

LIGJI Nr. 05/L-130**PËR SHËRBIME****Kuvendi i Republikës së Kosovës;**

Në bazë të nenit 65 (1) të Kushtetutës së Republikës së Kosovës,

Miraton

LIGJ PËR SHËRBIME**KAPITULLI I
DISPOZITAT E PËRGJITHSHME****Neni 1****Qëllimi**

1. Ky ligj ka për qëllim të përcaktojë parimet themelore dhe kriteret që mundësojnë të drejtën e themelimit dhe të ushtrimit të aktivitetit për ofruesit e shërbimeve në Kosovë, duke garantuar njëkohësisht siguri dhe cilësi të lartë të shërbimeve për përfituesit e tyre.

2. Ky ligj është pjesërisht në përputhshmëri me Direktivën 2006/123/EC të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit të 12 dhjetorit 2006 për Shërbimet në tregun e brendshëm.

Neni 2**Fushëveprimi**

1. Ky ligj zbatohet për shërbimet e ofruara nga ofruesit e shërbimeve në Kosovë.

2. Dispozitat e këtij ligji nuk zbatohen për shërbimet e mëposhtme:

2.1. shërbimet jo-ekonomike, me interes të përgjithshëm;

2.2. shërbimet financiare, si shërbimet bankare, kreditimi, sigurimi e ri-sigurimi, pensionet profesionale e personale, letrat me vlerë, fondet e investimeve, pagesat dhe këshillimi për investime;

2.3. shërbimet dhe rrjetet e komunikimit elektronik, infrastruktura dhe objektet e tjera përcjellëse elektronike, të cilat janë të rregulluara me akte të veçanta të miratuara në fushën e komunikimeve elektronike;

2.4. shërbimet në fushën e transportit, përfshirë transportin publik, taksitë, transportin me ambulancë apo automjet të shërbimit mjekësor emergjent dhe shërbimet e portit;

2.5. shërbimet e agjencive për punësim të përkohshëm;

2.6. shërbimet e kujdesit shëndetësor pavarësisht nëse ofrohen ose jo përmes objekteve të kujdesit shëndetësor dhe pavarësisht mënyrave me të cilat organizohen dhe financohen në nivel kombëtar apo nëse ato janë publike a private;

2.7. shërbimet audiovizuale, përfshirë edhe shërbimet kinematografike, pavarësisht mënyrës së prodhimit, shpërndarjes dhe transmetimit, si dhe transmetimet radiofonike;

2.8. shërbimet e veprimtarive të lojërave të fatit të cilat përfshijnë vënien bast të aksioneve me vlerë në para në lojëra të fatit, përfshirë lotaritë, bixhozin në kazino dhe transaksionet e basteve;

2.9. veprimtaritë që kanë të bëjnë me ushtrimin e autoritetit zyrtar;

2.10. shërbimet që kanë të bëjnë me strehimin social, mbrojtjen sociale dhe kujdesin ndaj fëmijëve dhe mbështetjen për familjet dhe individët që kanë nevojë për ndihmë të përhershme apo përkohshme të ofruar nga Shteti, nga ofruesit e autorizuar nga Shteti ose nga organizatat bamirëse të njohura si të tilla nga Shteti;

2.11. shërbimet për siguri dhe pronë private;

2.12. shërbimet e ofruara nga noterët dhe përmbaruesit, të emëruar me akt zyrtar të Qeverisë.

Neni 3

Fushat e tjera të veprimtarisë që i përjashton ky ligj

1. Dispozitat e këtij Ligji nuk merren me parimet, rregullat dhe marrëdhëniet e vendosura me ligj në fushën e:

1.1. liberalizimit të shërbimeve me interes të përgjithshëm ekonomik, të rezervuar për subjektet publike apo private;

1.2. privatizimit të ndërmarrjeve publike që ofrojnë shërbime;

1.3. shfuqizimit të monopoleve në fushën e ofrimit të shërbimeve;

1.4. ndihmave të dhëna në pajtim me rregullat për mbrojtje të konkurrencës;

1.5. lirisë për përkufizim të shërbimeve të cilat konsiderohen shërbime me interes të përgjithshëm ekonomik, mënyrën e organizimit dhe financimit të atyre shërbimeve, në përputhje me rregullat e ndihmës shtetërore, si dhe detyrimet e veçanta që kanë të bëjnë me to;

1.6. realizimin e të drejtave themelore të njeriut, të drejtën për të negociuar, për të arritur dhe zbatuar marrëveshjet kolektive;

1.7. rregullave të ligjit të punës, përfshirë rregullat për mbrojtjen e shëndetit dhe sigurinë në punë;

1.8. sigurimit social;

1.9. të drejtës penale;

1.10. mbrojtjen apo promovimin e diversitetit gjuhësor apo kulturor ose pluralizmit të mediave;

1.11. në fushen e tatimeve.

Neni 4 **Përkufizimet**

1. Shprehjet e përdorura në këtë ligj nënkuptojnë si vijon:

1.1. **shërbimi** – çdo veprimtari shërbyese ekonomike e pavarur, e cila sipas rregullës kryhet kundrejt një shpërblimi;

1.2. **ofruesi** – çdo person fizik ose juridik, i regjistruar në Kosovë në përputhje me ligjet në fuqi, i cili ofron ose realizon një shërbim;

1.3. **përfituesi** - çdo person fizik, i cili është shtetas i Kosovës ose i huaj, ose person juridik i themeluar në territorin e Kosovës i cili, për qëllime profesionale ose jo-profesionale, shfrytëzon ose ka për qëllim të shfrytëzoj një shërbim;

1.4. **themelimi** - kryerja e vërtetë e një aktiviteti ekonomik nga ofruesi i shërbimit, për kohë të pacaktuar dhe me një infrastrukturë të qëndrueshme fizike (lokalet, zyret, etj) në Kosovë;

1.5. **seli** - vendi i biznesit ku ofruesi aktualisht ushtron një aktiviteti ekonomik;

1.6. **skemë autorizimi** – çdo procedurë sipas së cilës ofruesi ose përfituesi i shërbimit duhet në parim të ndërmerr hapat për të marrë nga organi kompetent një vendim formal ose vendim të nënkuptuar në lidhje me qasjen në aktivitetin e shërbimit ose ushtrimin e tij. Në kuptim të këtij Ligji, shprehjet licencë, leje, autorizim, certifikatë, pëlqim, regjistrim të ndonjë organ ose organizatë profesionale, njoftim dhe çdo shprehje tjetër e ngjashme me to në legjislacionin në fuqi, e cila lejon ose kufizon qasjen në, apo ushtrimin e aktivitetit të shërbimit, konsiderohet skemë e autorizimit;

1.7. **kërkesë** – çdo detyrim, ndalim, kusht ose kufizim, i parashikuar me ligje dhe aktet e tjera, ose si rrjedhojë e praktikës gjyqësore apo praktikës administrative, rregullat e organeve profesionale apo rregullat kolektive të shoqatave profesionale apo organizatave tjera profesionale, të miratuara për ushtrimin e autonomisë së tyre juridike, përveç rregullave të përcaktuara në marrëveshjet kolektive, të lidhura nga partnerët social;

1.8. **arsyet e veçanta me interes publik** - arsyet me interes të përgjithshëm shoqëror, duke përfshirë në veçanti si në vijim: rendi publik, siguria publike, mbrojtja publike, shëndeti publik, ruajtja e ekuilibrit financiar të sistemit të sigurisë sociale, mbrojtja e konsumatorëve, të përfituesve të shërbimeve dhe të punëtorëve, paanësia e transaksioneve tregtare, parandalimi i mashtrimeve; mbrojtja e ambientit dhe mjedisit urban, shëndeti i kafshëve, pronësia intelektuale, ruajtja e trashëgimisë kulturore dhe

historike kombëtare, objektivat e politikave sociale dhe objektivat e politikës kulturore;

1.9. organi kompetent - çdo autoritet apo organ i cili ka rol mbikëqyrës apo rregullator në Kosovë në lidhje me ofrimin e shërbimeve, përfshirë në veçanti organet administrative, përfshirë gjykatat, organet profesionale dhe ato shoqata profesionale apo organizatat tjera profesionale të cilat, në ushtrimin e autonomisë së tyre ligjore, rregullojnë në mënyrë kolektive qasjen në veprimtaritë e shërbimit apo ushtrimit të tij;

1.10. profesionet e rregulluara - çdo veprimtari profesionale apo grup të veprimtarive profesionale, të rregulluar me ligjin për profesionet e rregulluara;

1.11. komunikimi tregtar - çdo formë e komunikimit që ka për qëllim të promovojë, drejtpërdrejt ose tërthorazi, mallrat, shërbimet apo reputacionin e një ndërmarrjeje, organizate apo personi të angazhuar në aktivitet tregtar, industrial apo artizanal, ose e ushtron një profesion të rregulluar, përveç këtyre si në vijim:

1.11.1. informatat që mundësojnë qasje të drejtpërdrejtë në aktivitetin e ndërmarrjes, organizatës ose personit, përfshirë në veçanti emrin e fushës ose adresën e postës elektronike;

1.11.2. komunikimet që kanë të bëjnë me mallrat, shërbimet apo reputacionin e ndërmarrjes, organizatës ose personit, e përpiluar në mënyrë të pavarur, veçanërisht kur ofrohen pa kompensim financiar.

1.12. shërbim me interes të përgjithshëm ekonomik - shërbimi me të cilin kryhet një detyrë e veçantë me interes për shoqërinë, e paraparë me ligj të veçantë, ku përcaktohet me saktësi natyra specifike e asaj detyre;

1.13. veprimtari shumë disiplinare - ofrimi e shërbimeve të ndryshme nga një ose më shumë ofrues të shërbimeve përmes një partneriteti ose ofrim të shërbimit të përbashkët;

1.14. rreziku i drejtpërdrejtë dhe i veçantë - rrezik i cili vjen drejtpërdrejtë nga ofrimi i shërbimit;

1.15. shëndeti dhe siguria - parandalimi i vdekjes apo lëndimit të rëndë trupor të përfituesit apo palës së tretë;

1.16. siguri financiare - parandalimi i humbjes së konsiderueshme monetare apo uljes së vlerës pronësore të përfituesit;

1.17. sigurimi i përgjegjësisë profesionale - sigurimi të cilin ofruesi e bën lidhur me përgjegjësitë e mundshme profesionale ndaj përfituesve, dhe sipas nevojës, palëve të treta, të cilat përgjegjësi dalin nga ofrimi i shërbimit.

Neni 5

Marrëdhënia me ligjet tjera

1. Ligjet dhe aktet e tjera që rregullojnë kushtet për themelim dhe qasjen në, apo ushtrimin e veprimtarive të shërbimit në Kosovë harmonizohen me dispozitat e këtij Ligji.

2. Nëse dispozitat e këtij Ligji bien ndesh me ndonjë dispozitë të ligjit të veçantë ose akteve të

tjera të Kosovës, të cilat rregullojnë aspekte të veçanta të themelimit dhe ofrimit të shërbimeve në sektorë të veçantë ose për profesione të veçanta, zbatohen dispozitat e atyre ligjeve dhe rregulloreve tjera, nëse janë plotësisht të harmonizuara me *acquis* të BE.

KAPITULLI II

E DREJTA E THEMELIT DHE SKEMAT E AUTORIZIMIT

Neni 6

Parimet e përgjithshme

1. Sipas kushteve të parapara me këtë ligj, e drejta e themelimit dhe qasja në, ose ofrimi i aktivitetit të shërbimit është i garantuar dhe nuk mund të kufizohet me ligj të veçantë.

2. Kërkesat për qasje në, ose ushtrimin e aktivitetit të shërbimit në territorin e Kosovës nga ana e personave fizik ose juridik, të rregulluara me ligj të veçantë, duhet të plotësojnë kriteret në vijim:

2.1. të jenë jo-diskriminuese;

2.2. të jenë të domosdoshme – të justifikuara me arsye të veçantë të interesit publik;

2.3. të jenë proporcionale – të përshtatshme për realizim të qëllimit të synuar, duke mos e tejkaluar atë që është e nevojshme për arritje të atij qëllimi dhe nuk mund të zëvendësohen me masa tjera, më pak kufizuese me të cilat arrihet rezultat i njëjtë.

Neni 7

Thjeshtësimi i procedurave

1. Organet kompetente shqyrtojnë procedurat dhe formalitetet që zbatohen për qasje në dhe ofrim të aktivitetit të shërbimit.

2. Nëse procedurat dhe formalitetet e shqyrtuara sipas paragrafit 1 të këtij neni nuk janë sa duhet të thjeshta, organi kompetent i thjeshton ato.

Neni 8

Kërkesat e ndaluara

1. Ligjet e veçanta dhe aktet e tjera nuk mund t'a kushtëzojnë të drejtën e themelimit dhe qasjen në, dhe ofrimin e shërbimeve nga ofruesit e shërbimeve në territorin e Kosovës me:

1.1. zbatimin e kërkesave diskriminuese, që drejtpërdrejtë ose tërthorazi bazohen në nacionalitet ose, në rastin e ndërmarrjeve, në vendin e zyrës së regjistruar, duke përfshirë në mënyrë të veçantë:

1.1.1. kërkesat për nacionalitetin e ofruesit, personelit të tij, aksionarëve ose anëtarëve të organeve të tij menaxhuese ose mbikëqyrëse;

1.1.2. kërkesat që ofruesi, personeli i tij, aksionarët ose anëtarët e organeve menaxhuese ose mbikëqyrëse të jenë rezident në territorin e Kosovës;

1.2. kërkesat që kufizojnë lirinë e ofruesit të shërbimeve për të zgjedhur ndërmjet formës primare ose sekondare të themelimit, e në veçanti detyrimet që ofruesi i shërbimit të ketë themelimin e tij kryesor në territorin e Kosovës ose kufizimet në lirinë për të zgjedhur ndërmjet themelimit të agjencisë, degës ose filialës;

1.3. aplikimi rast pas rasti i testit ekonomik për ofruesit e shërbimit, si kusht për pajisje me autorizim me qëllim që të vërtetohet nevoja ekonomike apo kërkesa në treg për të vlerësuar efektet e mundshme apo faktike ekonomike të veprimtarisë, ose për të vlerësuar përshtatshmërinë e veprimtarisë në lidhje me objektivat e planifikimit ekonomik, të përcaktuar nga autoriteti kompetent;

1.4. përfshirje në mënyrë të drejtpërdrejtë apo të tërthortë të subjekteve konkurrencte në organet këshillimore për dhënien e autorizimeve apo marrjen e vendimeve tjera nga organet kompetente, me përjashtim të organizatave dhe shoqatave profesionale, të cilat veprojnë si organ kompetent. Ky ndalim nuk ka të bëjë me konsultimin e organizatave, siç është oda ekonomike ose partnerët social, për çështje që nuk kanë lidhje me kërkesa specifike për lëshim të autorizimit ose konsultim me publikun.

1.5. detyrim ndaj ofruesit të shërbimit që të siguroj apo të jetë pjesë e një garancie financiare ose një instrumenti tjetër të sigurimit të pagesës, nga ofruesi apo subjektet e themeluara në territorin e Kosovës. Kjo dispozitë nuk kufizon të drejtën e organeve kompetente për të kërkuar sigurim apo garanci të tillë financiare, e as nuk ndikon në kërkesat për pjesëmarrje në fondin e përbashkët të kompensimit, për shembull për anëtarët e organeve apo organizatave profesionale;

1.6. detyrim që ofruesit e shërbimeve të kenë qenë paraprakisht të regjistruar për një periudhë të caktuar në regjistrat e mbajtur në Kosovë, apo të kenë ushtruar më parë veprimtarinë për një periudhë të caktuar në territorin e Kosovës.

1.7. kërkesat që ndalojnë themelimin në më shumë se një shtet apo të jenë të regjistruar në regjistra apo të regjistruar tek organet apo shoqatat profesionale në më shumë se një shtet.

Neni 9

Kërkesat në shqyrtim

1. Organet kompetente shqyrtojnë nëse ligjet e veçanta dhe aktet e tjera përmbajnë kërkesat e cekura në paragrafin 2 të këtij neni, si dhe vlerësojnë pajtueshmërinë e tyre me kriteret e përcaktuara në Nenin 6 të këtij Ligji. Organet kompetente i përshtasin ligjet dhe aktet e tjera që të sigurojnë përputhshmërinë e kërkesave të cekura me këto parime.

2. Detyrimin për shqyrtim të cekur në paragrafin 1 të këtij neni është i ndërlidhur me kërkesat në vijim të parapra në ligje të veçanta apo akte tjera, me të cilat kushtëzohet qasja në aktivitetin e shërbimit dhe ushtrimi i tij:

2.1. kufizimet sasiore ose territoriale, në veçanti ato që kanë të bëjnë me numrin e banorëve apo distancën minimale gjeografike ndërmjet ofruesve të shërbimit;

2.2. detyrimin ndaj ofruesit të shërbimit për të pasur formë të caktuar juridike;

2.3. kërkesat që lidhen me aksionet e një shoqërie;

2.4. kërkesat, përveç atyre për çështjet e rregulluar me legjislacionin për njohjen e kualifikimeve profesionale, të cilat qasjen në veprimtari shërbyese e rezervojnë për ofrues të caktuar për shkak të natyrës së tyre specifike;

2.5. ndalimi për të pasur më shumë se një themelim në territorin e Kosovës;

2.6. kërkesat që caktojnë numrin minimal të punëtorëve;

2.7. kërkesat që caktojnë tarifat fikse minimale dhe/apo maksimale, të cilave duhet t'u përmbahet ofruesi i shërbimit;

2.8. detyrimin ndaj ofruesit të shërbimit që, bashkë me shërbimin e tij, të ofrojë edhe shërbime tjera specifike.

3. Dispozitat e paragrafeve 1 dhe 2 të këtij Neni vlejnë për ligjet dhe aktet tjera në fushën e shërbimeve me interes të përgjithshëm ekonomik, vetëm për atë sa zbatimi i tyre nuk pengon realizimin, ligjor ose faktik të detyrës së veçantë, e cila u është besuar.

Neni 10

Skemat e autorizimit

1. Ligjet e veçanta dhe aktet e tjera nuk e kushtëzojnë qasjen në një aktivitet të shërbimit ose ushtrimin e tij me skemë të autorizimit, përveç nëse procedurat e përcaktuara janë në përputhje me kriteret e Nenit 6 të këtij Ligji.

2. Kushti i pajtueshmërisë nga paragrafi 1 i këtij neni përmbushet nëse:

2.1. skema e autorizimit nuk është diskriminuese ndaj ofruesve të shërbimeve;

2.2. skema e autorizimit justifikohet me arsye të veçanta me interes publik;

2.3. skema e autorizimit mbron proporcionalisht të drejtat e palëve dhe interesin publik, ashtu që qëllimi i përcaktuar nuk mund të realizohet me masa më pak kufizuese, sidomos për shkak se kontrolli i inspektimeve pasuese do të ishte i vonuar për të qenë vërtetë efikas.

Neni 11

Vlefshmëria territoriale dhe kohëzgjatja e autorizimit

1. Autorizimi i dhënë do t'i japë të drejtën një ofruesi të shërbimit të ushtrojë aktivitetin e tij në të gjithë territorin e Kosovës, duke përfshirë edhe krijimin e agjencive, filialeve, degëve ose zyreve, me përjashtim të rasteve kur dhënia e autorizimit për çdo themelim individual ose një kufizim i autorizimit për një pjesë të caktuar të territorit justifikohet me një arsye të veçantë me interes publik.

2. Autorizimi i lëshohet ofruesit të shërbimeve për kohë të pacaktuar, përveç në rastet kur:

2.1. autorizimi automatikisht ripërtërihet ose është subjekt i plotësimit të vazhdueshëm të kërkesave të përcaktuara, të cilat i garantojnë ofruesit të shërbimeve se autorizimi do të ripërtërihet;

2.2. numri i autorizimeve në dispozicion kufizohet me një arsye të veçantë të interesit publik;

2.3. periudha e kufizuar e autorizimit justifikohet me arsye të veçantë të interesit publik.

3. Kufizimi kohor nga paragrafi 2 i këtij neni nuk ka të bëjë me afatin në fund të të cilit ofruesi i shërbimit, në përputhje me autorizimin e lëshuar nga organi kompetent, duhet të filloj kryerjen e veprimtarive të tij të shërbimit.

4. Nga ofruesi i shërbimit kërkohet që me kohë të njoftoj pikën e vetme të kontaktit nga neni 14 i këtij Ligji, në një afat kohor jo më vonë se pesëmbdhjetë (15) ditë, përveç nëse është paraparë ndryshe me ligj të veçantë, në rast të:

4.1. krijimit të filialeve, veprimtaria e shërbimit të të cilit bën pjesë në fushëveprimin e këtij Ligji;

4.2. ndryshimit pas të cilit nuk i plotëson më kushtet, në bazë të të cilave është lëshuar më parë autorizimi për ofrim të shërbimeve.

5. Dispozitat e paragrafit 2 deri 4 të këtij neni nuk ndikojnë në të drejtën e organit kompetent që, në përputhje me një ligj të veçantë, të revokojë autorizimin nëse ofruesi i shërbimit nuk i plotëson kushtet e përcaktuara.

Neni 12

Kushtet për lëshim të autorizimit

1. Skemat e autorizimit në ligje të veçanta dhe akte tjera duhet të jenë në përputhje me ligjin përkatës, i cili rregullon procedurën e përgjithshme administrative.

2. Skemat e autorizimit të përfshira në ligje të veçanta dhe akte tjera duhet të plotësojnë kushtet si në vijim:

2.1. të jenë të qarta, transparente, të bëra publike paraprakisht dhe të garantojnë objektivitetin dhe paanësinë e organeve kompetente në procedurën e vendimmarrjes për kërkesë;

2.2. të jenë lehtë të çasshme, të thjeshta dhe të mos shkaktojnë vonesa të panevojshme në ofrimin e shërbimit;

2.3. të sigurojnë që kërkesat të shqyrtohen në afat të arsyeshëm të përcaktuar dhe të bërë publik paraprakisht dhe i cili vlen nga dita e dorëzimit të dokumentacionit të kompletuar. Në rastet e ndërlikuara, ky afat kohor mund të shtyhet vetëm një herë për një kohë e cila nuk mund të jetë më e gjatë se afati fillestar për marrje të vendimit, kohëzgjatja e të cilit arsyetohet në hollësi dhe për këtë njoftohet parashtuesi i kërkesës

para mbarimit të afatit të mëparshëm.

2.4. të gjitha shpenzimet për dhënie të autorizimit duhet të jenë të arsyeshme dhe proporcionale, gjegjësisht nuk duhet të tejkalojnë shpenzimet administrative të procedurës;

2.5. të përmbajnë dispozita të qarta për mjetet juridike, në dispozicion të parashtruesit të kërkesës;

2.6. të sigurojnë që në rastet kur kërkesa nuk është e plotë, organi kompetent e njofton parashtruesin e kërkesës për dorëzimin e dokumentacionit shtesë, si dhe pasojat në lidhje me kufizimet kohore nga paragrafi 2.3 i këtij neni;

2.7. në rast të refuzimit të kërkesës, për shkak të dështimit për respektim të procedurave të përcaktuara, parashtruesi i kërkesës njoftohet sa më shpejtë të jetë e mundur.

3. Çdo vendim i organeve kompetente, përfshirë refuzimin apo revokimin e autorizimit, duhet të arsyetohet dhe kundër tij mund të parashtrohet ankesë apo të ushtrohet padi administrative apo procedurë tjetër pranë gjykatës, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

Neni 13

Procedurat e përzgjedhjes së ofruesit të shërbimeve

1. Në mungesë të burimeve natyrore apo kapaciteteve teknike në dispozicion, numri i autorizimeve në dispozicion për një veprimtari të caktuar të shërbimit mund të jetë i kufizuar.

2. Në rastin nga paragrafi 1 i këtij neni, organi kompetent bën përzgjedhjen ndërmjet kandidatëve potencial, në bazë të thirrjes publike dhe kriterëve të shpallura publikisht bazuar në proces transparent dhe të paanshëm.

3. Në rastin nga paragrafi 1 i këtij neni, autorizimi lëshohet për kohë të caktuar dhe nuk mund të vazhdohet pa zbatuar procedurën e paragrafit 2 të këtij neni.

4. Në rastet nga par. 1 deri 3 të këtij neni, të gjithë kandidatët gëzojnë pozitë të barabartë, ndërsa autorizimi i mëparshëm i cili ka skaduar, nuk mund të jetë bazë për status të privilegjuar në procedurën e përzgjedhjes.

5. Gjatë vendosjes së rregullave për përzgjedhje të kandidatëve, organi kompetent, në përputhje me ligjin përkatës, merr parasysh arsyet e veqanta me interes publik.

KAPITULLI III

PIKA E VETME E KONTAKTIT

Neni 14

Pika e vetme e kontaktit

1. Pika e vetme e kontaktit (në tekstin e mëtejshëm: PVK) është dritare elektronike e krijuar nga Ministria e Tregtisë dhe Industrisë, që ka për qëllim që t'ua lehtësoj përfituesve të shërbimeve

qasjen ne veprimtarine e shërbimeve dhe informatat e nevojshme.

2. Përmes PVK-së ofruesit e shërbimeve mund të kryejnë të gjitha procedurat për:

2.1. qasje në veprimtarinë e shërbimeve, që kanë të bëjnë me marrje të deklaratave, njoftime apo kërkesa të nevojshme për lëshim të autorizimit nga ana e organit kompetent, përfshirë kërkesat për futje në regjistër, listë apo bazën e të dhënave, apo për regjistrim tek organet apo shoqatat profesionale;

2.2. çdo kërkesë për pajisje me autorizim, e cili nevojitet për ushtrim të veprimtarisë së shërbimit.

3. Krijimi i PVK-së nuk cenon kompetencat dhe funksionet e organeve kompetente për ushtrim të procedurave nga paragrafi 2 të këtij neni, të cilat rregullohen me ligje të veçanta të apo akte tjera.

4. Mënyra e funksionimit të PVK-së, rregullohet me akt nënligjor të miratuar nga Qeveria e Kosovës.

Neni 15

Informimi përmes PVK-së

1. Organi kompetent detyrohet që ofruesit dhe përfituesit e shërbimit përmes PVK-së t'i ofroj informata për:

1.1. kërkesat që zbatohen për ofruesit e shërbimeve të vendosur në territorin e Kosovës, në veçanti kërkesat lidhur me procedurat dhe formalitetet që duhen plotësuar për qasje në, apo ofrim të shërbimeve;

1.2. të dhënat përmes të cilave drejtpërsëdrejti mund të kontaktohen organet kompetente për çështjet që lidhen me ofrimin e shërbimeve;

1.3. informatat mbi mënyrën dhe kushtet e qasjes (dorëzimi dhe regjistrimi) në regjistrat publik dhe bazat e të dhënave mbi shërbimet dhe ofruesit e shërbimeve;

1.4. mjetet juridike që janë në dispozicion në rast të kontestit në mes të organit kompetent dhe ofruesit apo përfituesit të shërbimit, apo ndërmjet ofruesit dhe përfituesit apo ndërmjet ofruesve të shërbimit;

1.5. të dhënat kontaktuese të shoqatave apo organizatave, përveç organeve kompetente, nga të cilët ofruesit apo përfituesit mund të përfitojnë ndihmë praktike.

2. Organi kompetent obligohet që, përmes PVK-së, t'i ofroj ofruesit ose përfituesit të shërbimit informata për mënyrën e interpretimit dhe zbatimit të përgjithshëm të kërkesave të pikës 1.1, paragrafi 1 të këtij neni, përfshirë rregullat e thjeshta të procedurës.

3. Informatat nga paragrafi 2 të këtij neni nuk kanë të bëjnë me ofrimin e këshillave juridike në raste të veçanta.

4. Organi kompetent obligohet që ofruesit apo përfituesit të shërbimit, përmes PVK-së, t'i përgjigjet sa më shpejtë në çdo kërkesë për informata nga paragrafi 1 të këtij neni, përfshirë informatat nëse kërkesa nuk është e plotë ose është e pakuptimtë, më së largu brenda pesë (5) ditëve nga dita e pranimit të kërkesës.

KAPITULLI IV

TË DREJTAT E PËRFITUESIT DHE CILËSIA E SHËRBIMEVE

Neni 16

Të drejtat e përfituesit të shërbimeve

1. Përfituesi i shërbimit nuk mund të jetë subjekt i kërkesave bazuar në nacionalitetin, vendbanimin apo vendqëndrimin e tij.

2. Kushtet e përgjithshme për përfitimin e një shërbimi të caktuar, të ofruara për publikun nga ofruesi i shërbimeve, nuk mund të përmbajnë kritere diskriminuese për përfituesit e shërbimeve lidhur me shtetësinë apo vendqëndrimin e tij, me përjashtim të rasteve kur ka arsye objektive për përcaktim të kushteve të ndryshme për qasjen në shërbime.

3. Organi kompetent obligohet të sigurojë drejtëpërdrejt apo përmes PVK-së, që përfituesit e shërbimeve të marrin:

3.1. informata të përgjithshme për kërkesat që zbatohen për qasje në, dhe ofrim të shërbimeve, në veçanti të atyre që kanë të bëjnë me mbrojtjen e konsumatorit;

3.2. informata të përgjithshme për mjetet juridike në dispozicion në rast të kontestit ndërmjet ofruesit dhe përfituesit;

3.3. të dhënat kontaktuese të shoqatave apo organizatave nga të cilët, ofruesit apo përfituesit mund të përfitojnë ndihmë praktike.

4. Informatat ofrohen në mënyrë të qartë dhe lehtë të kuptueshme, të jenë lehtë të arritshme përmes mjeteve të komunikimit në distancë, përfshirë mjetet elektronike dhe ato përditësohen rregullisht.

Neni 17

Informatat mbi ofruesit e shërbimeve dhe shërbimet e tyre

1. Ofruesit e shërbimeve duhet t'i vendosin në dispozicion të përfituesve të shërbimeve informatat si në vijim:

1.1. emrin e ofruesit të shërbimeve, statusin dhe formën e tij juridike, adresën e selisë dhe të dhënat për kontaktim dhe komunikim të drejtëpërdrejtë me të, përfshirë edhe mjetet elektronike (numri i telefonit, numri i faksit dhe adresa e postës elektronike);

1.2. Numrin e Regjistrimit të Biznesit (NRB);

1.3. në rastin kur veprimtaria është objekt i autorizimit, të dhënat për organin kompetent

përkatës apo PVK-në;

1.4. në rastin e profesioneve të rregulluara, të dhënat për çdo organ profesional apo ndonjë institucion të ngjashëm ku ofruesi është regjistruar, titullin profesional dhe vendin ku e ka fituar titullin;

1.5. kushtet e përgjithshme dhe klauzolat kontraktuese të cilat, nëse ekzistojnë, i shfryëzon ofruesi i shërbimit, përfshirë dispozitat për të drejtën e zbatueshme për kontratë dhe/ose gjykatën kompetente;

1.6. nëse ka, garancionin pas shitjes, i cili nuk është përcaktuar me ligj;

1.7. çmimin e shërbimit, nëse ofruesi i shërbimit ka paracaktuar çmimin për llojin e caktuar të shërbimit;

1.8. veçoritë kryesore të shërbimit, nëse nuk janë të paraqitura;

1.9. të dhënat për numrin identifikues tatimor, nëse ofruesi është i obliguar të paguaj tatim në vlerë të shtuar;

1.10. sigurimi ose garancitë e përmendura në Nenin 18 të këtij ligji, dhe në veçanti të dhënat kontaktuese të siguresit ose garantuesit dhe mbulimit territorial.

2. Informatat nga paragrafi 1 i këtij neni duhet të sigurohen nga ofruesi i shërbimit në njërin nga mënyrat në vijim:

2.1. të ofrohen nga ofruesi me iniciativë të tij;

2.2. të jenë lehtë të arritshme për përfituesin në vendin ku ofrohet shërbimi apo ku lidhet kontrata;

2.3. të jenë lehtë të arritshme për përfituesin në mënyrë elektronike, në adresën e dhënë nga ofruesi;

2.4. të përfshihen në materialet informative të cilat ofruesi ia jep përfituesit të shërbimeve, të cilat në hollësi përshkruajnë shërbimet që ai i ofron.

3. Me kërkesë të përfituesve, ofruesit e shërbimeve ofrojnë informatat shtesë në vijim:

3.1. në rastet kur çmimi për një shërbim të caktuar nuk është paracaktuar, çmimi i shërbimit nuk është caktuar, apo kur nuk mund të caktohet çmimi i saktë, të ofrojnë metodën e llogaritjes së tij në mënyrë që çmimi të mund të kontrollohet nga përfituesi, apo llogaritjen me te perafert të detajuar;

3.2. për profesionet e rregulluara, referimi në legjislacionin e posaçëm, i cili zbatohet në shtetin e themelimit dhe mënyrën e qasjes në legjislacionin e posaçëm;

3.3. informatat mbi veprimtaritë shumëdisiplinare dhe partneritete, të cilat lidhen në mënyrë të drejtpërdrejtë me shërbimin e cekur dhe informatat mbi masat e marra, të

cilat ndërmerren për të shmangur konfliktin e interesit. Këto informata përfshihen në çdo dokument informues, ku ofruesit jepen një përshkrim të detajuar të shërbimeve të tyre;

3.4. informatat mbi të gjitha rregullat e sjelljes të cilat vlejné për ofruesit e shërbimeve dhe faqen e internetit, ku gjenden rregullat dhe gjuhët e cekura, në të cilat ato janë në dispozicion;

3.5. nëse për ofruesin e shërbimeve vlejné rregullat e sjelljes apo nëse është anëtar i ndonjë shoqate tregtare apo organi profesional, që parashikojné zgjidhjen e kontesteve në rrugë jashtëgjyqësore, ofruesi obligohet të specifikoj mënyrën e qasjes në informata të hollësishme mbi veçoritë dhe kushtet e shfrytëzimit për zgjidhje të kontesteve jo-gjyqësore;

4. Informatat nga paragrafi 1 deri 3 të këtij neni duhet të jenë të qarta, të njëkuptimta dhe të ofrohen me kohë përpara nënshkrimit të kontratës apo, nëse kontrata nuk është lidhur në formë të shkruar, përpara se të filloj ofrimi i shërbimit.

Neni 18

Sigurimi i përgjegjësisë profesionale dhe garancitë

1. Ofruesi i shërbimit, shërbimet e të cilit mund të përbëjnë rrezik të drejtpërdrejtë dhe të veçantë për shëndetin apo sigurinë e përfituesit të shërbimit apo palës së tretë, apo rrezik për siguri financiare të përfituesit të shërbimit, obligohet ta njoftoj përfituesin për këto rrezeqe para ofrimit të shërbimeve.

2. Legjislacioni i veçantë mund të obligoj ofruesit të permendur në paragrafi 1 i këtij neni, të bëjë sigurimin e përgjegjësisë profesionale në përputhje me llojin dhe shkallën e rrezikut, apo të ofroj garanci apo zgjidhje të ngjashme e cila është e barabartë apo në thelb e krahasueshme me qëllimin e tij.

3. Me legjislacion të veçantë mund të përcaktohet se në rastet kur ofruesi i shërbimit vendoset në territorin e Kosovës, organi kompetent mund të pranoj siguri të përgjegjësisë profesionale apo garanci nga ofruesi ku ai tashmë ka ofruar garanci, e cila është e barabartë apo në thelb e krahasueshme me qëllimin dhe mbulimin e saj sa i përket rrezikut të siguruar, shumës së siguruar apo kufirit të sipërm të garancisë dhe përjashtimet e mundshme nga mbulimi, në një shtet tjetër ku ofruesi tashmë e ka selinë dhe nëse është plotësuar kushti që ai siguri apo garanci tashmë e mbulon territorin e Kosovës, ku ofruesi dëshiron të vendoset. Në rastin e barazisë së pjesëshme, organi kompetent mund të kërkoj garanci shtesë për mbulim të rrezeqeve të pambuluara në territorin e Kosovës.

4. Nëse me legjislacion të veçantë kërkohet që ofruesi i shërbimit të ketë seli në territorin e Kosovës për të bërë sigurimin e përgjegjësisë profesionale ose të siguroj garanci tjetër, si provë e mjaftueshme pranohen vërtetimet e sigurimit të tillë, të lëshuara nga instituti financiar dhe siguruari me seli në një shtet tjetër nëse ai siguri apo garancion ekzistues tashmë mbulon territorin e Kosovës.

Neni 19**Komunikimet afariste të profesioneve të rregulluara**

1. Ndalohet kufizimi i plotë i komunikimeve afariste të profesioneve të rregulluara, përveç nëse nuk parashikohet ndryshe me legjislacion të veçantë.
2. Komunikimet afariste të profesioneve të rregulluara duhet të jenë në përputhje me rregullat e veçanta, që kanë të bëjnë në veçanti, me pavarësinë, dinjitetin, integritetin e profesionit dhe fshehtësinë profesionale, në përputhje me natyrën e veçantë të çdo profesioni.
3. Rregullat e veçanta mbi komunikimet afariste përfshirë ligjet dhe rregulloret, rregullat profesionale, kodet e etikës profesionale, duhet të jenë në përputhje me kriteret e nenit 6 të këtij ligji.

Neni 20**Veprimtaritë shumëdisiplinare**

1. Ofruesit e shërbimeve nuk mund të kushtëzohen me kërkesat të cilat i obligojnë ata të ushtrojnë vetëm veprimtari të caktuar specifike apo të cilat i kufizojnë që të kryejnë së bashku apo në partneritet, veprimtari të ndryshme.
2. Me përjashtim të paragrafit 1 të këtij neni, legjislacioni i veçantë mund të përmbajë kërkesa të tilla që kanë të bëjnë me ofruesit e shërbimeve si në vijim:
 - 2.1. profesionet e rregulluara, nëse ato kërkesa janë të arsyetuara për të garantuar përputhjen me rregullat që rregullojnë etikën dhe sjelljen profesionale, të cilat ndryshojnë për shkak të natyrës së veçantë të secilit profesion, si dhe nëse ato kërkesa janë të nevojshme për t'u siguruar pavarësia dhe paanshmëria e tyre;
 - 2.2. ofruesit e shërbimeve të certifikimit, akreditimit, mbikëqyrjes teknike, testimit apo shërbimet provuese, nëse ato kërkesa janë të nevojshme për t'u siguruar pavarësia dhe paanshmëria e tyre.
3. Nëse veprimtaritë shumëdisiplinare ndërmjet ofruesve nga paragrafi 2 i këtij neni janë të autorizuar, me akt ligjor të veçantë, për më tepër duhet të sigurojnë:
 - 3.1. parandalimin e konfliktit të interesit dhe të papajtueshmërisë ndërmjet veprimtarive të caktuara;
 - 3.2. pavarësinë dhe paanshmërinë e nevojshme për veprimtari të caktuara;
 - 3.3. harmonizimin e ndërsjelltë të dispozitave të cilat rregullojnë etikën dhe sjelljen profesionale për veprimtari të ndryshme, në veçanti në lidhje me fshehtësitë profesionale.

Neni 21**Mbikëqyrja**

1. Mbikëqyrjen e zbatimit të këtij ligji dhe akteve tjera të miratuara në bazë të këtij ligji e kryen Ministria e Tregtisë dhe Industrisë.

2. Mbikëqyrjen e inspektimit e kryejnë organet e administratës shtetërore, përmes inspektorateve kompetente, personat juridik të pavarur të autorizuar për kryerje të mbikëqyrjes së inspektimit dhe kontrollit dhe organet kompetente të pushtetit vendor përmes inspektorëve vendas, brenda kompetencave vetanake të vetëqeverisjes lokale.

Neni 22

Njoftimi

1. Mbështetur në nenin 21 paragrafi 1, i këtij Ligji organet kompetente obligohen të njoftojnë Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë mbi projektligjet e veqanta dhe aktet tjera, me të cilat, për shërbimet të cilat janë objekt i këtij ligji, propozojnë zbatimin e ndonjë kërkesë të përcaktuar në Nenin 9 paragrafin 2, Nenin 18 dhe 20 të këtij Ligji, përfshirë informatat mbi përputhshmërinë e atyre kërkesave me kriteret e Nenit 6 të këtij Ligji.

2. Ministria përkatëse e Tregtisë dhe Industrisë jep mendim mbi njoftimin e cekur në paragrafin 1 të këtij neni, i cili mundëson aprovimin e kërkesës nga paragrafi 1 i këtij neni ose urdhëron që kërkesa e propozuar të ndryshohet ose anulohet.

3. Procedura e njoftimit, mënyra dhe metodologjia e vleresimit të përputhshmërisë së projektligjit të veçantë ose aktit nënligjor me këtë Ligj, përcaktohet me një akt të Qeverisë.

Neni 23

Dispozitat ndëshkuese

1. Me gjobë prej njëmijë (1.000,00) – pesëmijë (5.000,00) euro dënohet për kundërvajtje personi fizik ose juridik, gjegjësisht ofruesi i shërbimit i cili:

1.1. zbaton kriteret diskriminuese për përfituesin e shërbimit, në bazë të shtetësisë apo vendbanimit në përputhje me nenin 16 paragrafi 1 dhe 2 të këtij ligji.

1.2. nuk i ofron informata përfituesit të shërbimit në përputhje me nenin 17 të këtij ligji;

1.3. nuk e njofton përfituesin mbi rreziqet apo nuk e bën sigurimin e përgjegjësisë profesionale në përputhje me nenin 18 paragrafi 1 dhe 2 të këtij ligji.

2. Me gjobë prej njëmijë (1.000,00) – pesëmijë (5.000,00) euro dënohet për kundërvajtje personi fizik ose juridik, i cili ushtron veprimtarinë e shërbimit në territorin e Kosovës pa autorizimin përkatës që kërkohet.

3. Në rastin kur me ligj të veçantë për aktivitete të shërbimit të caktuar janë parashikuar dispozita ndëshkuese, të cilat ndryshojnë nga dispozitat ndëshkuese të paragrafit 1 dhe 2 të këtij neni, zbatohen dispozitat e një ligji të veçantë.

KAPITULLI V

DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE

Neni 24

Mbrojtja e të dhënave personale

Ky ligj zbatohet në përputhje me legjislacionin e veçantë i cili e rregullon mbrojtjen e të dhënave personale.

Neni 25

Legjislacioni për njohjen e kualifikimeve profesionale

Nëse me këtë ligj nuk është paraparë ndryshe, zbatohen dispozitat e legjislacionit të veçantë, të cilat rregullojnë njohjen e kualifikimeve të huaja dhe profesionet e rregulluara për të gjitha procedurat e parashikuara në këtë ligj, të cilat rregullojnë njohjen e kualifikimeve të huaja dhe profesioneve të rregulluara për qëllim të ofrimit të shërbimit.

Neni 26

Zbatimi i legjislacionit për procedurat e përgjithshme administrative

Perveq nëse është paraparë ndryshe me këtë ligj, dispozitat e ligjit të procedurës së përgjithshme administrative zbatohen në të gjitha procedurat që lidhen me procedurën administrative.

Neni 27

Zbatimi i legjislacionit të shoqërive tregtare

Nëse ky ligj nuk parashikon ndryshe, në të gjitha procedurat e parashikuara me këtë ligj për ofruesit e shërbimeve, të cilët gëzojnë të drejtën e themelimit në Kosovë, zbatohen dispozitat e ligjit të cilat rregullojnë statusin, formën e ushtrimit të veprimtarive ekonomike dhe regjistrimin e tyre.

Neni 28

Dispozitat kalimtare

1. Brenda pesë viteve, nga hyrja në fuqi e këtij ligji, ministritë dhe organet tjera administrative obligohen të shqyrtojnë të gjitha kërkesat ekzistuese të parashikuara me ligj të veçantë, i cili më detajisht rregullon shërbimet e veçanta për të cilat zbatohet ky ligj, në mënyrë që të vlerësohet përputhja e tyre me dispozitat e këtij ligji.

2. Brenda pesë (5) viteve nga hyrja në fuqi e këtij ligji, ministritë kompetente dhe organet tjera administrative e propozojnë ndryshimin e ligjeve të veçanta me qëllim të harmonizimit me dispozitat e këtij ligji.

Neni 29

Nxjerrja e akteve nënligjore

Qeveria për zbatimin e këtij ligji do të nxjerr akte nënligjore në afat prej një (1) viti nga dita e hyrjes në fuqi të këtij ligji.

Neni 30
Hyrja në fuqi

Ky ligj hyn në fuqi pesëmbëdhjetë (15) ditë pas publikimit në Gazetën Zyrtare të Republikës së Kosovës, përveç neneve 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19 dhe nenit 23 paragrafi 1, pikat 1.1 dhe 1.2 të këtij Ligji, të cilat do të hyjnë në fuqi pesë (5) vjet pas publikimit në Gazetën Zyrtare të Republikës së Kosovës.

Ligji Nr. 05/L-130
10 mars 2017

Shpallur me dekretin Nr. DL-013-2017, datë 23.03.2017 nga Presidenti i Republikës së Kosovës Hashim Thaçi.

