

Klientet ne nevoje - legjislacioni referues

Ligji nr.43/2015 "Për sektorin e energjisë elektrike", percakton:

- Ministria Përgjegjëse për Çështjet Sociale, në bashkëpunim me Ministrinë Përgjegjëse për Energjinë, Ministrinë e Financave, dhe në konsultim me ERE-n dhe grupet e interesit, harton kriteret, procedurat për përfitimin e statusit të "klientit në nevojë" dhe mënyrën e trajtimit të tyre, të cilat miratohen me Vendim të Këshillit të Ministrave.
- Furnizuesi mund të ndërpresë shërbimin për klientin në nevojë, bazuar në kushtet specifike për këtë kategori klientësh, të miratuara nga ERE

Vendim i ERE nr.246, date 11.12.2018 "Per miratimin e Rregullores mbi kushtet specifike për ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike të klientëve në nevojë". Kjo rregullore percakton:

- Rregjistrimi i klientëve në nevojë dhe Heqja nga rregjistri

Operatori i Sistemit të Shpërndarjes dhe Furnizuesi i energjisë elektrike, bazuar në informacionin e dërguar nga struktura përkatëse pranë ministrisë përgjegjëse për mirëqënien sociale, do të krijojnë dhe ruajnë:

- Regjistrin e të dhënave të klientëve në nevojë të energjisë elektrike.
- Të dhënat e regjistrimit mund ti vihen në dispozicion klientit në nevojë, në çdo kohë që kërkohen nga ky i fundit.
- Nëse për shkak të ndryshimit të rrethanave, klienti humb statusin e klientit në nevojë, struktura përkatëse pranë ministrisë përgjegjëse për mirëqënien sociale e heq nga regjistri i klientëve në nevojë dhe njofton Operatorin e Sistemit të Shpërndarjes dhe furnizuesin.
- Kontrata e furnizimit të klientëve në nevojë përfundon në fund të muajit të dytë, nga momenti i çregjistrimit të klientit si klient në nevojë prej Operatorit të Sistemit të Shpërndarjes.
- Operatori i Sistemit të Shpërndarjes dërgon informacion te furnizuesi për klientët e çregjistruar, sipas njoftimit për daljen nga kategoria e klientit në nevojë, në fund të çdo muaji.
- Të dhënat e klientit të hequr nga regjistri i klientëve në nevojë duhet të ruhen për një periudhë prej 5 vjetësh pas çregjistrimit.

Masat mbrojtëse për klientët në nevojë

- Klientëve në nevojë të rregjistruar, sipas kriterëve specifike, si të varur në mënyrë kritike nga energjia elektrike për jetën e tyre, nuk mund tu ndërpritet furnizimi me energji për shkak të mos pagesës së faturave të energjisë elektrike.
- Furnizuesi i energjisë nuk mund të ndërpresë furnizimin për mospagesë kur një klient përfiton nga statusi i klientit në nevojë, përveç se kur në 12 muajt e mëparshëm, ofruesi i shërbimit (furnizuesi), i ka ofruar dy herë një plan pagese që përshtatet me të ardhurat e klientit ose asistencë pagese, në kuadër të statusit si klient në nevojë" dhe është refuzuar nga klienti në nevojë.

- Furnizimi me energji elektrike nuk mund të ndërpritet në rastet kur klienti, ka paraqitur dhe është në proces të trajtimit të kërkesës së tij, për tu klasifikuar si klient në nevojë.

Nuk mund të ndërpritet furnizimi me energji elektrike në ditët kur Furnizuesi nuk realizon shërbim për klientët në Qendrat e Kujdesit të Klientit (KNK),

- Kur Klienti është duke respektuar një plan pagese formale;
- Kur Klienti ka paraqitur një ankesë, pranë KNK-ve ose zyrave të ERE-s, lidhur me shërbimin e furnizimit universal;
- Kur nje Klient ne nevoje nuk paguan per furnizimin me energji elektrike plotesisht ose pjeserisht , por detyrimi i tij i përgjithshëm ndaj furnizuesit të ngarkuar me detyrimin e shërbimit publik nuk e tejkalon nivelin minimal të të ardhurave ;
- Në fundjavë ose gjatë ditëve të pushimit, sikurse dhe ne rastet e kushteve atmosferike me temperature ditore -15 grade celcius;
- Me kërkesë të klientit në nevojë, Furnizuesi është i detyruar që të marrë masa për riaktivizimin e furnizimit me energji elektrike brenda 48 orësh nga kryerja e pagesës së detyrimit për energjinë elektrike;

Ndërprerja e furnizimit me energji elektrike per klientet ne nevoje

- Humbet statusin e klientit në nevojë,
- Nuk kontakton Furnizuesin për të nënshkruar një marrëveshje për të paguar energjinë elektrike që ka përdorur, bazuar në një plan pagesash të dakordësuar mes palëve.
- Nuk pajtohet me më shumë se një nga ofertat e planit të pagesave, në përputhje me të ardhurat e tij, të ofruar nga furnizuesi gjatë 12 muajve të fundit.
- Nuk e respekton planin e pagesës, të dakordësuar më parë më furnizuesin ose nuk paguan një shumë të caktuar për më shumë se 4 muaj.
- Nuk përdorin fondet e përfituara si mbështetje financiare nga Buxheti i Shtetit për të paguar detyrimet e energjisë elektrike.
- Instalimet e brendshme elektrike në pronën e klientit në nevojë, i cili furnizohet me energji elektrike, nuk janë në përputhje me rregullat dhe kushtet teknike në fuqi për instalimet e brendshme elektrike..
- Për shkaqe të forcës madhore,.

Procedurat e ndërprerjes se energjise elektrike nga Furnizuesi

- Njoftimi paralajmërues për ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike duhet të përmbajë:
 - arsyet për ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike
 - data kur mbaron afati i paralajmërimit dhe pagesa që duhet të bëhet gjatë periudhës së paralajmërimit.
 - një afat prej 7 ditësh kalendarike, për të marrë masat për

- shmangien e ndërprerjes së furnizimit me energji elektrike.
- Komunikimi
 - Furnizuesi duhet të bëjë përpjekje të arsyeshme për të kontaktuar klientin në nevojë, për ti dhënë mundësinë të bëj një pagesë ose të bjerë dakort për një marrëveshje pagese. Ky komunikim mund të bëhet përmes kontaktimit me telefon, me faks, e-mail ose verbalisht.
- Njoftimi i dytë,
 - lajmërimin për ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike i cili lëshohet vetëm pas përfundimit të afatit të parashikuar në njoftimin për paralajmërim.