatësin dhe sistemin e ujësjellës – kanalizimit nga abuzimet, dëmtimet apo aktet kriminale.
- 2.** Konsumatori ndalohej:
 - a. të furnizojë me ujë persona të tretë;
 - b. të përdorë ujin për qëllime të tjera të ndryshme nga ato për të cilat i është ofruar;
 - c. të bëjë ndërhyrje apo lidhje në sistemin e furnizimit me ujë si dhe në sistemin e kanalizimeve pa marrë më parë miratim nga Operatori;
 - d. të dëmtojë në çfarëdo lloj mënyre elemente, pjesë apo vetë sistemin e furnizimit me ujë dhe të kanalizimeve;
 - e. që, vetë apo duke lejuar të tretët, të bëjë lidhje në rrjetin shpërndarës jashtë ujëmatësit, të heqë apo të shkëmbejë ujëmatësin.
- 3.** Konsumatori ndalohej të ndërhyjë apo të lejojë ndërhyrje tek ujëmatësi apo tek elementet e sigurisë pa aprovimin e Operatorit. Vetëm persona të autorizuar nga Operatori mund të ndërhyjnë tek Ujëmatësi në prezencë të Konsumatorit.
- 4.** Konsumatori duhet të njoftojë menjëherë Operatorin apo çdo institucion tjetër që është i autorizuar të kontrollojë e mbikëqyrë sistemet e ujësjellës-kanalizimeve nëse vëren ndryshime, ndërhyrje të paligjshme, dëmtime apo abuzime me sistemin e ujësjellësit apo kanalizimeve.
- 5.** Konsumatori duhet të marrë të gjitha masat e nevojshme që të parandalojë dhe të shmangë shpërdorimin, ndotjen ose helmimin e ujit. Në rast se dyshon ose vëren shpërdorim, ndotje, ose helmim të ujit të njoftojë menjëherë Operatorin.
- 6.** Konsumatori duhet të informojë menjëherë Operatorin nëse ka ndryshime në adresën postare ose në numrin telefonik të kontaktit.

NENI 14

Hyrja në pronën e Konsumatorit

- 1.** Operatori duhet të njoftojë Konsumatorin dhe të koordinojnë mundësinë e hyrjes në mjediset e tij në orare të përshtatshme për të dy palët.
- 2.** Konsumatori duhet të lejojë përfaqësuesin e autorizuar të Operatorit, kundrejt dokumentit zyrtar që vërteton autoritetin e tij si përfaqësues i Operatorit, të hyjë në ambientet e tij në çdo ditë të javës gjatë orëve të zakonshme të punës, me qëllim që:
 - a. të kontrollojë kushtet e punës të ujëmatësit apo të çdo elementi tjetër të sistemeve të ujësjellësit dhe kanalizimeve. Kjo përfshin marrjen e masave të menjëhershme nëse është e nevojshme;
 - b. të ndërpresë shërbimin sipas kushteve të kësaj kontrate;
 - c. të kryejë kontrolle për të verifikuar cilësinë e ujit.

Seksioni IV
Pezullimi dhe zgjidhja e kontratës

NENI 15
Pezullimi i kontratës nga Konsumatori

1. Konsumatori, i cili për arsye të ndryshme dëshiron të ndërpresë perkohesisht shërbimet e ujesjelles - kanalizimeve, mund ta pezullojë kontratën me Operatorin. Konsumatori i paraqet Operatorit kërkesën me shkrim për ndërprerjen e furnizimit me ujë duke treguar datën e fillimit dhe të mbarimit të ndërprerjes. Kjo kërkesë duhet të paraqitet jo më vonë se 15 ditë para datës së kërkuar për ndërprerje.
2. Operatori 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. Operatori është përgjegjës për realizimin teknik të ndërprerjes dhe lidhjes së shërbimit në datat e kërkuara nga Konsumatori.
3. Kur Konsumatori nuk përcakton datën e rilidhjes së shërbimit, duhet të paraqesë kërkesën me shkrim që tregon datën kur duhet të rilidhet shërbimi.
4. Operatori e regjistron kërkesën dhe i jep Konsumatorit një konfirmim me shkrim që tregon datën kur është regjistruar kërkesa dhe datën e rilidhjes së shërbimit. Operatori është përgjegjës për realizimin teknik të rilidhjes së shërbimit brenda 3 ditëve nga data e kërkuar nga Konsumatori.
5. Shpenzimet e ndërprerjes dhe rilidhjes do të paguhen nga Konsumatori. Operatori mund t'i përfshijë keto shpenzime në faturën mujore ose të dërgojë një faturë të veçantë vetëm për ato shpenzime. Kjo faturë duhet të paguhet brenda afatit të pagesës të faturës mujore të konsumatorit.
6. Nëse Konsumatorit për arsye të ndryshme nuk i nevojitet furnizimi me ujë për një periudhë kohore të caktuar, por nuk bën pezullimin e kontratës për atë periudhë, atëherë mban përgjegjësi për anomali të krijuar në sistemet e ujesjelles-kanalizimeve gjatë asaj periudhe të cilat nuk janë shkaktuar nga faktore të jashtëm.

NENI 16
Zgjidhja e kontratës nga Konsumatori

1. Konsumatori ka të drejtë të kërkojë zgjidhjen e kësaj kontrate në çdo kohë dhe për çdo arsye.
2. Konsumatori duhet që jo më vonë se 15 ditë para datës së zgjidhjes së kontratës t'i paraqesë Operatorit kërkesën me shkrim duke përcaktuar datën dhe shkaqet e zgjidhjes së kontratës.
3. Operatori regjistron kërkesën dhe i jep Konsumatorit një konfirmim me shkrim me datën e regjistrimit dhe që tregon datën e zgjidhjes së kontratës.
4. Konsumatori është përgjegjës për të gjitha detyrimet kundrejt Operatorit deri në datën e zgjidhjes së kontratës. Nëse Konsumatori nuk i paguan detyrimet, ndaj tij do të ndiqen procedurat ligjore në fuqi dhe ato të parashikuara në këtë kontratë.
5. Operatori është përgjegjës:
 - a. të kontrollojë që Konsumatori ka paguar të gjitha detyrimet deri në datën e zgjidhjes së kontratës;
 - b. të realizojë teknikisht ndërprerjen e shërbimit në datën e zgjidhjes së kontratës.
6. Kur Konsumatori kalon të drejtën e pronësisë tek të tretët (pronari i ri) aplikohet procedura e mësipërme e zgjidhjes së kontratës. Operatori lidh kontratë të re me pronarin e ri, bazuar në kërkesën e këtij të fundit.

Seksioni V
Kundërvajtjet dhe Ankesat e Konsumatoreve

NENI 17
Kundërvajtjet

1. Ndërhyrjet në sistemet e ujësjelles-kanalizimeve, lidhjet e pa miratuara nga Operatori dhe dëmtimet e çdo lloji përbëjnë kundërvajtje administrative dhe dënohen:
 - a. me gjobë deri në 10 mijë lekë për Konsumatorët familjarë;
 - b. me gjobë deri në 50 mijë lekë për Konsumatorët jofamiljarë;
 - c. me ndërprerje të shërbimit të furnizimit me ujë.
2. Me kërkesën e Konsumatorit Operatori bën rilidhjen e furnizimit me ujë brenda 3 ditëve, pasi Konsumatori të ketë paguar detyrimet ndaj Operatorit dhe të gjitha shpenzimet për ndërprerjen e rilidhjen e furnizimit me ujë. Pasi të jetë bërë rilidhja, Konsumatori lidh kontratë të re me Operatorin.
3. Kundërvajtësit detyrohen të paguajnë shpenzimet e nevojshme për sjelljen e pjesës së dëmtuar në gjendjen e mëparshme dhe përgjegjësia për shkaktimin e dëmit përcaktohet sipas legjislacionit në fuqi.
4. ERRU është autoriteti përgjegjës të vendosë gjobat për kundërvajtjet e kryera nga Operatorët në përputhje me legjislacionin në fuqi.
5. Kundërvajtjet penale përcaktohen dhe dënohen sipas legjislacionit në fuqi.

NENI 18
Ankimet ndaj Vendimit Administrativ

1. Kompetenca për konstatimin e kundërvajtjes i takon Operatorit. Vendimet e dënimit administrativ jepen nga përfaqësuesi i autorizuar i Operatorit, të cilat mund të ankimohen tek Drejtuesi Ligjor i Operatorit brenda 15 ditëve nga shpallja ose njoftimi i vendimit.
2. Shqyrtimi i kundërvajtjes administrative bëhet nga Drejtuesi Ligjor i Operatorit brenda 15 ditëve nga data e marrjes së ankimit.
3. Kundër Vendimit të Drejtuesit Ligjor të Operatorit, mund të bëhet ankim tek ERRU brenda 10 ditëve nga data e marrjes së vendimit. Vendimi i ERRU-s mund të ankimohet në gjykatën e rrethit gjyqësor përkatës brenda 30 ditëve nga data e njoftimit të vendimit të dënimit administrativ.

NENI 19
Ankesat e konsumatorëve

1. Çdo Konsumator i interesuar mund t'i dërgojë Komisionit të ERRU-t një kërkesë me shkrim për një Operator të licencuar për të cilin mendon se ka shkelur dispozitat e Ligjit Nr. 8102, datë 28.03.1996 "Për kuadrin rregullator të sektorit të furnizimit me ujë dhe largimit e përpunimit të ujërave të ndotur", i ndryshuar apo kushtet e kësaj kontrate. Procedurat e ankimit bëhen në përputhje me Kodin e Procedurave Administrative.
2. Konsumatori, kur konstaton se i shkelen të drejtat e parashikuara sipas kësaj kontrate, ka të drejtën e paraqitjes së ankesës pranë njesisë përkatëse për mardhënien me publikun tek ERRU si i vetmi institucion rregullator në sektorin e shërbimeve të ujësjelles-kanalizimeve.
3. Konsumatori mund të paraqesë ankese edhe tek Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatoreve ose tek Institucione të tjera që janë të ngarkuar nga ligji për mbrojtjen e konsumatoreve. Institucionet apo organet administrative që kanë marrë një ankese nga konsumatori duhet të bashkëpunojnë me ERRU për informimin dhe mundësinë e zgjidhjes së ketyre ankesave.

SEKSIONI VI

NENI 20 Afati i kontratës

Kontrata i fillon efektet pas nënshkrimit nga palët dhe është pa afat të caktuar.

NENI 21 Interpretimi i kontratës

Kjo kontratë hartohet dhe interpretohet në bazë të legjislacionit në fuqi. Kushtet e kësaj kontrate duhet të interpretohen në mirëbesim nga palët dhe duke i dhënë kuptimin që del nga tërësia e saj.

NENI 22 Zgjidhja e mosmarrëveshjeve

Në rast se gjatë zbatimit të kësaj kontrate lindin mosmarrëveshje, palët do të përpiqen t'i zgjidhin këto mosmarrëveshje me mirëkuptim midis tyre dhe në rast të kundërt secila nga palët mund t'i drejtohet gjykatës së rrethit gjyqësor përkatës.

NENI 23 Ndryshimi i Kontratës

Kjo Kontrate mund të ndryshohet nga Operatori në përputhje me rregullat, vendimet dhe urdherat e nxjerra e të publikuara nga ERRU. Kjo Kontrate do të publikohet në faqen elektronike të Operatorit kur ekziston dhe në faqen elektronike të ERRU-t.

Kode dhe Ligje

- Kodi Civil i Republikës së Shqipërisë
- Kodi Penal i Republikës së Shqipërisë
- Ligji Nr. 8102, datë 28.03.1999, "Për kuadrin rregullator të sektorit të furnizimit me ujë dhe largimit e përpunimit të ujërave të ndotura" të ndryshuar.
- Ligji Nr. 8975, datë 21.11.2002 "Për trajtimin e faturave tatimore të ujit të pijshëm si Titull Ekzekutiv" i ndryshuar.
- Ligji Nr.8934, datë 5. 9.2002 "Për Mbrojtjen e Mjedisit".
- Ligji Nr.9115, datë 24.7.2003 "Për trajtimin mjedisor të ujërave të ndotura"
- Ligji Nr.9902, datë 17.4.2008 "Për mbrojtjen e Konsumatorëve".
- Ligji Nr. 10081 Nr. 10 279, datë 20.5.2010 "Për Kundërvajtjet Administrative".

Vendime të Këshillit të Ministrave

- Vendim Nr.1304, datë 11.12.2009 "Për miratimin e modelit të rregullores "Për furnizimin me ujë dhe për kanalizimet në zonën e shërbimit të ujësjellës kanalizimeve sh.a."
- Vendim Nr. 102, datë 16.3.1992 "Për normat e përdorimit dhe çmimin e ujit të pijshëm në qytet dhe në fshat".
- Vendim Nr.236, datë 10.5.1993 "Për administrimin e furnizimit me ujë për përdoruesit familjarë dhe jofamiljarë".
- Vendim Nr. 550, datë 7,11,2002 "Për miratimin e dokumentit të politikave "decentralizimi i shërbimit të furnizimit me ujë dhe kanalizimet" dhe masat për zbatimin e tij".
- Vendim Nr.23, datë 9.1.2008 "Për miratimin e tarifave të përdorimit të ujit".
- Vendim Nr. 35, datë 18.1.2006 "Për miratimin e rregullores për punimet e ndërtimit të sistemeve të kanalizimeve, për largimin e ujërave të përdorimit shtëpiak".
- Vendim Nr. 96, datë 21.2.2007 "Për disa ndryshime në vendimin nr. 236, datë 10.5.1993" Për administrimin e furnizimit me ujë për përdoruesit familjarë dhe jofamiljarë".
- Vendim Nr. 958, datë 6.5.2009 "Për miratimin e kategorive të licencave dhe të procedurave të aplikimit për licencë, të personave, fizikë dhe juridikë, që ushtrojnë veprimtari në sistemet e furnizimit me ujë dhe të largimit e përpunimit të ujërave të ndotura".

Udhëzim i Ministrit të MPPTT

- Udhëzim Nr.3, datë 28.7.2004 "Për administrimin e ujit të pijshëm".

Akte nënligjore të ERRU

- Rregullore e Liçencimit për procedurat e dhënies dhe rinovimit të Liçencave profesionale për subjektet Juridike e Fizike që ushtrojnë veprimtari në sektorin e furnizimit me ujë dhe largimit e përpunimit të ujërave të ndotura (Miratuar me Vendim të Komisionit të ERRU Nr. 29 datë 08.12.2009)
- Metodika mbi vendosjen e tarifave për shërbimin e furnizimit me ujë dhe largimin e përpunimit të ujërave të ndotura. (Miratuar me Vendimin e Komisionit të ERRU Nr. 32 datë 21.12.2009).