

**STANDARTET E TRAJTIMIT TE ANKESAVE TE KLIENTEVE TE
ENERGJISE ELEKTRIKE NGA TE LICENSUARIT PER
AKTIVITETET E SHPERNDARJES DHE FURNIZIMIT ME
PAKICE TE ENERGJISE ELEKTRIKE**

PJESA E PARE

DISPOZITA TE PERGJITHSHME

Neni 1

Qellimi

Keto Standarte kane per qellim te sigurojne nje proces te drejte dhe efektiv te trajtimit te ankesave te klienteve te energjise elektrike, ne menyre qe te permiresohet cilesia e sherbimit te shperndarjes dhe furnizimit me energji elektrike dhe te rritet besimi dhe pelqimi i konsumatoreve per kete sherbim te ofruar nga te Licensuarit.

Neni 2

Objekti

Objekti i ketyre standarteve eshte percaktimi i kushteve te pergjithshme per trajtimin e ankesave dhe kerkesave te klienteve te energjise elektrike nga te Licensuarit per Aktivitetin e Shperndarjes dhe Furnizimit me Pakice te Energjise Elektrike.

Neni 3

Baza ligjore

Keto Standarte hartohen ne mbeshtetje te:

- Ligjit Nr.9072, datë 22.05.2003, “Për Sektorin e Energjisë Elektrike”(te ndryshuar).
- Ligjit Nr. 9902 date 17.04.2008, “Per mbrojtjen e konsumatoreve”.
- Ligjit Nr. 9887 date 10.03.2008, “Per mbrojtjen e te dhenave personale”.
- Kodit te Matjes miratuar me Vendimin Nr. 101 dt 26.08.2008, te Bordit te Komisionereve te Entit Rregullator te Energjise Elektrike.
- Kodit te Shperndarjes, miratuar me Vendimin Nr. 100 dt 26.08.2008, te Bordit te Komisionereve te Entit Rregullator te Energjise Elektrike.
- Kushteve te Pergjithshme te Kontrates se furnizimit me energji elektrike te klienteve familjare, miratuar me Vendimin nr. 108, date 21.10.2011 te Entit Rregullator te Energjise Elektrike.
- Kushteve te Pergjithshme te Kontrates se furnizimit me energji elektrike te klienteve jofamiljare, miratuar me Vendimin nr. 109, date 21.10.2011 te Entit Rregullator te Energjise Elektrike.
- Rregullores per kushtet minimale te cilesise se sherbimit te shperndarjes dhe shitjes se energjise elektrike, miratuar me Vendimin nr.110, datet 21.10.2011.

Neni 4

Perkufizime

Termat e meposhtem te perdorur ne keto Standarte kane kuptimin e meposhtem:

- 1- “Ankese e Klientit” do te thote shprehja e pakenaqesise nepermjet postes, e-mail, telefonit, apo fizikisht nga ana e Klientit ne lidhje me nje ose disa sherbime te ofruara nga i Licensuari, per te cilen kerkohet ne menyre te drejtperdrejte apo jo te drejtperdrejte nje pergjigje apo nje zgjidhje prej te Licensuarit.

- 2- “Kerkese e Klientit” do te thote kerkimi i nje informacioni, keshille, apo veprimi te ndryshem nga ankesa, e cila behet nga ana e nje Klienti, ne lidhje me nje ose disa sherbime te ofruara nga i Licensuari.
- 3- “I Licencuari” do te thote personi pergjegjes i Licencuar nga ERE, sipas ligjit nr. 9072 “Per sektorin e energjise elektrike”, per operimin, mirëmbajtjen dhe zhvillimin e sistemit të shpërndarjes dhe/ose per te furnizuar klientet tarifore.

PJESA E DYTE

STANDARTET E TRAJTIMIT TE ANKESAVE / KERKESAVE

Neni 5

Informimi

1. I Licensuari duhet te siguroje ne menyre lehtesisht te disponueshme per klientet, ankuesit dhe palet e tjera te interesuara, informacionin minimal te nevojshem per procedurat e trajtimit te ankesave, i cili duhet te pasqyrohet dukshem ne faturen e konsumit te energjise elektrike. Gjithashtu i Licensuari duhet ti ofroje klienteve publikime te ketij informacioni edhe ne formen e broshurave apo ne forme elektronike.
2. Ky informacion duhet te jete ne nje gjuhe te qarte dhe ne nje format te aksesueshem per te gjithe.
3. Informacioni duhet të përmbajë minimalisht:
 - a. Te drejtat e Klienteve;
 - b. Vendet apo zyrat ku mund të bëhen ankesat;
 - c. Menyra si mund të bëhet ankesa;
 - d. Çfarë informacioni duhet të sigurojë per nje ankesë (të tilla si detaje në lidhje me identitetin dhe vendndoshjen e ankuesit, problemi i hasur, datën dhe vendin e ndodhjes së problemit, nëse ankuesi kërkon ndonjë

zgjidhje, si dhe dokumentacioni i nevojshëm mbështetës).

Neni 6

Pranimi dhe rregjistrimi i ankesave

1. Menjëherë pas pranimit, ankesa duhet të regjistrohet në format elektronik apo të shkruar, në formën e një regjistrimi.
2. Regjistrimi duhet të përfshijë:
 - a. Një kod unik identifikues;
 - b. Menyrën e paraqitjes së ankesës;
 - c. Emri, vendndodhja dhe data e paraqitjes së ankesës;
 - d. Identiteti i parashtruesit të ankesës dhe detajet e kontaktit të ankuesit;
 - e. Një përmbledhje e ankesës;
 - f. Një kategorizim të llojit të klientit apo konsumatorit sipas nivelit të tensionit dhe tarifave;
 - g. Lloji i ankesës;
 - h. Vendi në të cilin ka ndodhur ngjarja për të cilën ankohet;
 - i. Nëse klienti është ankuar me pare apo jo për të njëjten ngjarje për të cilën bëhet ankesa.
3. Pranimi dhe trajtimi i ankesave të klienteve, duhet të jetë shërbim i ofruar pa pagesë nga ana e të Licensuarit.

Neni 7

Trajtimi i ankesave

- 1- Nëse ankesa është marrë personalisht ose me anë të telefonit, personi i ngarkuar nga ana e të Licensuarit, do të regjistrojë sipas pikës 6.2, atë që i është komunikuar klientit në lidhje me veprimin e propozuar që do të ndermerret për të zgjidhur ankesën, datën e parashikuar për zgjidhjen e ankesës, dhe menyrën e komunikimit që do të ndiqet në vazhdimësi sic është rënë dakord me ankuesin.

- 2- Nëse ankesa është pranuar me poste, brenda [5] ditëve pune pas pranimit të ankesës, i Licencuari do të informojë me shkrim klientin për kodin e regjistrimit, veprimin e propozuar për zgjidhjen e ankesës, datën e parashikuar për zgjidhjen e ankesës dhe mënyrën e komunikimit që do të ndiqet në vazhdimin e ankuesin.
- 3- Të gjitha komunikimet ndërmjet të Licencuarit dhe Ankuesit lidhur me ankesën do të regjistrohen 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 regjistruar.
- 2- I licencuari mund të kërkojë informacion shtesë nga ankuesi brenda [5] ditëve pune pas pranimit të ankesës.
- 3- Pas hetimit, i Licencuari duhet të informojë ankuesin për veprimet e ndërmarra për të zgjidhur ankesën dhe për të shmangur problemin.
- 4- Në rastet ku ankesa rezulton e drejtë, veprimet korrigjuese apo kompensimi i Klientit bëhet në përputhje me “Kushtet e Përgjithshme të Kontrates së Furnizimit me energji elektrike të klientëve familjare / jofamiljare”, dhe “Rregullores për kushtet minimale të cilësisë së shërbimit të shpërndarjes dhe shitjes së energjisë elektrike”.
- 5- Afati maksimal i trajtimit dhe zgjidhjes së ankesave është [30] 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] ditëve pune nga data e marrjes së vendimit.
- 2- Vendimi i marrë për ankesën duhet të përmbajë bazën ligjore si dhe elementet e tjera të parashikuara në Aneksin 1 të kësaj Standarteve.

Neni 10

Ankesa ne lidhje me veprimet e nje punonjesi

- 1- Nëse ankesa ka të bëjë me veprimet e një punonjësi të Licencuarit, ankuesi duhet të sigurohet që të dhënat personale të ankuesit do të mbahen konfidenciale, për aq kohë sa të jete e nevojshme për zgjidhjen e ankesës.
- 2- I Licensuari duhet t'i japë 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 japin udhëzimet e duhura se si të përmirësojë sjelljen dhe veprimet e tij në lidhje me konsumatorët dhe /ose klientët.

Neni 11

Analiza, vleresimi dhe monitorimi i procedurave per trajtimin ankesave

- 1- I Licencuari duhet çdo tre muaj të analizoje 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 licensuari do bëjë një klasifikim të ankesave sipas Aneksit 2, bashkëlidhur këtyre Standarteve.
- 3- I Licencuari do të publikojë në faqen e tij zyrtare të internetit, një herë në vit problematikat, masat dhe veprimet e ndërmarra për eliminimin e tyre.
- 4- I Licencuari duhet të monitorojë performancën e trajtimit të ankesave, për të siguruar që ajo i plotëson standardet e përcaktuara në këtë rregullore.
- 5- I Licencuari do të testojë periodikisht çdo 6 muaj, nivelin e kënaqësisë të klienteve me procedurën e trajtimit të ankesave, me kryerjen e sondazheve të rastësishme të ankuesve.
- 6- Rezultatet e sondazheve të kryera nga i licencuari do të publikohen në faqen e internetit të licencuarit.

Neni 12

Paraqitja e ankeses ne ERE

- 1- Cdo Klient ka te drejte te drejtohet per ankesa prane ERE ne keto raste:
 - Pasi te kete perfunduar proceduren e trajtimit te ankesave prane te Licencuarit dhe nuk mbetet i kenaqur nga pergjigja e dhene nga i Licencuari;
 - Ne rast se ankuesi nuk merr nje pergjigje nga i Licensuari brenda afatit te parashikuara ne nenin 8 te ketyre Standarteve;
- 2- Ne cdo rast i Licencuari duhet t'i beje te ditur Ankuesit te drejten e tij per te ankimuar vendimi e tij ne ERE.
- 3- Nëse Klienti zgjedh t'i drejtohet ERE-se per shqyrtimin e ankeses se tij, i Licencuari duhet t'i sigurojë parashtruesit te ankesës një kopje të procesverbalit të hartuar per ankesën e tij si dhe dokumentacionin e nevojshem per trajtim nga ERE.
- 4- Rekomandimet e ERE-s per trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave jane te detyrueshme per te Licensuarin.

PJESA E TRETE

DISPOZITA TE TJERA

Neni 13

Procedura e brendshme e trajtimit te ankesave

1. Brenda 45 diteve nga hyrja ne fuqi e ketyre Standarteve, i licencuari do të miratojë një procedurë te brendshme per trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave, ne përputhje me ketyo rregulla.

Neni 14

Publikimi i Standarteve

Keto Standarte se bashku me Proceduren e Brendshme te te Licensuarit per trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave te klienteve, publikohet ne faqen zyrtare te internetit te te Licensuarit dhe ne te gjitha zyrat e kujdesit ndaj klientit te te Licensuarit dhe mund t'u vihet ne dispozicion te cdo klienti apo subjekti te interesuar.

Neni 15

Permiresimi dhe rishikimi i procedurave te brendshme te trajtimit te ankesave

I Licensuari duhet te rishikojë ne menyre te vazhdueshme procedurat e brendshme te trajtimit te ankesave, me qellim qe te permiresojë efektivitetin e procesit te trajtimit te ankesave. I licensuari duhet te ndermarre veprimet e duhura per te eliminuar shkaqet e problemeve ekzistuese te cilat kane ndikuar ose ne te ardhmen mund te vazhdojne te ndikojne ne paraqitjen e ankesave.

Neni 16

Konfidencialiteti

I Licensuari eshte i detyruar te respektojë kerkesat per ruajtjen e konfidencialitetit per cdo informacion apo dokument te vene ne dispozicion nga Klienti, ne lidhje me nje ankese te paraqitur nga ky i fundit.

Neni 17

Raportimi ne ERE

- 1- I licencuari do të paraqese ne ERE cdo tre muaj nje raport te detajuar me shkrim, i cili do te përmbledhe:
 - a. Numrin e ankesave të marra në tremujorin perkates, të kategorizuara sipas:
 - i. Kategorive te Klientit;
 - ii. Objektivit te ankesës (sipas Aneksit nr. 2);
 - iii. Zona apo njesia administrative vendore, në të cilin ka ndodhur ngjarja per te cilen eshte paraqitur ankesa;
 - b. Numri i ankesave per secilën kategori qe jane zgjidhur ne perputhje me pritshmerine e kerkesave te Klientit;
 - c. Numri i ankesave per secilën kategori qe nuk jane zgjidhur ne perputhje me pritshmerine e Klientit;
 - d. Hapat dhe veprimet qe ka ndermarrë i Licencuari për të zgjidhur çdo kategori te problemeve sipas zonave apo njesive administrative vendore.
- 2- ERE mund të kërkojë informacion shtesë në lidhje me raportin përmbledhës, nëse e gjykon të nevojshme.
- 3- Raportet përmbledhëse tremujore si dhe çdo informacion shtesë të kërkuar nga ERE, do të publikohen në faqen e internetit të licencuarit menjëherë pas dorëzimit në ERE.

Neni 18

Hyrja në Fuqi

Keto Standarte hyjne në fuqi me miratimin e saj me date 1 Korrik 2012.

Aneksi 1- Elementet kryesore te pergjigjes per trajtimin e ankeses

1. Elementet kryesore qe permban pergjigja qe i Licensuari i dergon klientit ne lidhje me nje ankese/kerkese, sipas problematikes se trajtuar:
 - Procedura e ndjekur per zgjidhjen e ankeses;
 - Veprimet e ndermarra;
 - Menyra e korrjimit te veprimit;
 - Baza ligjore;
 - Afati per kryerjen e veprimeve korrigjuese;
 - Kompesimet e mundshme;
 - Riparimet e mundshme;
 - Asistence teknike;
 - Informacion i nevojshem;
 - Referim per trajtim te problemit;
 - Asistence tjeter;
 - Kerkese ndjese;
 - Tregim i ndryshimit te procesit, politikes apo procedures qe ka ndodhur si rrjedhoje e ankeses;
 - Adresimimi i te gjitha aspekteve te ankeses.

Aneksi 2- Klasifikimi i Ankesave

Kategoria e Ankeses	Specifikimet
Lidhja me Rrjetin	Tarifa
	Vonesa
	Pengesa per Lidhjen
	Tjeter
Matja	Leximi Matesit
	Funksioni I Matesit
	Tjeter
Cilesia e Furnizimit	Cilesia e Furnizimit (Tensioni)
	Vazhdimesia e Furnizimit
	Tjeter
Praktika te Padrejta Tregtare	
Kontrata dhe Shitje	Kushte te padrejta kontraktuale
	Mungese Informacioni
	Konfirmim I Urdherit
	E drejte e terheqjes
	Pagesat
	Terheqje nga kontrata
	Periudha minimale kontraktuale
	Ceshtje te tjera lidhur me kontrata dhe shitje
Aktivizimi	Lidhja
	Rilidhja pas Nderprerjes
Nderprerje si rrjedhoje e mospageses apo pageses se vonuar	
Fatura dhe vlere totale debie	Fature e gabuar
	Fature e paqarte
	Mos dalje e fatures apo veshitresi ne aksesin e fatures
	Fature e pajustificuar
	Vlere totale debie
	Ceshtje tjera
Cmimet/Tarifat	Ndryshim I cmimeve/tarifave
	Diskriminim ne baze cmimi
	Trasparence e tarifes
	Tarife sociale
	Ceshtje tjera
Riparimi	
Ndryshim operatori	Vonesa
	Ndryshim I padeshiruar
	Tjera

