

RREGULLAT PER KUSHTET E SHËRBIMIT TË FURNIZIMIT NGA FURNIZUESI I MUNDËSISË SË
FUNDIT, DHE KUSHTET KONTRAKTORE TE FURNIZIMIT.

PJESA E PARE

DISPOZITA TE PERGJITHSHME

NENI 1

Qëllimi

Këto rregulla kanë për qëllim të draftojnë mënyrën e operimit nga FMF (Furnizuesi i mundësisë së fundit) në lidhje me përmbushjen e detyrimeve të parashikuara në ligj për veprimet që do të ndiqen me qëllim sigurimin e shërbimit nga furnizuesi I mundësisë së fundit si dhe kushtet kontraktore për shërbimin e furnizimit me energji elektrike, nga Furnizuesi i Mundësisë së fundit.

NENI 2

Baza ligjore

Keto rregulla/kushte hartohen ne mbeshtetje te:

- Ligjit Nr.43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike”, neni 87, pika 3.
- Ligjit Nr. 9902 date 17.04.2008, “Per mbrojtjen e konsumatoreve”.
- Ligjit Nr. 9887 date 10.03.2008, “Per mbrojtjen e te dhenave personale”.

PJESA E DYTE

TERMAT DHE KUSHTET

NENI 3

Përkufizime

Termtat e perdorur ne keto rregulla kanë kuptimin e meposhtem:

“**ERE**” do të thotë Enti Rregullator i Energjisë, i cili është institucioni rregullator i sektorit të energjise elektrike dhe gazit natyror ne Shqiperi.

“**Furnizim**” është shitja, përfshirë rishitjen e energjisë elektrike te klientët.

“**FMF** ” është një shoqëri e licensuar për kryerjen e veprimtarisë së furnizimit dhe e ngarkuar me detyrimin e furnizimit të mundësisë së fundit.19, i cili ofron për një periudhë të kufizuar kohe shërbimin e furnizimit në kushte të rregulluara ndaj klientëve, të cilët nuk kanë mundur të kontraktojnë vetë një furnizues ose kanë humbur furnizuesin e tyre.

“**Klient fundor**” është një klient që blen energji elektrike vetëm për përdorim vetjak.

“**Kodi i Matjes**” është tërësia e normave minimale të detyrueshme për matjen dhe regjistrimin e

RREGULLAT PER KUSHTET E SHËRBIMIT TË FURNIZIMIT NGA FURNIZUESI I MUNDËSISË SË
FUNDIT, DHE KUSHTET KONTRAKTORE TE FURNIZIMIT.

energjisë elektrike.

“Kompensim” është vlera e sasisë monetare ose e energjisë elektrike, e cila i rikthehet klientit në formë dëmshpërblimi, si pasojë e mospërmbushjes së kushteve të kontratës.

“Matës inteligjent” është një pajisje elektronike që regjistron në kohë reale të dhënat e konsumit të energjisë elektrike dhe komunikon këtë informacion, të paktën çdo ditë, tek operatori i sistemit për qëllime të monitorimit dhe të faturimit.

“Operatori i Sistemit të Shpërndarjes” ose “OSSH” është një person juridik, përgjegjës për operimin e sigurt, të besueshëm dhe të efektshëm të rrjetit të shpërndarjes, duke siguruar mirëmbajtjen dhe zhvillimin e sistemit të shpërndarjes, të shtrirë në një zonë të caktuar dhe, kur është e aplikueshme, lidhjet e tij me sisteme të tjera për të siguruar aftësi afatgjatë të sistemit për të përmbushur kërkesat e arsyeshme për shpërndarjen e energjisë, në harmoni me mjedisin dhe efikasitetin e energjisë.

“Operator i Sistemit të Transmetimit” ose “OST” është personi juridik, përgjegjës për operimin, mirëmbajtjen dhe zhvillimin e sistemit të transmetimit, duke përfshirë interkoneksionet me sistemet e tjera ndërkufitare, për të siguruar aftësinë afatgjatë të sistemit për plotësimin e kërkesave të arsyeshme për transmetimin e energjisë elektrike.

“Operator i Rrjetit” është operatori i sistemit të transmetimit dhe/ose operatori i sistemit të shpërndarjes.

“Person” do të thotë çdo person fizik ose juridik, Qeveria ose çdo agjenci shtetërore, çdo autoritet lokal ose ente të tjera juridike të njohura nga ligji brenda dhe jashtë vendit, përveç ERE-s.

“Përdoruesit e sistemit” janë personat fizikë ose juridikë, të cilët i furnizon ose furnizohen me energji elektrike nëpërmjet sistemit të transmetimit ose të shpërndarjes.

“Pika e lidhjes” është pika e lidhjes fizike të Klientit me rrjetin e Shpërndarjes së energjisë elektrike.

“Rregullat e tregut” janë rregulla të hollësishme, të cilat përcaktojnë mënyrën e operimit dhe menaxhimit të tregut, regjistrimin e pjesëmarrësve, përgjegjësinë e balancimit prej pjesëmarrësve të tregut të energjisë elektrike, rregullat për balancimin e sistemit të energjisë elektrike, rregullat për llogaritjen e disbalancës për palët përgjegjëse të balancimit, rregullat për përgjegjësitë financiare të palëve përgjegjëse të balancimit në rast të disbalancimit, si dhe çështje të tjera lidhur me funksionimin e tregut.

“Sistemi i shpërndarjes” është sistemi i linjave, strukturave mbështetëse, pajisjeve transformuese dhe kyçëse/shkyçëse, të përdorura për shpërndarjen e energjisë elektrike dhe lëvrimin e saj te klientët, pa përfshirë furnizimin.

RREGULLAT PER KUSHTET E SHËRBIMIT TË FURNIZIMIT NGA FURNIZUESI I MUNDËSISË SË FUNDIT, DHE KUSHTET KONTRAKTORE TE FURNIZIMIT.

“**Sistemi i transmetimit**” është sistemi i përdorur për transmetimin e energjisë elektrike në tension të lartë dhe shumë të lartë, i lidhur në paralel me sistemet e vendeve të tjera, që përfshin midis të tjerave linjat, strukturat mbështetëse, pajisjet transformuese dhe kyçëse/shkyçëse për lëvrimin e energjisë elektrike te klientët ose në rrjetin e shpërndarjes, pa përfshirë furnizimin.

“**Tarifat dhe çmimet**” janë pagesat që duhet të kryhen nga Klientet për shërbimet e energjisë elektrike, që sigurohen nga FMF Tarifat dhe çmimet e energjisë elektrike mund të rishikohen nga ERE me propozim të liçensuarve ose me iniciativën e vet ERE-s, sipas parimeve të parashikuara në Ligjin Nr. 43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike”.

“**Terma dhe kushte**” do të thotë dispozita të miratuara nga ERE ndaj nje te licencuari ne aktivitetin e furnizimit ne sektorin e energjise elektrike dhe te ngarkuar me detyrimin e sherbimit publik te furnizimit në kushtet e Furnizuesit të mundësisë së fundit.

Neni 4

Detyrimet e Furnizuesit te Mundesise se Fundit

1.Për të siguruar shërbimin e furnizimit ne cileisne e mundesise se fundit, ne perputhje me nenin 86 dhe 87 te ligjit vendosen rregullat e mëposhtme të shërbimit te Furnizuesit te Mundesise se Fundit si masa mbrojtëse për interesat e Klienteve që do sigurojnë furnizimin me energji elektrike nga ky Furnizues.

2. Cdo klient që perfiton nga sherbimi i furnizimit te mundesise se fundit, do te furnizohet ne perputhje me kushtet e pergjithshme te percaktuara ne kete rregullore.

3. Furnizuesi duhet të vendosi sisteme / procese që sigurojnë që konsumatorët që gjenden ne kushtet e parashikaura nga ligji të mos u ndërpritet furnizimi me energji elektrike gjatë periudhave të garantuar me ligj në të cilën klienti gezon te drejten te furnizohet nga furnizuesi i mundesise se fundit.

4.Brenda një periudhe të arsyeshme kohore por jo me vone se 15 dite pas caktimit për Furnizimin e Mundesise se Fundit, i licencuari duhet të publikojë një Njoftim për të informuar çdo Konsumator per te drejten per tu furnizuar nga FAF ne kushtet kur:

- (a) furnizuesi tjetër ka ndërprerë furnizimin e gazit
- (b) klienti ka shlyer detyrimet ndaj furnizuesit te meparshem
- (c) klienti ka deshmuar pamundesine e furnizimit nga furnizues te tjere.

RREGULLAT PER KUSHTET E SHËRBIMIT TË FURNIZIMIT NGA FURNIZUESI I MUNDËSISË SË FUNDIT, DHE KUSHTET KONTRAKTORE TE FURNIZIMIT.

5. Ne cdo rast Furnizuesi i ngarkuar me sherbimin e furnizimit të mundësisë së fundit para hyrjes në fuqi të këtyre rregullave do të realizoj njoftimin siaps këtij neni jo me vone se 15 dite nga miratimi i këtyre rregullave.

6. Furnizuesi i Mundesise se Fundit duhet të vihet në dispozicion për të gjitha klientet e furnizuesve të licencuar të energjisë elektrike. Ne cdo rast Klientë të tillë do të jenë në gjendje të përfitojnë nga shërbimi i Furnizuesit të Mundesise së Fundit vetëm për shkak të dështimit ose ndërprerjes nga Furnizuesi i tyre dhe pamundësisë për të gjetur furnizues në tregun e parregulluar.

7. Furnizuesi duhet te siguroje ne menyre lehtesisht te disponueshme dhe pa pagese per palet e interesuara, informacionin e nevojshem me shkrim per te drejten e lidhjes se nje kontrate te furnizimit të mundësisë së fundit i cili duhet te jete i detajuar, transparent dhe te pasqyrohet dukshem nepermjet mjeteve te ndryshme te informimit pranë çdo përfaqësie të Furnizuesit, perfshire publikime te ketij informacioni edhe ne formen e broshurave apo ne forme elektronike ne faqen e internetit te Furnizuesit dhe te ERE-s.

8. Ky informacion duhet te jete ne gjuhen shqipe, ne gjuhe te qarte dhe ne nje format te aksesueshem per te gjithë te interesuarit. Informacioni duhet të përmbajë minimalisht:

- a. Dokumentacionin e nevojshëm, të cilin duhet te depozitoje aplikuesi ne momentin e paraqitjes se kerkeses per lidhjen e kontrates se furnizimit me energji elektrike të tilla si: vertetimi i identitetit dhe vendndodhjes, si dhe cdo dokumentacion teknik qe sherben per realizimin e lidhjes se kontrates ;
- b. Afatin per trajtimin e kerkeses se aplikuesit per lidhje te nje kontrate te furnizimit me energji elektrike me Furnizuesin e Mundësisë së fundit;
- c. Te drejtat dhe detyrimet e Klientit
- d. Të drejtat dhe detyrimet e Furnizuesit;
- e. Vendndodhja e zyrave të Furnizuesit, ku ofrohet shërbimi i kujdesit ndaj klientit;
- f. Procedura e paraqitjes se nje ankese dhe afatet e trajtimit të saj;
- g. Detyrimin e Furnizuesit per mos nxjerrjen e te dhenave personale te klientit.

9. Aplikuesi qe kërkon lidhjen e kontrates se furnizimit nga FMF duhet të informohet mbi aplikimin e tij, menjehere pas paraqitjes se një kërkesë me shkrim, e shoqeruar me dokumentacionin perkates, pranë çdo përfaqësie të Furnizuesit.

10. Në cdo FMF duhet të zbatojë detyrimet që burojnë nga ligji për mbrojtjen e të dhënave personale.

Neni 5

Fillimi i sherbimit të furnizimit të mundësisë së fundit

RREGULLAT PER KUSHTET E SHËRBIMIT TË FURNIZIMIT NGA FURNIZUESI I MUNDËSISË SË FUNDIT, DHE KUSHTET KONTRAKTORE TE FURNIZIMIT.

Data efektive për marrjen e shërbimit FMF do të jete data e percaktuar në njoftimin e klientit per FMF, i cili ne cdo rast do te njoftohet jo me pak se 15 dite para dates se kerkuar per fillimin e furnizimit. Furnizuesi mundësisë se fundit do të sigurojë furnizimin për të gjithë konsumatorët e një Furnizuesi qe ka deshtuar ne furnizimin e klientit brenda afatit te percaktuar ne kete nen.

NENI 6

Kushtet paraprake te lidhjes se nje kontrate te furnizimit me energji elektrike

- a) Çdo person fizik apo juridik që ka një pikë lidhje të miratuar në Rrjetin e Sistemit të Shpërndarjes ose Transmetimit ka të drejtë të paraqesë një kërkesë për lidhjen e një kontrate të furnizimit me energji elektrike nga FMF kur plotësojnë kriteret e përcaktuara ne nenin 86 te Ligjit.
- b) Kërkesa për lidhjen e një kontrate të furnizimit me energji elektrike nga FMF do të paraqitet me shkrim, pranë zyrave të Furnizuesit 15 dite para dates se fillimit te furnizimit.

NENI 7

Lidhja e kontrates

- a) Aplikuesi qe kërkon lidhjen e kontrates se furnizimit me energji elektrike duhet të informohet mbi aplikimin e tij, brenda 2 diteve kalendarike nga paraqitja e një kërkesë me shkrim, e shoqeruar me dokumentacionin perkates, pranë çdo përfaqësie të Furnizuesit.
- b) Furnizuesi duhet të njoftojë aplikuesin në çdo rast për pranimin ose jo të kërkesës së tij.

NENI 8

Përfundimi i Kontratës

8.1 Kontrata e furnizimit lidhet për një afat te caktuar nga vete palet, por jo me shume se 2 muaj, dhe mund të perfundoje para ketij afati, në rastet e parashikuara si më poshtë:

8.1.1 Me iniciativën e Furnizuesit, në rast të shkeljes nga ana e Klientit të detyrimeve thelbësore të kontratës do të konsiderohen shkelje thelbësore të kushteve të kontratës nga ana e Klientit rastet si më poshtë:

- a- Nëse Klienti nuk paguan detyrimet e energjisë elektrike
- b- Nëse provohet nga Furnizuesi që Klienti merr energji elektrike në mënyrë të paligjshme.

RREGULLAT PER KUSHTET E SHËRBIMIT TË FURNIZIMIT NGA FURNIZUESI I MUNDËSISË SË FUNDIT, DHE KUSHTET KONTRAKTORE TE FURNIZIMIT.

- c- Nëse Klienti, në mënyre të përsëritur, nuk i krijon akses Furnizuesit apo palëve përgjegjëse për këtë veprimtari, për leximin e verifikimin e matësave dhe instalimeve, kur matësi apo sistemi i matjes është brenda kufijve të pronësisë të tij.

8.1.2 Me kërkesë të Klientit, pas ekzekutimit të të gjitha detyrimeve financiare.

- 8.2 Me ndërprerjen e kontratës së furnizimit me energji elektrike, Furnizuesi do të kerkoje nga Operatori i Rrjetit të ndërpresë menjëherë furnizimin e energjisë elektrike në pikën e lidhjes.
- 8.3 Me ndërprerjen e furnizimit, Furnizuesi do të bëjë leximin dhe do të llogarisë faturën e fundit, ne përputhje me legjislacionin në fuqi.
- 8.4 Klienti është përgjegjës për ekzekutimin e detyrimeve që lidhen me konsumin e energjisë elektrike deri në momentin e ndërprerjes së kontratës. Në cdo rast klienti nuk është përgjegjës për asnjë detyrim të lindur ndaj furnizuesit, pas kalimit të afatit të parashikuar në kete nen.
- 8.5 Furnizuesi nuk do të kryejë ndërprerjen e shërbimit nëse me pare nuk ka informuar klientin, me shkrim apo në formë elektronike, për ndërprerjen e mundshme të shërbimit. Në cdo rast furnizuesi duhet të ofrojë klientit mundësi për mënyra të ndryshme të shlyerjes së detyrimeve ndaj tij.
- 8.6 Në cdo rast të ndërprerjes së energjisë elektrike apo të kontratës, Furnizuesi do të leshojë faturën finale jo më vonë se 5 ditë nga ndërprerja e shërbimit.

**PJESA E TRETË
TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PALËVE**

**NENI 9
Detyrimet e furnizuesit**

- 9.1 Furnizuesi ka detyrimin të furnizojë klientët me energji elektrike, në përputhje me kontratën e nënshkruar, në mënyrë të sigurt, të besueshme dhe efikase.
- 9.2 Furnizuesi, ka detyrimin të informojë klientët e tij për:
 - të drejtën e tyre për të zgjedhur dhe për të ndryshuar pa pagesë furnizuesin, pasi kanë ekzekutuar të gjitha detyrimet e mëparshme të energjisë elektrike;
 - a) konsumin dhe kostot aktuale të energjisë elektrike,
 - b) mundësinë e përdorimit të procedurave të thjeshta për ndjekjen e ankesave të tyre;
 - c) të dhënat e konsumit të tij, duke i mundësuar çdo klienti akses ndaj të dhënave të matjes, në bazë të një marrëveshjeje të qartë dhe pa pagesë;
 - d) të dhëna për çdo burim energjie të siguruar nga furnizuesi gjatë periudhës së furnizimit nga FMF.

RREGULLAT PER KUSHTET E SHËRBIMIT TË FURNIZIMIT NGA FURNIZUESI I MUNDËSISË SË FUNDIT, DHE KUSHTET KONTRAKTORE TE FURNIZIMIT.

e) elementet përbërëse të çmimit dhe kostot përkatëse;

9.3 Furnizuesi duhet ti ofroje klientit informacion te mjaftueshem, ku pershkruben qartesisht sherbimet e ofruara, rrethanat e nderprerjes se sherbimit te furnizimit, si dhe pagesave te tjera te lidhura me sherbimin e furnizimit apo nderprerjes se tij. Te gjithë klientet do te kene te drejten per te perfituar kushte te njejta te furnizimit nga Furnizuesi i Mundesise se Fundit.

NENI 10

Të Drejtat e Furnizuesit të mundësisë së fundit

10.1 FMF ka të drejtë të kërkojë ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike nga Operatori i Rrjetit, pasi e ka njoftuar klientin, kur klienti nuk përmbush detyrimet kontraktore.

10.2 Ne cdo rast furnizuesi do te beje rilidhjen e energjisë elektrike, kur klienti ka përmbushur detyrimet, të cilat shkaktuan ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike.

10.3 FMF ka te drejte te kerkoje nga klientet e tij qe te depozitojne nje garanci bankare e barabartë me vlerën financiare të furnizimit të pritshëm, vlerë kjo e dakortësuar në marrëveshjen mes palëve, e cila do të clirohet menjëherë me likuidimin e detyrimeve financiare mes palëve. FMF ka te drejten te disponojë mbi garancine bankare brenda 24 oreve pas dates se percaktuar per likuidimin e detyrimit të njoftuar, sipas marreveshjes mes paleve.

NENI 11

Të drejtat e Klientit Fundor

11.1 Klienti fundor ka të drejtë:

- a) të furnizohet me energji elektrike në përputhje me kushtet e vendosura në kontratë;
- b) të paraqesë ankesë pranë ERE, nëse nuk furnizohet sipas kushteve të vendosura në kontratë;
- c) të përfitojë nga furnizuesi një trajtim jodiskriminues;
- ç) të marrë të gjitha informacionet e nevojshme nga furnizuesit në përputhje me nenin 7 të kësaj rregullore;
- d) të marrë informacion të plotë për çmimet, tarifat, termat dhe kushtet standarde, në lidhje me aksesin dhe përdorimin e shërbimeve të energjisë elektrike;
- dh) të përdorë mekanizma të ndryshëm të pagesës dhe të mbrohet prej metodave të padrejta të faturimit;
- e) të ndryshojë furnizuesin ne perputhje me “Rregullat per ndryshimin e Furnizuesit“, te miratuara nga ERE. pa asnjë kosto shtesë lidhur me ndryshimin e furnizuesit;

RREGULLAT PER KUSHTET E SHËRBIMIT TË FURNIZIMIT NGA FURNIZUESI I MUNDËSISË SË FUNDIT, DHE KUSHTET KONTRAKTORE TE FURNIZIMIT.

ë) të përfitojë nga procedura transparente e të thjeshta për trajtimin e ankesave të tyre, te cilat kur është e mundur, parashikojnë një sistem rimbursimi dhe/ose kompensimi.

g) të informohet për konsumin e tij dhe kostot respektive të energjisë elektrike , në varësi të pajisjeve matëse,me të cilat është i pajisur klienti. Ky shërbim ofrohet pa kosto shtesë për klientin.

gj) të marrë një informacion për konsumin dhe gjendjen financiare të mbylljes, pas çdo ndryshimi të furnizuesit të energjisë elektrike, jo më vonë se 20 ditë nga ndryshimi i tij.

NENI 12

Detyrimet e Klientit fundor:

12.1 Klienti fundor ka detyrimin:

- a) të paguajë për energjinë elektrike, në përputhje me kushtet e kontratës;
- b) t'i mundësojë Operatorit të Sistemit të Shpërndarjes ose Operatorit të Sistemit të
- c) Transmetimit instalimin, mirëmbajtjen dhe leximin e pajisjeve për matjen e konsumit të energjisë elektrike;
- d) të respektojë kushtet e kontratës së furnizimit me energji elektrike.
- e) Klientët fundorë janë përgjegjës përballë furnizuesit për disbalancat e shkaktuara, sipas përcaktimeve të bëra lidhur me balancimin e energjisë elektrike në Modelin e Tregut të Energjise Elektrike, të miratuar me Vendim të Këshillit të Ministrave Rregullat e Tregut të Energjisë Elektrike dhe Rregullat e Balancimit të miratuara nga ERE.

PJESA E KATËRT

KUSHTET E FURNIZIMIT ME ENERGJI ELEKTRIKE

NENI 13

Çmimi i Energjisë Elektrike

13.1 Në bazë të legjislacionit në fuqi qe rregullon sektorin e energjisë elektrike, çmimi i energjisë elektrike per klientet qe furnizohen nga sherbimi i mundësisë së fundit përcaktohet sipas Metodologjisë së përcaktimit të çmimit të shitjes së energjisë elektrike nga furnizuesi i mundësisë së fundit të miratuar nga ERE. Çmimi, përbërësit e tij, struktura tarifore orare, apo sipas nivelit te konsumit, i bëhen të ditur Klientit në kontratën e nënshkruar mes palëve si dhe faturën e konsumit të energjisë elektrike.

RREGULLAT PER KUSHTET E SHËRBIMIT TË FURNIZIMIT NGA FURNIZUESI I MUNDËSISË SË FUNDIT, DHE KUSHTET KONTRAKTORE TE FURNIZIMIT.

13.2 Ndryshimet e çmimit të energjisë elektrike bëhen me marreveshje te perbashket mbështetur në Metodologjinë e percaktimit të çmimit të shitjes së energjisë elektrike nga furnizuesi i mundësisë së fundit të miratuar nga ERE. Furnizuesi ne cdo rast njofton klientin me shkrim/sms/email, per ndryshimin e cmimit përpara aplikimit te çmimit te ri.

13.3 Njoftimi duhet ti referohet specifikisht ndryshimit te cmimit dhe jo informacioneve te tjera qe lidhen me sherbimim e furnizimit.

NENI 14

Leximi i Matësit dhe Faturimi i Energjisë Elektrike

14.1 Furnizuesi do të bëjë leximin e matësit të energjisë elektrike të Klientit për një periudhë kohore sic rene dakort ne kontraten e nenshkruar nga palet dhe do ti dërgojë Klientit në adresën e dhënë në kontratë, faturën tip të energjisë elektrike, brenda 10 ditëve nga data e leximit.

14.1.1 Çdo faturë e energjisë elektrike duhet të përmbajë minimalisht:

- Të dhënat teknike mbi pikën e lidhjes;
- Të dhëna identifikuese të Klientit;
- Data e leximit;
- Periudha e faturuar;
- Leximi i matësit dhe konsumi përkatës për periudhën e faturuar;
- Çmimi për njësi sipas strukturës së tarifave dhe përbërësit e tij;
- Shuma në lekë që i korrespondon periudhës së faturimit;
- Shumat e taksave që i korrespondojnë sipas legjislacionit në fuqi;
- Data limit e pagimit të faturës;
- Kamatëvonesa e aplikuar për çdo dite vonesë;
- Penalitetet e mundshme për pagesë të vonuar;
- Vlera e detajuar e gjendjes debitore të Klientit;
- Vlera e detajuar te gjendjes kreditore të Klientit ne rast te funksionimit te skemave te parapagimit;
- Informacione të nevojshme për Kujdesin ndaj Klientit (përfshirë website i kompanisë, numrat e telefonit, e-mail për ankesat, për defektet si dhe të ERE).

14.2 Furnizuesi do të sigurojë pa pagese aksesin online të faturës së energjisë elektrike për çdo Klient, duke garantuar konfidencialitetin e të dhënave të Klientit dhe faturimit.

14.3 Energjia elektrike e hedhur ne rrjet ose e faturuar te klientet fundor matet nepermjet pajisjeve matese ne perputhje me parashikimet e kodit te Rrjeteve dhe Kodit te Matjes si dhe ne legjilacionin

RREGULLAT PER KUSHTET E SHËRBIMIT TË FURNIZIMIT NGA FURNIZUESI I MUNDËSISË SË
FUNDIT, DHE KUSHTET KONTRAKTORE TE FURNIZIMIT.

ne fuqi per metrologjine. Klientet kane te drejte te instalojne njesi matjeje shtese me kerkesen dhe shpenzimet e tyre.

NENI 15

Pagesa dhe afati për kryerjen e saj

1. Klienti do të paguajë detyrimin e përcaktuar në faturën periodike të energjisë elektrike (titull ekzekutiv) si dhe kur është rasti kamatëvonesat përkatëse, jo më vonë se ditën e fundit kalendarike të afatit të përcaktuar në kontratën mes paleve.
2. Klienti mund të zgjedhë mënyrën e pagesës së faturës të energjisë elektrike me një nga mundësitë që Furnizuesi ka ofruar (nëpërmjet pagesës së drejtpërdrejtë në zyrat e Furnizuesit, bankave, zyra postare, apo nëpërmjet pagesave të drejtpërdrejta nga llogaritë bankare).
3. Të gjitha pagesat sipas ketyre kushteve duhet të përmbajnë të dhënat siç janë numri i transfertës bankare, numri i llogarisë, dhe të gjitha të dhënat e përcaktuara në faturën e energjisë elektrike, në mënyrë të veçantë numrin e kontratës, numrin e faturës dhe emrin e klientit.
4. Sipas Marrëveshjes me Klientin faturat mund të dërgohen:
 - Klientit në adresën e përcaktuar në kontratën e lidhur mes paleve;
 - Në adresë të një personi të tretë, i cili është përcaktuar si pages nga Klienti, sipas pëlqimit të tij.
 - Në cdo formë tjetër komunikimi e dakordësuar midis klientit dhe furnizuesit
5. Në të gjitha rastet, Klienti është përgjegjës për pagesën e plotë të të gjitha faturave të dërguar sipas pikes 4 të këtij neni. Në rast se Klienti ndërron vendbanim pa njoftuar, ai është përgjegjës për mos pagesat e faturave të energjisë.
6. Palët bien dakord që në rast të pagesave të paidentifikuara të bëra nga Klienti apo mbipagesave të tjera të faturës/ave, Furnizuesi ka të drejtë të balancojë detyrimet aktuale apo të mbartura të Klientit, dhe shuma përkatëse të konsiderohet si parapagesë e detyrimeve të muajit pasardhës të Klientit.

NENI 16

Kamatëvonesa për pagesë të vonuar

Pas kalimit të afatit të pagesës të caktuar në kontratën mes paleve, nëse nuk përcaktohet ndryshe në kontratë, Klienti është i detyruar të paguajë një kamatë vonesë, e cila në cdo rast nuk mund të jete më e lartë se vlera e vetë faturës.

NENI 17

RREGULLAT PER KUSHTET E SHËRBIMIT TË FURNIZIMIT NGA FURNIZUESI I MUNDËSISË SË FUNDIT, DHE KUSHTET KONTRAKTORE TE FURNIZIMIT.

Pasojat e mospagesës

Në mungesë të pagesës nga Klienti të faturës brenda afatit të percaktuar në kontratë, Furnizuesit i lind e drejta që të bëjë ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike të Klientit, pasi e ka lajmëruar me shkrim/sms/email këtë të fundit 48 orë përpara në adresën e percaktuar në kontratë si dhe sipas percaktimeve nën 13 pika 4.

NENI 18

Ankimi për faturimin dhe kushtet e furnizimit të energjisë elektrike

- 1 Klienti Fundor ka të drejtë të paraqesë një ankim pranë Furnizuesit të mundësisë së fundit për çdo veprim apo mosveprim të Furnizuesit që lidhet me drejtat e detyrimet e percaktuara në këtë Kontratë, me shkrim, me gojë, me telefon (Call Center) ose në rrugë elektronike.
- 2 Furnizuesi do të trajtojë çdo ankesë në përputhje me Rregulloren e trajtimit të ankesave.. Kjo Rregullore bëhet publike në zyrat ku bëhen pagesat e energjisë elektrike, apo në Zyrat e Kujdesit ndaj Klientit dhe në faqet elektronike të Furnizuesit apo te ERE-s.
- 3 Në rast se Furnizuesi nuk i kthen përgjigje për ankesën Klientit brenda afatit të percaktuar në Rregulloren e mësipërme, apo nëse Klienti nuk është dakord me përgjigjen e dhënë prej Furnizuesit, atëherë ai ka të drejtë të paraqesë ankesën në ERE, sipas procedurave të percaktuara në “Rregulloren për trajtimin e ankesave të paraqitura nga klientët dhe për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis të licencuarve, në sektorin e energjisë elektrike dhe të gazit natyror” të ERE.
4. Klienti mund të kundërshtojë në çdo kohë faturën e lëshuar nga Furnizuesi, si në rast kur dyshon në saktësinë e faturimit, gabime të tjera të konstatuara në faturë apo pasaktësi në sistemin e matjes.
5. Në rast se pas verifikimeve të Furnizuesit, rezulton se konsumatori është faturuar në kundërshtim me legjislacionin në fuqi dhe kushtet e kontratës, atëherë Furnizuesi:
 - i. anullos faturën përkatëse dhe lëshon faturën e korrektuar;
 - ii. në rast se është kryer pagesa, realizon kompensimin përkatës në faturën pasardhëse të Klientit, duke pasqyruar ze për ze detajet e kompensimit në faturën pasardhëse të energjisë elektrike;
6. Në rast të mos kompensimit brenda afatit të percaktuar në kontratën e lidhur mes paleve, Furnizuesi duhet të kompensojë Klientin, për çdo ditë vonesë, mbi vlerën e diferencës për tu korrigjuar, e zbritshme në faturën pasardhëse të energjisë elektrike.
7. Mekanizmi i llogaritjeve të kompensimit nga ana e furnizuesit për klientin do të specifikohet sipas percaktimeve në kontratën e dakortësuar mes paleve.

NENI 19

Kontrolli i sistemit matës

18.1 Aparatet matëse verifikohen përpara vënies në përdorim, nëpërmjet metodës së kampionit, në bazë të përzgjedhjes rastësore dhe në mënyrë periodike.

18.2 Verifikimi i matësve mund të realizohet me kërkesë të operatorit të sistemit. Verifikimi mund të realizohet në terren, aty ku matësi është i instaluar, pranë laboratorit të DPM-së apo personit juridik të autorizuar. Periodiciteti i verifikimit të matësve të instaluar te klienti përcaktohet në Kodin e Matjes. Në çdo rast duhet të jetë i pranishëm edhe përfaqësuesi i operatorit të sistemit.

18.3 Kontrolli i sistemit të matjes bëhet në prezencë të Klientit fundor në përputhje me legjislacionin ne fuqi qe rregullon sektorin e energjisë elektrike.

18.4 Kur klienti dyshon në saktësinë e aparatit mates paraqet një kërkesë me shkrim pranë operatorit të rrjetit si dhe çdo institucioni tjetër përgjegjës për verifikimin e aparatit matës. Procedura për paraqitjen e një kërkesë, shqyrtimin e saj dhe afatet e njoftimit të kërkuarit miratohen me vendim të ERE-s. Kur verifikimi i matësit është bërë me kërkesë të klientit dhe gjatë verifikimit të matësit nuk konstatohen pasaktësi, shpenzimet e verifikimit paguhen nga klienti që ka paraqitur ankesën

18.5 Në rast të ndërhyrjeve në sistemin e matjes nga Klienti, me qëllim të manipulimit apo mosrregjistrimit të saktë të energjisë së konsumuar, ndaj tij do të procedohet sipas dispozitave ligjore në fuqi.

18.6 Kur pas verifikimit konstatohen pasaktësi në matës dhe nuk ka prova të dëmtimeve me dashje,të bëra nga klienti, bëhen përlllogaritjet përkatëse të sasisë së energjisë së faturuar më shumë ose më pak,si rezultat i pasaktësisë në matës dhe mënyra e rimbursimit, sipas rregullave dhe procedurave të parashikuara në Kodin e Matjes.

18.7 Kur pas verifikimit konstatohen pasaktësi në matës dhe nuk ka prova të dëmtimeve me dashje,të bëra nga klienti, nga ana e Operatorit te Rrjetit merren masa per zevendesimin e sistemit te matjes, ne perputhje me legjislacionin ne fuqi.

NENI 20

Furnizimi dhe karakteristikat e energjisë elektrike

20.1 Furnizuesi do të sigurojë furnizimin te pandërprerë dhe me cilësi të energjisë elektrike. Furnizuesi mund të ndërpresë furnizimin e energjisë elektrike në rastet e mëposhtme:

RREGULLAT PER KUSHTET E SHËRBIMIT TË FURNIZIMIT NGA FURNIZUESI I MUNDËSISË SË FUNDIT, DHE KUSHTET KONTRAKTORE TE FURNIZIMIT.

- a. Për shkaqe të forcës madhorë - ndërprerje të shkaktuara nga ngjarje të jashtëzakonshme natyrore dhe përcaktimeve të tjera sipas ligjit.
 - b. Ndërprerje për shkak të urdhrave të Operatorit të Sistemit të Transmetimit;
 - c. Për efekt të garantimit të sigurisë së jetës, shëndetit dhe pasurisë së personave;
 - d. Ndërprerje të planifikuara, për kryerjen e punimeve të mirëmbajtjes, remonteve të programuara të linjave dhe pajisjeve të Sistemit të Shpërndarjes, duke njoftuar paraprakisht sipas afateve të përcaktuara në Rregulloren e Cilësisë së Shërbimit;
 - e. Ndërprerje të paplanifikuara (të shkurtra apo të gjata) - për shkak të defekteve dhe dëmtimeve të linjave dhe pajisjeve të Sistemit të Shpërndarjes.
- 20.2 Furnizuesi nuk mban përgjegjësi për ndërprerjet e parashikuara në gërmat “a”, “b”, “c”, të këtij neni. Për ndërprerjet e parashikuara në gërmat “d” dhe “e” të pikës 20.1, Furnizuesi është i detyruar të respektojë normat dhe procedurat e përcaktuara në Rregulloret “Për Kriteret Standarde të Cilësisë së Shërbimit të Shpërndarjes së Energjisë Elektrike” dhe “Për kriteret standarde të cilësisë së furnizimit dhe performancës së sigurisë së rrjetit në sistemin e transmetimit të energjisë elektrike”, të miratuara nga ERE.
- 20.3 Në rast të mosrespektimit të normave dhe procedurave të përcaktuara në Rregulloret “Për Kriteret Standarde të Cilësisë së Shërbimit të Shpërndarjes së Energjisë Elektrike” dhe “Për kriteret standarde të cilësisë së furnizimit dhe performancës së sigurisë së rrjetit në sistemin e transmetimit të energjisë elektrike”, të miratuara nga ERE, Furnizuesi është përgjegjës për kompensimin e Klientit, sipas kërkesës së këtij të fundit, në përputhje me procedurën dhe masën e kompensimit të përcaktuar në Rregulloren e mësipërme.
- 20.4 Në asnjë rast përfitimi i kompensimit nga ana e Klientit, kur plotësohen kushtet e nenit 19.3, nuk e përjashton të drejtën e tij për të kërkuar në rrugë gjyqësore dëmin efektiv të shkaktuar.

PJESA E PESTË

DISPOZITA PËRFUNDIMTARE

NENI 21

Zgjidhja e mosmarrëveshjeve

Palët do t'i zgjidhin me mirëkuptim mosmarrëveshjet e tyre, në rast të kundërt do t'i drejtohen ERE-s dhe me pas gjykatës civile për zgjidhjen e mosmarrëveshjes.

NENI 22

Amendimi i rregullores

RREGULLAT PER KUSHTET E SHËRBIMIT TË FURNIZIMIT NGA FURNIZUESI I MUNDËSISË SË
FUNDIT, DHE KUSHTET KONTRAKTORE TE FURNIZIMIT.

Kjo rregullore është objekt rishikimi, me vendim të Bordit të ERE-s, sipas Rregullores së Organizimit, Funksionimit dhe Procedurave të ERE-s.

NENI 21
Hyrja në fuqi

Kjo Rregullore hyn ne fuqi menjehere pas miratimit te saj nga Bordi i ERE-s.