



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
ENTI RREGULLATOR I ENERGJISË  
BORDI

VENDIM

Nr. 60, datë 25.02.2021

MBI

**MIRATIMIN E STANDARDEVE TË TRAJTIMIT TË ANKESAVE TË KLIENTËVE TË  
ENERGJISË ELEKTRIKE DHE GAZIT NATYROR NGA TË LICENCUARIT NË  
AKTIVITETIN E FURNIZIMIT**

Në mbështetje të neneve 20, gërma “ë”; 81, pika 3, gërma “ç”; 94, pika 2, gërma “b” dhe “ë”, të Ligjit nr. 43/2015 “Për sektorin e energjisë elektrike”, i ndryshuar, neneve 16, pika 16 dhe 20; 17, pika 1, gërma “ë”; 96, pika 11; 98, pika 1 dhe 2, të Ligjit nr.102/2015 “Për sektorin e gazit natyror”, i ndryshuar, neneve 52/2 dhe 56, të Ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, nenit 28, të Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar, Rregullores mbi Kushtet e Përgjithshme të Shërbimit të Furnizimit me Energji Elektrike për Klientët Fundor, miratuar me vendimin e bordit të ERE nr. 203, datë 18.12.2017, Rregullave mbi Kushtet e Përgjithshme të Shërbimit të Furnizimit me Gaz Natyror për Klientët Fundor, miratuar me vendimin e bordit të ERE-s nr. 161, datë 09.07.2018, Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Shërbimit Universal të Furnizimit me Energji Elektrike për Klientët Fundor, miratuar me vendimin e bordit të ERE-s nr. 15, datë 10.01.2018, “Rregullores për Kriteret Standarde të Cilësisë së Shërbimit të Furnizimit dhe Performancës së Sigurisë së Rrjetit të Shpërndarjes së Energjisë Elektrike”, miratuar me vendimin e bordit të ERE-s nr. 181, datë 10.11.2017, si dhe neneve 15 dhe 26, të Rregullores për organizimin, funksionimin dhe procedurat e ERE-s, miratuar me vendimin e bordit të ERE-s nr. 96, datë 03.09.2016, bordi i Entit Rregullator të Energjisë (ERE), në mbledhjen e tij të datës 25.02.2021, pasi shqyrtoi relacionin me nr. 30/4 prot., datë 16.02.2021, të përgatitur nga Drejtoritë Teknike,

**Konstatoi se:**

- Me vendimin e bordit të ERE nr. 218, datë 15.12.2020, filloi procedura për miratimin e “Standardeve të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit”.

- Me shkresën nr. 1315 prot., datë 30.12.2020, ERE kërkoi nga palët e interesit, Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë, Furnizuesi i Shërbimit Universal, Operatori i Sistemit të Shpërndarjes, Shoqata Shqiptare e Furnizuesve të Energjisë Elektrike, Autoriteti i Konkurrencës, Ministria e Mirëqenies Sociale, Ministria për Mbrojtjen e Sipërmarrjes, Avokati i Popullit, Bashkimi i Prodhuesve Shqiptarë, Shoqata e Konsumatorit, Sekretariati i Komunitetit të Energjisë, të shprehnin opinionet dhe komentet e tyre mbi draft-Rregulloren brenda 30 ditëve nga marrja dijani. Në përfundim të këtij afati, përkatësisht data 30.01.2021, nuk rezultoi të ketë asnjë koment, vërejtje apo sugjerim nga palët e interesit në lidhje me përmbajtjen e draft-Rregullores. Rregullorja me të cilin bordi i ERE ka filluar procedurën është publikuar në faqen zyrtare të internetit të ERE [www.ere.gov.al](http://www.ere.gov.al), në zërin konsultime.
- Së fundi me shkresën e protokolluar në ERE me nr. 280 prot., datë 03.02.2021, Furnizuesi i Shërbimit Universal (FSHU sh.a.) ka depozituar opinionin e tij mbi draftin e “Standardeve të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit”. FSHU sh.a. propozon ndryshime përsa i përket nenit 7, pika 3, nenit 8, pika 3 dhe nenit 9, të Draftit të "Standardeve të trajtimit të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit".
- ERE gjykon të domosdoshme që klienti të marrë dijani në lidhje me numrin që merr ankesa e tij në një nga format e njohura të komunikimit të gjurmueshme dhe të dokumentueshme (e-mail, sms, tel). Gjithashtu FSHU sh.a. në kërkesën e saj për ndryshimet në nenin 7, pika 3, të draft Rregullores nuk ka dhënë shpjegime në lidhje me peshën që zë në ankesa të adresuara nëpërmjet postës shqiptare, krahasuar me ato rregjistruar në zyrën e ankesave ndaj klientit apo rrugëve të tjera të parashikuara nga legjislacioni në fuqi. Ajo që u konstatua se do të vështirësonte punën e FSHU sh.a. lidhet me parashikimin e vendosur në dispozitën e sipërpërmendur e cila parashikon detyrimin që bashkë me njoftimin e nr. të ankesës FSHU sh.a. të përcjellë për dijani të klientit informacionin në lidhje me veprimin e propozuar për zgjidhjen e ankesës, ndaj ERE propozon heqjen e këtij parashikimi nga neni 7, pika 3, e draft Rregullores.
- Në rezolutën e miratuar nga Kuvendi i Shqipërisë në datë 25.06.2020, “Për vlerësimin e veprimtarisë së Entit Rregullator të Energjisë për vitin 2019”, përcaktohet se ERE duhet të vijojë punën për monitorimin dhe përditësimin e planit të masave në drejtim të mbrojtjes së konsumatorit sipas fushës së veprimtarisë së shoqërive të ndara tashmë, si dhe të ndjekë zbatimin me rigorozitet të gjetjeve dhe vërejtjeve të bëra gjatë monitorimit duke u fokusuar në zgjidhjen e ankesave të klientëve me përgjegjësi dhe në kohë sa më të shkurtër. Gjithashtu, t’i kushtojë vëmendje procedurës sesi merr dijani klienti për trajtimin e ankesës, për të bërë të mundur dokumentimin e informimit të çdo klienti ankues për rezultatin e trajtimit të ankesës nga Operatori i Shpërndarjes së Energjisë Elektrike (OSHEE sh.a.), si një aspekt shumë i rëndësishëm i transparencës dhe mbrojtjes së konsumatorit.
- FSHU sh.a., bën me dije se për sa parashikohet në nenin 9: “Vendimi ose çdo veprim i ndërmarrë për zgjidhjen e ankesës, duhet t’i komunikohet ankuesit brenda [5] ditëve punë nga

data e marrjes së vendimit”. FSHU sh.a. propozon se ashtu sikurse në këto Standarde, por edhe në “Kushtet e përgjithshme të kontratës së shërbimit universal të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë”, miratuar me vendimin e bordit të ERE nr. 15, datë 10.01.2018, janë parashikuar mënyrat nëpërmjet të cilave mund të paraqitet një ankesë nga klienti, të përcaktohen shprehimisht edhe mënyrat alternative të komunikimit të vendimit të marrë për zgjidhjen e ankesës, në varësi të të dhënave të klientit që disponon furnizuesi si edhe duke patur si qëllim informimin e ankuesit në mënyrën më të shpejtë dhe të saktë.

- Për sa më sipër, ERE vlerëson të pranohet pjesërisht kërkesa për ndryshimin e nenit 7, pika 3 dhe nenit 8, pika 3, dhe pranimin e plotë të propozimit për shtesa në nenin 9. Përkatësisht ndryshojnë dhe bëhen:
  - **Neni 7 “Trajtimi i ankesave”, pika 3:** “Nëse ankesa është pranuar me postë, brenda 5 ditëve pune pas pranimin të ankesës, i Licencuari do të informojë **me shkrim, në mënyrë elektronike apo me sms**, Klientin për kodin e rregjistrimit, datën e parashikuar për zgjidhjen e ankesës dhe mënyrën e komunikimit që do të ndiqet në vazhdimësi me ankuesin”.
  - **Neni 8, pika 3,** parashikon se: “Pas hetimit, i Licencuari duhet të informoj ankuesin **me shkrim, në mënyrë elektronike apo me sms**, për veprimet e ndërmarra për të zgjidhur ankesën dhe për të shmangur problemin”.
  - **Neni 9** bëhet: “**Komunikimi i vendimit mund të kryhet me çdo lloj forme që dokumenton informimin e ankuesit, pranë çdo përfaqësie të furnizuesit**”.

Për gjithë sa më sipër cituar, bordi i ERE-s,

#### **Vendosi:**

1. Të miratojë Rregulloren mbi Standardet e Trajtimit të Ankesave të Klientëve të Energjisë Elektrike dhe Gazit Natyror nga të Licencuarit në Aktivitetin e Furnizimit.
2. Drejtoria e Mbrojtjes së Konsumatorit, Performancës dhe Standardeve të njoftojë palët e interesit për vendimin e bordit të ERE-s.

Ky vendim hyn në fuqi menjëherë.

Për këtë vendim mund të kërkohet rishikim brenda 7 ditëve kalendarike si dhe mund të bëhet ankim në Gjykatën Administrative Tiranë, brenda 30 ditëve kalendarike nga dita e publikimit në Fletoren Zyrtare.

Ky vendim botohet në Fletoren Zyrtare.

**KRYETARI I ERE**  
**Petrit AHMETI**

# **STANDARDET E TRAJTIMIT TË ANKESAVE TË KLIENTËVE TË ENERGJISË ELEKTRIKE DHE GAZIT NATYROR NGA TË LICENCUARIT NË AKTIVITETIN E FURNIZIMIT**

## **PJESA E PARË DISPOZITA TË PËRGJITHSHME**

### **Neni 1 Qëllimi**

Këto Standarde kanë për qëllim të sigurojnë një proces të drejtë dhe efektiv të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë, në mënyre që të përmirësohet cilësia e shërbimit të furnizimit me energji dhe të rritet besimi dhe kënaqësia e klientëve për këtë shërbim të ofruar nga të Licencuarit.

### **Neni 2 Objekti**

Objekti i këtyre standardeve është përcaktimi i kushteve të përgjithshme për trajtimin e ankesave dhe kërkesave të klientëve të energjisë nga të Licencuarit për Aktivitetin e Shpërndarjes dhe Furnizimit të Energjisë.

### **Neni 3 Baza ligjore**

Këto Standarde hartohen në mbështetje të Ligjit Nr.43/2015 “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar; Ligjit nr.102/2015 “Për sektorin e gazit natyror”, të ndryshuar; Ligjit Nr.9902 datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar; Ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, të ndryshuar; Vendimit Nr. 101, datë 26.08.2008, të Bordit të Komisionerëve të Entit Rregullator të Energjisë, “Për miratimin e kodit të matjes së energjisë elektrike”; Vendimit Nr. 203 datë 18.12.2017, të Bordit të Entit Rregullator të Energjisë, “Për miratimin e “Kushteve të përgjithshme të shërbimit të furnizimit me energji elektrike për klientët fundor”; Vendimit Nr. 15 datë 10.01.2018, të Bordit të Entit Rregullator të Energjisë “Mbi miratimin e kushteve të përgjithshme të kontratës së shërbimit universal të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë”; Vendimit Nr. 181 datë 10.11.2017, të Bordit të Entit Rregullator të Energjisë, mbi miratimin e Rregullores “Për kriteret standarte të cilësisë së shërbimit të furnizimit dhe performancës së sigurisë së rrjetit të shpërndarjes së energjisë elektrike”, të ndryshuar.

### **Neni 4 Përkufizime**

Termat e mëposhtëm të përdorur në këto Standarte kanë kuptimin e mëposhtëm:

1. “Ligji i energjisë” nënkupton Ligjin Nr.43/2015 “Për sektorin e energjisë elektrike”, i ndryshuar dhe Ligjin Nr.102/2015 “Për Sektorin e gazit natyror”, të ndryshuar .
2. “Ankesë e Klientit” do të thotë shprehja e pakënaqësisë nëpërmjet postës, e-mail, telefonit, apo fizikisht nga ana e Klientit në lidhje me një ose disa shërbime të ofruara nga i Licencuari, për të cilën kërkohet në mënyrë të drejtpërdrejtë apo jo të drejtpërdrejtë një përgjigje apo një zgjidhje prej të Licencuarit.
3. “Kërkesë e Klientit” do të thotë kërkimi i një informacioni, këshille, apo veprimi të ndryshëm nga ankesa, e cila bëhet nga ana e një Klienti, në lidhje me një ose disa shërbime të ofruara nga i Licencuari.
4. Çdo term tjetër i përdorur në këtë rregullore, do të ketë kuptimin e parashikuar në Ligjin Nr.43/2015 “Për sektorin e energjisë elektrike” dhe Ligjin Nr.102/2015 “Për Sektorin e gazit natyror”, të ndryshuar.

## **PJESA E DYTË**

### **STANDARTET E TRAJTIMIT TË ANKESAVE**

#### **Neni 5**

#### **Informimi**

1. Furnizuesi duhet të sigurojë në mënyrë lehtësisht të disponueshme për Klientet, ankuesit dhe palët e tjera të interesuara, informacionin minimal të nevojshëm për procedurat e trajtimit të ankesave, i cili duhet të pasqyrohet dukshëm në faturën e konsumit të energjisë.
2. Gjithashtu i Licencuari duhet t’i ofrojë Klientëve publikime të këtij informacioni, në ambientet e shërbimit të Klientit të furnizuesit si dhe në ëbsite-in zyrtar të furnizuesit.
3. Ky informacion duhet të jetë në një gjuhë të qartë dhe në një format të aksesueshëm për të gjithë. Informacioni duhet të përmbajë minimalisht:
  - a. Të drejtat e Klientëve për të ushtruar ankesë;
  - b. Afatet e ushtrimit të ankesës;
  - c. Vendet apo zyrat ku mund të bëhen ankesat;
  - d. Numrin e telefonit;
  - e. Mënyra (formati i lejuar) si mund të bëhet ankesa;
  - f. Informacioni që duhet të sigurohet nëpërmjet ankesës: (detaje në lidhje me identitetin dhe vendndodhjen e ankuesit, problemi i hasur, data dhe vendi i ndodhjes së problemit, nëse ankuesi kërkon ndonjë zgjidhje, dokumentacioni i nevojshëm mbështetës, si dhe t’i bëhet e ditur kosto e këtij shërbimi).

## **Neni 6**

### **Pranimi dhe rregjistrimi i ankesave**

1. Menjëherë pas pranimit, ankesa duhet të rregjistrohet në format elektronik apo të shkruar.
2. Rregjistrimi duhet të përfshijë:
  - a. Një kod identifikues;
  - b. Mënyrën e paraqitjes së ankesës;
  - c. Vendndodhjen e objektit të ankesës si dhe datën e paraqitjes së ankesës;
  - d. Identitetin e parashtruesit të ankesës dhe detajet e kontaktit të ankuesit;
  - e. Një përmbledhje të ankesës;
  - f. Një kategorizim të llojit të Klientit apo Klientit sipas nivelit të tensionit dhe tarifave;
  - g. Llojin e ankesës;
  - h. Nëse Klienti është ankuar më parë apo jo për të njëjtën ngjarje për të cilën bëhet ankesa dhe nëse po, kodin unik të identifikimit të ankesës së mëherëshme.
3. Pranimi dhe trajtimi në afat i ankesave të Klientëve, duhet të jetë shërbim i ofruar pa pagesë nga ana e të Licencuarit.

## **Neni 7**

### **Trajtimi i ankesave**

1. Pas rregjistrimit të ankesës, Klientit i bëhet me dije kodi unik i identifikimit me të cilin është rregjistruar ankesa.
2. Nëse ankesa është marrë personalisht ose me anë të telefonit, personi përgjegjës, do të rregjistrojë në rregjistrin e trajtimit të ankesave atë që i është komunikuar Klientit në lidhje me veprimin e propozuar që do të ndërmerret për të zgjidhur ankesën, datën e parashikuar për zgjidhjen e ankesës dhe mënyrën e komunikimit që do të ndiqet në vazhdimësi siç është rënë dakord me ankuesin.
3. Nëse ankesa është pranuar me postë, brënda 5 (pesë) ditëve punë pas pranimit të ankesës, i Licencuari do të informojë me shkrim, në mënyrë elektronike apo me sms, Klientin për kodin e rregjistrimit, datën e parashikuar për zgjidhjen e ankesës dhe mënyrën e komunikimit që do të ndiqet në vazhdimësi me ankuesin.
4. Të gjitha komunikimet ndërmjet të Licencuarit dhe ankuesit lidhur me ankesën do të rregjistrohen duke respektuar kodin unik identifikues.

## **Neni 8**

### **Zgjidhja e ankesës**

1. I Licencuari do të bëjë çdo përpjekje për të hetuar dhe verifikuar të gjitha rrethanat dhe të dhënat lidhur me ankesën e rregjistruar.

2. I Licencuari mund të kërkojë informacion shtesë nga ankuesi brenda 5 (pesë) ditëve punë pas pranimit të ankesës.
3. Pas hetimit, i Licencuari duhet të informojë ankuesin me shkrim, në mënyrë elektronike apo me sms, për veprimet e ndërmarra për të zgjidhur ankesën dhe për të shmangur problemin.
4. Në rastet kur ankesa rezulton e drejtë, veprimet korrigjuese apo kompesimi i Klientit bëhet në përputhje me legjislacionin në fuqi.
5. Afati maksimal i trajtimit dhe zgjidhjes së ankesave është 30 (tridhjetë) ditë pune nga regjistrimi i ankesës.

## **Neni 9**

### **Komunikimi i vendimit**

1. Vendimi ose çdo veprim i ndërmarrë për zgjidhjen e ankesës, duhet t'i komunikohet ankuesit brenda 5 (pesë) ditëve punë nga data e marrjes së vendimit.
2. Komunikimi i vendimit mund të kryhet me çdo lloj forme që dokumenton infomimin e ankuesit pranë çdo përfaqësie të furnizuesit.

## **Neni 10**

### **Ankesa në lidhje me veprimet e një punonjësi**

1. Nëse ankesa ka të bëjë me veprimet e një punonjësi të të Licencuarit, ankuesi duhet të sigurohet që të dhënat personale të tij, do të mbahen konfidenciale, për aq kohë sa të jetë e nevojshme për zgjidhjen e ankesës. Kjo për të shmangur çdo konflikt interesi të mundshëm.
2. I Licencuari duhet t'i japi mundësi punonjësit për të shpjeguar rrethanat në të cilat ka ndodhur sjellja e ankuar.
3. Nëse ankesa në lidhje me sjelljen e një punonjësi rezulton e pabazuar dhe nuk kërkon një masë disiplinore, punonjësit duhet t'i jepen udhëzimet e duhura se si të përmirësojë sjelljen dhe veprimet e tij në lidhje me Klientët.
4. Në çdo rast, Klientit do t'i bëhet me dije në lidhje për sa është konstatuar si dhe zgjidhjen që i është dhënë ankesës.

## **Neni 11**

### **Analiza, vlerësimi dhe monitorimi i procedurave për trajtimin e ankesave**

1. I Licencuari duhet që çdo tre muaj të analizojë ankesat e pranuar për të identifikuar problematikat e përsëritura, me qëllim eliminimin dhe minimizimin e problemeve të tilla në të ardhmen dhe përmirësimin e shërbimit.

2. I Licencuari do bëjë një klasifikim të ankesave sipas Aneksit 2, bashkëlidhur këtyre Standardeve.
3. I Licencuari do të publikojë në faqen e tij zyrtare të internetit, një herë në vit, raport mbi numrin e ankesave të regjistruara, problematikat, masat dhe veprimet e ndërmarra për eliminimin e tyre, si dhe afatet brenda të cilave janë trajtuar apo zgjidhur ankesat.
4. I Licencuari duhet të monitorojë performancën e trajtimit të ankesave për të siguruar që ajo i plotëson standardet e përcaktuara në këtë dokument.
5. I Licencuari do të testojë periodikisht çdo 6 muaj nivelin e kënaqësisë së Klientëve përmes procedurës së trajtimit të ankesave, kryerjes së sondazheve të rastësishme të ankuesve dhe anketave online.
6. Rezultatet e sondazheve të kryera nga i Licencuari do të publikohen në faqen e internetit të Licencuarit jo më vonë se fundi i vitit kalendarik.

## **Neni 12**

### **Paraqitja e ankesës në ERE**

1. Çdo Klient ka të drejtë të drejtohet për ankesë pranë ERE në këto raste:
  - a. Pasi të ketë përfunduar procedurën e trajtimit të ankesave pranë të Licencuarit dhe nuk mbetet i kënaqur nga përgjigjia e dhënë nga i Licencuari;
  - b. Në rast se ankuesi nuk merr një përgjigje nga i Licencuari brenda afatit të parashikuar në nenin 8 të këtyre Standardeve.
2. Në çdo rast i Licencuari duhet t'i bëjë të ditur ankuesit të drejtën për të ankimuar vendimin e tij në ERE.
3. Nëse Klienti zgjedh t'i drejtohet ERE-s për shqyrtimin e ankesës së tij, i Licencuari duhet t'i sigurojë parashtruesit të ankesës një kopje të procesverbalit të hartuar për ankesën e tij si dhe dokumentacionin e nevojshëm për trajtim nga ERE.
4. Rekomandimet e ERE-s për trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave janë të detyrueshme për të Licencuarin.

## **PJESA E TRETË DISPOZITA TË TJERA**

## **Neni 13**

### **Procedura e brendshme e trajtimit të ankesave**



Brenda 45 ditëve nga hyrja në fuqi e këtyre Standardeve, i Licencuari do të miratojë një procedurë të brendshme për trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave, në përputhje me këto Standarde.

#### **Neni 14**

### **Publikimi i Standardeve**

Këto Standarde së bashku me Procedurën e Brendshme të të Licencuarit për trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave të Klientëve, publikohet në faqen zyrtare të internetit të të Licencuarit dhe në të gjitha zyrat e kujdesit ndaj Klientit të të Licencuarit dhe mund t'u vihet në dispozicion çdo Klienti apo subjekti të interesuar.

#### **Neni 15**

### **Përmirësimi dhe rishikimi i procedurave të brendshme të trajtimit të ankesave**

1. I Licencuari duhet të rishikojë në mënyrë të vazhdueshme procedurat e brendshme të trajtimit të ankesave, me qëllim që të përmirësojë efektivitetin e procesit të trajtimit të ankesave.
2. I Liçensuari duhet të ndërmarrë veprimet e duhura për të eliminuar shkaqet e problemeve ekzistuese të cilat kanë ndikuar ose në të ardhmen mund të vazhdojnë të ndikojnë në paraqitjen e ankesave.

#### **Neni 16**

### **Konfidencialiteti**

I Liçencuari është i detyruar të respektojë kërkesat për ruajtjen e konfidencialitetit për çdo informacion apo dokument të vënë në dispozicion nga Klienti, në lidhje me një ankesë të paraqitur nga ky i fundit.

#### **Neni 17**

### **Raportimi në ERE**

1. I Licencuari do të paraqesë në ERE çdo tre muaj një raport të detajuar me shkrim, i cili do të përmbledhë:
  - a. Numrin e ankesave të marra në tremujorin përkatës, të kategorizuara sipas:
    - i. Kategorive të Klientit;
    - ii. Objektivit të ankesës (sipas Aneksit nr. 2);
    - iii. Zonës apo njësisë administrative vendore, në të cilin ka ndodhur ngjarja për të cilën është paraqitur ankesa;

- b. Numri i ankesave për secilën kategori që janë zgjidhur në përputhje me pritshmërinë e kërkesave të Klientit;
  - c. Numrin e ankesave për secilën kategori që nuk janë zgjidhur në përputhje me pritshmërinë e Klientit;
  - d. Hapat dhe veprimet që ka ndërmarrë i Licencuari për të zgjidhur çdo kategori të problemeve sipas zonave apo njësive administrative vendore.
2. ERE mund të kërkojë informacion shtesë në lidhje me raportin përmbledhës, nëse e gjykon të nevojshëm.
  3. Raportet përmbledhëse tre mujore si dhe çdo informacion shtesë i kërkuar nga ERE, do të publikohen në faqen e internetit të të Licencuarit menjëherë pas dorëzimit në ERE.

## **Neni 18**

### **Hyrja në Fuqi**

Këto Standarde hyjnë në fuqi me miratimin nga bordi i ERE.

## Aneksi 1

### Elementët kryesorë të përgjigjes për trajtimin e ankesës

1. Elementët kryesorë që përmban përgjigjia që i Licencuari i dërgon Klientit në lidhje me një ankesë/kërkesë, sipas problematikës së trajtuar:
  - a. Proçedura e ndjekur për zgjidhjen e ankesës;
  - b. Veprimet e ndërmarra;
  - c. Mënyra e korigjimit të veprimit;
  - d. Baza ligjore;
  - e. Afati për kryerjen e veprimeve korigjuese;
  - f. Kompesimet e mundshme;
  - g. Riparimet e mundshme;
  - h. Asistencë teknike;
  - i. Informacion i nevojshëm;
  - j. Referim për trajtim të problemit;
  - k. Asistencë tjetër;
  - l. Kërkesë ndjese;
  - m. Tregim i ndryshimit të proçesit, politikës apo proçedurës që ka ndodhur si rrjedhojë e ankesës;
  - n. Adresimi i të gjitha aspekteve të ankesës.

**Aneksi 2**  
**Klasifikimi i Ankesave**

<b>Kategoria e Ankesës</b>	<b>Specifikimet</b>
Lidhja me rrjetin	Tarifa Vonesa Pengesa për lidhjen Tjetër
Matja	Leximi matësit Funksioni i matësit Tjetër
Cilësia e furnizimit	Cilësia e furnizimit (tensioni) Vazhdimësia e furnizimit Tjetër
Praktika të padrejta tregtare	Kontrata dhe shitje Kushte të padrejta kontraktuale
Kontrata dhe shitje	Kushte të padrejta kontraktuale Mungesë informacioni Konfirmim i urdhërit E drejta e tërheqjes Pagesat Tërheqje nga kontrata Periudha minimale kontraktuale Çështje të tjera lidhur me kontrata dhe shitje
Aktivizimi	Lidhja Rilidhja pas ndërprerjes
Ndërprerje si rrjedhojë e mospagesës apo pagesës së vonuar	
Fatura dhe vlerë totale debie	Faturë e gabuar Faturë e paqartë Faturë e pajustificuar Vlerë totale debie Çështje të tjera
Çmimet/Tarifat	Ndryshim i çmimeve/tarifave Diskriminim në bazë çmimi Transparencë e tarifës Tarifë sociale Çështje të tjera
Riparimi	
Ndryshim operatori	Vonesa Ndryshim i padëshiruar