

# **RREGULLAT MBI KUSHTET E PËRGJITHSHME TË SHËRBIMIT TË FURNIZIMIT ME GAZ NATYROR PËR KLIENTËT FUNDOR**

## **PJESA E PARË**

### **DISPOZITA TË PËRGJITHSHME**

#### **NENI 1**

##### **Qëllimi**

Këto rregulla kanë për qëllim të sigurojnë një proces të drejtë dhe efektiv të shërbimit të furnizimit të klienteve të gazit natyror, përmes vendosjes së kushteve të përgjithshme, në shërbimin e furnizimit të ofruar nga të Licencuarit në Aktivitetin e Furnizimit në Sektorin e Gazit Natyror.

#### **NENI 2**

##### **Baza ligjore**

Këto rregulla hartohen në mbështetje të:

- Ligjit nr.102/2015 “Për Sektorin e Gazit Natyror”, neni 75, neni 95, neni 96;
- Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e Konusmatorëve”, i ndryshuar;
- Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar me Ligjin nr. 48/2012, ndryshuar me ligjin nr.120/2014.

#### **NENI 3**

##### **Përkufizime**

Disa nga shprehjet e përdorura në këto rregulla do të kenë kuptimin e mëposhtëm:

- 1.“Enti Rregullator i Energjisë” ose “ERE”** - është institucioni rregullator i sektorit të energjisë elektrike dhe gazit natyror, i cili funksionon në përputhje me këtë ligj dhe ligjin për sektorin e energjisë elektrike.
- 2. “Person”** - do të thotë çdo person fizik ose juridik, Qeveria ose çdo agjensi shtetërore, çdo autoritet lokal ose ente të tjera juridike të njohura nga ligji brenda dhe jashtë vendit, përveç ERE.
- 3.“Klient”** - është një klient shumice ose fundor i gazit natyror.

4. **“Klient fundor”** - është një klient që blen gaz natyror vetëm për përdorim vetjak.
5. **“Kërkesë”** - do të thotë një kërkesë me shkrim e paraqitur në ERE, nga një person për një çështje, që është objekt i rregullimit nga ERE.
6. **“Aplikues”** - do të thotë çdo person, i ndryshëm nga ankuesi, i cili kërkon të fillojë një veprim që kërkohet të institucionalizohet nga aplikimi.
- 7 **“Ankues”** - do të thotë një person që depoziton një ankesë në ERE, për çdo veprim ose mosveprim të një personi, që është në juridiksionin e ERE-s për aktivitetin që kryen, siç parashikohet në Ligjin Nr.102/2015 “Për Sektorin e Gazit Natyror ”.
8. **“I ankimuar”** - do të thotë një person, kundër të cilit është paraqitur një ankesë ose ka filluar një hetim nga ERE.
9. **“Palë e interesuar”** - do të thotë një person që merr pjesë në një procedurë të caktuar përpara ERE-s.
10. **“Tarifat dhe çmimet”** - janë pagesat që duhet të kryhen nga Klientët për shërbimet e gazit natyror, që sigurohen nga shoqëritë e licencuara nga ERE që ushtrojnë veprimtari të rregulluar në sektorin e gazit natyror. Tarifat dhe çmimet e gazit natyror mund të rishikohen nga ERE me propozim të të licencuarve ose me iniciativën e vet ERE, sipas parimeve të parashikuara në Ligjin Nr. 102/2015 “Për Sektorin e Gazit Natyror”.
11. **“Tarifë e ndërprerjes së kontratës”** - është tarifa e cila paguhet nga Klienti ndaj Furnizuesit, në rastin kur kërkon ndërprerjen e furnizimit në pikën e lidhjes me rrjetin e shpërndarjes, sipas kontratës së furnizimit me gaz natyror. Kjo tarifë nuk është e aplikueshme, në rastin kur Klienti ndërpret kontratën e furnizimit me gaz natyror për të ndryshuar Furnizuesin.
11. **“Terma dhe kushte”** - do të thotë dispozita të miratuara nga ERE ndaj një të licencuari, që siguron një ose disa shërbime në sektorin e gazit natyror, të cilave do t’i sigurohet shërbimi ose shërbimet e Klienteve.
12. **“Gaz natyror”** - është gazi metan, përshtirë gazin shoqërues, si dhe të gjitha hidrokarburet që janë në gjendje të gaztë, në kushte atmosferike normale, i cili, përfshin edhe GNL-në, biogazin ose lloje të tjera gazi, që transmetohen dhe shpërndahen në sistemin e tubacioneve.
13. **“Operator i Sistemit të Shpërndarjes (OSSH)”** - është personi juridik, i cili kryen funksionin e shpërndarjes dhe është përgjegjës për operimin, mirëmbajtjen dhe, nëse është e nevojshme, zhvillimin e sistemit të shpërndarjes në një zonë të caktuar dhe, ku është e zbatueshme, ndërlidhjen me sisteme të tjera, si edhe për garantimin e mundësive afatgjata të sistemit për të përmbushur kërkesat e arsyeshme për shpërndarjen e gazit.

14. **“Operator i Sistemit të Transmetimit (OST)”** - është personi juridik, që kryen veprimtarinë e transmetimit dhe është përgjegjës për operimin, sigurimin e mirëmbajtjes dhe, nëse është e nevojshme, zhvillimin e sistemit të transmetimit në një zonë të caktuar dhe, ku është e zbatueshme, ndërlidhjen e tij me sistemet e tjera, si dhe për garantimin e mundësive afatgjata të sistemit për të përmbushur kërkesat e arsyeshme për transportin e gazit.

## **PJESA E DYTË**

### **STANDARTET E PËRGJITHSHME TË FURNIZIMIT ME GAZ NATYROR**

#### **NENI 4**

##### **Kushtet paraprake të lidhjes së një kontrate të furnizimit me Gaz Natyror**

4.1 Furnizuesi duhet të sigurojë në mënyrë lehtësisht të disponueshme dhe pa pagesë për palët e interesuara, informacionin e nevojshëm me shkrim për procedurat e lidhjes së një kontrate të furnizimit me gaz natyror, i cili duhet të jetë i detajuar, transparent dhe të pasqyrohet dukshëm nëpërmjet mjeteve të ndryshme të informimit pranë çdo përfaqësie të Furnizuesit, përfshirë publikime të këtij informacioni edhe në formën e broshurave apo në formë elektronike në faqen e internetit të Furnizuesit dhe të ERE-s.

4.2 Informacioni duhet të jetë në një gjuhë të kuptueshme dhe në një format të aksesueshëm për të gjithë të interesuarit.

4.3 Informacioni duhet të përmbajë minimalisht:

a) Dokumentacionin që duhet të depozitohet aplikuesi në momentin e paraqitjes së kërkesës për lidhjen e Kontratës së Furnizimit me Gaz Natyror; të tilla si:

- vërtetimi i identitetit dhe vendndodhjes;
  - çdo dokumentacion teknik që shërben për realizimin e lidhjes së kontratës.
- b) Afatin për trajtimin e kërkesës së aplikuesit për lidhje të një kontrate të furnizimit me gaz natyror;
- c) Të drejtat e Klientëve fundorë;
- d) Vëndet apo zyrat ku mund të bëhen ankesat;
- e) Procedura e paraqitjes së një ankese;
- f) Detyrimin e Furnizuesit për mos nxjerrjen e të dhënave personale të klientit.

## **NENI 5**

### **Lidhja e kontratës**

5.1 Aplikuesi që kërkon lidhjen e kontratës së furnizimit me gaz natyror duhet të informohet mbi aplikimin e tij, brenda 15 ditëve kalendarike nga paraqitja e një kërkesë me shkrim, e shoqëruar me dokumentacionin përkatës, pranë çdo përfaqësie të Furnizuesit.

5.2 Në rastet kur kërkesa e aplikuesit nuk është e shoqëruar me dokumentacionin e plotë, Furnizuesi brenda 7 ditësh kalendarike nga dita e paraqitjes së kërkesës, do të njoftojë aplikuesin për mungesat e konstatuara.

5.3 Aplikuesi duhet të paraqesë dokumentacionin e munguar brenda 7 ditësh kalendarike nga momenti i njoftimit. Kërkesa do të refuzohet në rast mosplotësimi të këtij dokumentacioni. Furnizuesi duhet të njoftojë me shkrim, aplikuesin në çdo rast për pranimin ose jo të kërkesës së tij.

## **NENI 6**

### **Pezullimi dhe Përfundimi i Kontratës**

6.1 Kontrata e furnizimit lidhet për një afat të caktuar nga vetë palët, dhe mund të ndërpritet para këtij afati, vetëm në rastet e parashikuara si më poshtë:

6.1.1 Me kërkesë të Klientit, pas ekzekutimit të të gjitha detyrimeve monetare dhe në bazë të kushteve të përcaktuara në kontratën e furnizimit, të lidhur mes paleve.

6.1.2 Me inisiativën 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 që lindin nga furnizimi me Gaz Natyror duke përfshirë edhe kamatëvonesën brenda 1 muaji pas ndërprerjes së furnizimit.
- b- Nëse provohet nga Furnizuesi që Klienti furnizohet në mënyrë të paligjshme.
- c- Nëse Klienti, në mënyrë të përsëritur, nuk i krijon akses Furnizuesit për më shumë se 3 muaj për leximin e verifikimin e matësave dhe instalimeve, kur matësi apo sistemi i matjes është brenda kufijve të pronës së tij.

6.1.3 Klienti mund të kërkojë pezullimin e kontratës për një periudhë të caktuar sipas kërkesës së tij. Klienti do të njoftojë me shkrim Furnizuesin 15 dite kalendarike përpara datës në të cilën kërkon pezullimin dhe do të likuidojë të gjitha detyrimet përkundrejt Furnizuesit, jo më

vonë se 30 ditë nga kërkesa për pezullimin e kontratës. Furnizuesi do të bëjë ndërprerjen e furnizimit me gaz natyror sipas procedurave dhe kushteve të përcaktuara për këtë qëllim, pasi të ketë njoftuar me shkrim Klientin për pranimin e kërkesës së tij. Klienti do të bëjë kërkesë për kthimin e furnizimit pranë çdo përfaqësie të Furnizuesit dhe ky i fundit do të bëjë rilidhjen brenda 48 orëve nga paraqitja e kërkesës.

6.1.4 Klienti është përgjegjës për ekzekutimin e detyrimeve që lidhen me konsumin e Gazit Natyror deri në momentin e pezullimit të kontratës. Në çdo rast klienti nuk është përgjegjës për asnjë detyrim ndaj furnizuesit pas kalimit të afatit të parashikuar në nenin 6.1.3.

6.1.5 Sipas të njëjtave përcaktimeve të pikës 6.1.3, Klienti mund të kërkojë të ndërpresë Kontratën e Furnizimit me gaz natyror. Në këtë rast, ai do të njoftojë me shkrim Furnizuesin 15 ditë kalendarike përpara dhe do të likuoidojë të gjitha detyrimet përkundrejt Furnizuesit, jo më vonë se 30 ditë nga ndërprerja e kontratës. Klientit do ti jepet konfirmimi për arkëtimin e tarifës së ndërprerjes së kontratës (mandati përkatës i arkëtimit). Klienti nuk është përgjegjës për asnjë detyrim të lindur ndaj Furnizuesit, pas kalimit të afatit të mësipërm.

6.2 Me ndërprerjen e kontratës së furnizimit me gaz natyror, Furnizuesi do të ndërpresë menjëherë furnizimin në pikën e lidhjes. Me ndërprerjen e lidhjes, Furnizuesi do të bëjë leximin dhe do të llogarisë faturën e fundit, si edhe do të vulosë pikën e shkëputjes, duke përdorur një vulë të ndryshme nga ajo e lidhjes, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

6.3 Klienti është përgjegjës për ekzekutimin e detyrimeve që lidhen me konsumin e Gazit Natyror deri në momentin e ndërprerjes së kontratës. Në çdo rast klienti nuk është përgjegjës për asnjë detyrim të lindur ndaj furnizuesit, pas kalimit të afatit të parashikuar në nenin 6.1.5.

6.4 Furnizuesi nuk do të kryejë ndërprerjen e shërbimit nëse më parë nuk ka informuar klientin, me shkrim, për ndërprerjen e mundshme të shërbimit. Në çdo rast furnizuesi duhet ti ofrojë klientit mundësi për mënyra të ndryshme të shlyerjes së detyrimeve ndaj tij.

6.5 Në çdo rast të ndërprerjes së furnizimit me gaz natyror apo të kontratës, Furnizuesi do të lëshojë faturën finale jo më vonë se 20 ditë nga ndërprerja e shërbimit.

6.6 Duke iu nënshtuar një marrëveshjeje të ndryshme dhe të shprehur midis palëve, kontrata e propozuar për një klient final vendas, duhet të përmbajë një klauzolë për heqjen dorë nga kontrata dhe një periudhë njoftimi, e cila mund të ushtrohet në çdo kohë. Kjo periudhë do të jetë jo më pak se tre muaj për kontratat me kohëzgjatje vjetore dhe jo më pak se gjashtë muaj për kontrata me kohëzgjatje prej më shumë se një vit. Furnizuesi ka të drejtë të kërkojë prishjen e kontratës.

6.7 Vullneti për të ushtruar të drejtën e heqjes dorë duhet të manifestohet në formë të shkruar, e të përcillet në mënyrën e përcaktuar nga kontrata. Modalitetet e vëna në dispozicion të klientit përfundimtar për ushtrimin e të drejtës së heqjes dorë nga kontrata, duhet të jetë e tillë që të mundësojë verifikimin e marrjes së njoftimit, nga furnizuesi, për heqjen dorë nga kontrata.

- 6.8 Konsumatori përfundimtar që mban një kontratë furnizimi dhe ushtron të drejtën për të hequr dorë nga kontrata për shkak të ndryshimit të operatorit, ka të drejtë të paraqesë njoftimin e ndërprerjes nga furnizuesi i mëparshëm tek Furnizuesi i ri, i zgjedhur prej tij.
- 6.9 Kur konsumatori fundor që mban një kontratë furnizimi dhe nuk kërkon heqjen dorë nga kontrata për të ndryshuar operatorin, por kërkon të ndërpresë furnizimin me gaz natyror dhe kontratën që lidhen me të, ai i paraqet kërkesën drejtpërdrejt Furnizuesit me të cilin ka lidhur aktualisht kontratën.
- 6.10 Periudha e njoftimit e përmendur në pikën 6 të këtij neni fillon të llogaritet nga dita e parë e muajit të parë pas marrjes së njoftimit të tërheqjes nga palët.

## PJESA E TRETË

### TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PALËVE

#### NENI 7

#### **Detyrimet e Furnizuesit**

- 7.1 Furnizuesi ka detyrimin të furnizojë klientët me gaz natyror, në përputhje me kontratën e nënshkruar mes palëve, në mënyrë të sigurtë, të besueshme dhe efikase.
- 7.2 Çdo furnizues siguron informacionin e nevojshëm për klientët fundorë, lidhur me të drejtat e tyre dhe mjetet në dispozicion për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve. Ky informacion u siguron klientëve fundorë:
- a) njoftimin, në mënyrë transparente, për tarifat e aplikueshme, detyrimet dhe kushtet standard të aksesit dhe përdorimit të shërbimeve;
  - b) ofrimin e disa mundësive për kryerjen e pagesës së detyrimeve, pa diskriminuar klientët fundorë;
  - c) ofrimin e sistemit të parapagimit, i cili duhet të jetë i drejtë dhe të reflektojë konsumin në vlera reale;
  - ç) marrjen e informacionit, për mundësinë e ndryshimit lirisht të furnizuesit;
  - d) marrjen e udhëzimeve për zbatimin e procedurave transparente, të thjeshta dhe ekonomike, në lidhje me trajtimin e ankesave të klientëve, veçanërisht, nivelin e cilësisë së shërbimit;
  - dh) marrjen e informacionit për konsumin dhe koston e gazit natyror. Ky informacion ofrohet duke e vënë në dispozicion, brenda një afati kohor të arsyeshëm, i cili merr parasysh sistemin matës të klientit fundor, dhe pa kosto shtesë për klientin fundor;

e) marrjen e raportit përfundimtar të mbylljes, jo më vonë se 6 javë nga momenti i ndryshimit të furnizuesit.

2. Furnizuesi duhet, gjithashtu:

- a) të ngrejë qendrat e kujdesit të klientit, të cilat japin informacion për ankesat dhe pyetjet e tyre;
- b) të krijojë struktura të posaçme për shqyrtimin e ankesave të klientëve fundorë, në përputhje me dispozitat ligjore që rregullojnë mbrojtjen e klientëve;
- c) të trajtojë ankesat e klientëve, në lidhje me shërbimet e rregulluara sipas kontratës për përdorimin e rrjetit të transmetimit dhe shpërndarjes.

3. Çdo furnizues njofton klientin fundor, paraprakisht, brenda 15 ditëve, për ndryshimin e kushteve të kontratës. Klientët fundorë janë të lirë të zgjidhin kontratat e tyre nëse ata nuk pranojnë kushtet e reja që u janë njoftuar.

4. Çdo furnizues mund të furnizojë klientët fundorë vetëm nëse operatori i sistemit përgjegjës, me të cilin klienti fundor ka të lidhur instalimet, i konfirmon furnizuesit që klienti plotëson kushtet për furnizim të sigurt me gaz natyror.

5. Çdo furnizues përgatit dhe publikon programin e tij të veprimit për:

- a) dhënien e ndihmës ndaj klientëve fundorë, në lidhje me përmbushjen e detyrimeve që rrjedhin nga kontrata dhe kanë për qëllim të parandalojnë pezullimin e furnizimit;
- b) garantimin e shërbimit të furnizimit me gaz natyror për klientët fundorë që jetojnë në zonat e thella;

6. Çdo furnizues njofton rregullisht klientët e tij fundorë rreth masave për përmirësimin e efikasitetit në konsumin final të energjisë.

7. Çdo furnizues, në bazë të kontratave të lidhura, ka të drejtë të lëshojë fatura dhe të mbledhë pagesat për:

- a) përdorimin e rrjetit të transmetimit dhe/ose të shpërndarjes;
- b) sigurimin e shërbimeve ndihmëse;
- c) tarifa të tjera, të përcaktuara me aktet ligjore në fuqi.

7.3. Çdo furnizues lëshon një faturë, mbi bazën e sasisë së gazit të konsumuar dhe periudhës së faturimit, e cila duhet të jetë e qartë dhe e kuptueshme. Çdo furnizues informon rregullisht klientët e vet fundorë, në lidhje me furnizimin me gaz natyror, përfshirë edhe çështjet për mjedisin.

Informacioni i ofruar nga furnizuesi për klientët fundorë duhet të jetë në përputhje me kërkesat e përcaktuara nga ERE

7.4 Furnizuesi duhet ti ofrojë klientit informacion të mjaftueshem, ku përshkruhen qartësisht shërbimet e ofruara, ofertat përkatëse, rrethanat e ndërprerjes së shërbimit të furnizimit, si dhe pagesave të tjera të lidhura me shërbimin e furnizimit. Të gjithë klientët do të kenë të drejtën për të përfituar kushte të njëjta të furnizimit nga Furnizuesi i zgjedhur prej tyre.

## **NENI 8**

### **Të drejtat e Klientit Fundor**

8.1 Të gjithë klientët kanë të drejtë të zgjedhin furnizuesin e tyre, me çmime të parregulluara sipas një marrëveshje furnizimi e cila është në përputhje me këto kushte të përgjithshme për furnizim, të miratuara nga ERE.

8.2 Klienti fundor ka të drejtë:

- a) të furnizohet me gaz natyror 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;
- d) të marrë të gjitha informacionet e nevojshme nga furnizuesit, në përputhje me nenin 7 të kësaj rregullore;
- e) të marrë informacion të plotë për çmimet, tarifat, termat dhe kushtet standarde, në lidhje me aksesin dhe përdorimin e shërbimeve të gazit natyror;
- dh) të përdorë mekanizma të ndryshëm të pagesës dhe të mbrohet prej metodave të padrejta të faturimit;
- e) të mos paguajë asnjë kosto shtesë lidhur me ndryshimin e furnizuesit;
- ë) të përfitojë nga procedura transparente e të thjeshta për trajtimin e ankesave të tyre, të cilat kur është e mundur, parashikojnë një sistem rimbursimi dhe/ose kompensimi;
- f) të informohet për të drejtën e tij për sa i përket shërbimit universal të furnizimit me gaz natyror;
- g) të informohet për konsumin e tij dhe kostot respektive të gazit natyror, 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 gazit natyror, jo më vonë se 20 ditë nga ndryshimi i tij.

8.3 Në çdo rrethanë kushtet e përcaktuara në kontratën e lidhur me furnizuesin nuk kufizojnë të drejtën e Klientit për të ndryshuar furnizuesin për shkak të një kontrate afatgjate. Në mënyrë të veçantë në kushtet e ndryshimit të çmimit, klientët kanë të drejtë të ndërpresin kontratën, pa kosto shtesë. Ndryshimi i furnizuesit bëhet me kërkesë të klientit fundor dhe pa kosto shtesë për të. Furnizuesi aktual është i detyruar të furnizojë klientin fundor, deri në momentin e përfundimit të procedurës së ndryshimit të furnizuesit.



8.4 Klientët e mëdhenj jofamiljarë kanë të drejtë të kontraktojnë disa furnizues në të njëjtën kohë.

## **NENI 9**

### **Detyrimet e Klientit fundor:**

1. Të paguajë për gazin natyror të konsumuar, në përputhje me kushtet e kontratës.
2. T'i mundësojë Operatorit të Sistemit të Shpërndarjes ose Operatorit të Sistemit të Transmetimit instalimin, mirëmbajtjen dhe leximin e pajisjeve për matjen e konsumit të gazit natyror.
3. Të respektojë kushtet e kontratës së furnizimit.
4. Klientët kanë të drejtë të kontraktojnë në të njëjtën kohë disa furnizues.

## **NENI 10**

### **Çmimi i Gazit Natyror**

- 10.1 Në bazë të legjislacionit në fuqi që rregullon sektorin e Gazit Natyror, çmimi i tij për klientët që nuk furnizohen nga shërbimi universal përcaktohet në marrëveshje mes klientit dhe furnizuesit të zgjedhur prej tij. Çmimi, përbërësit e tij, struktura tarifore i bëhen të ditur Klientit në faturën e konsumit të gazit natyror.
- 10.2 Ndryshimet e çmimit të Gazit Natyror bëhen me marrëveshje të përbashkët. Furnizuesi në çdo rast njofton klientin me shkrim, për ndryshimin e çmimit jo më vonë se 15 ditë kalendarike, përpara aplikimit të çmimit të ri.
- 10.3 Njoftimi duhet ti referohet specifikisht ndryshimit të çmimit dhe jo informacioneve të tjera që lidhen me shërbimin e furnizimit.

## **NENI 11**

### **Pagesa dhe afati për kryerjen e saj**

1. Klienti do të paguajë detyrimin e përcaktuar në faturën periodike të konsumit të gazit natyror si dhe kur është rasti kamatëvonesat përkatëse, jo më vonë se ditën e fundit kalendarike të afatit të përcaktuar në kontratën mes palëve .
2. Klienti mund të zgjedhë mënyrën e pagesës së faturës të gazit natyror 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 këtyre 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

gazit natyror, në mënyrë të veçantë numrin e kontratës, numrin e faturës dhe emrin e klientit.

4. Sipas Marrëveshjes me Klientin faturat mund ti dërgohen:

- Klientit në adresën e përcaktuar në kontratë;
- Në adresë të një personi të tretë i cili është përcaktuar si pagues nga Klienti sipas pëlqimit të tij.

5 Në të gjitha rastet, Klienti është përgjegjës për pagesën e plotë të të gjitha faturave të dërguara, sipas pikës 4 të këtij neni. Në rast se Klienti ndërron vendbanim pa njoftuar, ai është përgjegjës për mos pagesat e faturave.

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 12**

### **Kamatëvonesa për pagesë të vonuar**

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

## **NENI 13**

### **Pasojat e mospagesës**

Në mungesë të pagesës nga Klienti të faturës brenda afatit të përcaktuar në kontratë, Furnizuesit i lind drejta që të bëjë ndërprerjen e furnizimit me gaz natyror të Klientit, pasi e ka lajmëruar me shkrim këtë të fundit 48 orë përpara, në adresën e përcaktuar në kontratë.

**PJESA E KATËRT**  
**SPECIFIKIMET TEKNIKE TË PROCESIT TË FURNIZIMIT ME GAZ NATYROR**

**NENI 14**

**Leximi i Matësit dhe Faturimi**

11.1 Furnizuesi do të bëjë leximin periodik të matësit të gazit natyror të Klientit për një periudhë kohore, siç rënë dakort në kontratën e nënshkruar nga palët dhe do ti dërgojë Klientit në adresën e dhënë në kontratë, faturën tip të gazit natyror, brenda 10 ditëve nga data e leximit.

11.1.1 Çdo faturë e gazit natyror 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 ditë vonese;
- Penalitetet e mundshme për pagesë të vonuar;
- Vlera e detajuar e debisë së Klientit;
- Informacione të nevojshme për Kujdesin ndaj Klientit (përfshirë website i kompanisë, numrat e telefonit, e-mail për ankesat, për defektet, sikurëse dhe për ERE-n).

11.2 Furnizuesi do të sigurojë pa pagesë aksesin online të faturës së konsumit për çdo Klient duke garantuar konfidencialitetin e të dhënave të Klientit dhe faturimit.

11.3 Gazi natyror i hedhur në rrjet ose i faturuar të klientët fundor, matet nëpërmjet pajisjeve matëse, në përputhje me parashikimet e kodit të Rrjeteve dhe Kodit të Matjes si dhe në legjilacionin në fuqi për metrologjinë. Klientët kanë të drejtë të instalojnë njësi matjeje shtesë me kërkesen dhe shpenzimet e tyre.

## **NENI 15**

### **Faturimi gjatë mosfunksionimit të aparatit matës**

1. Faturimi për konsumin e gazit natyror për ditët që Klientit i është hequr aparati matës për shkak të kontrollit periodik me kërkesë të Klientit apo Furnizuesit, ose në rast të mosfunksionimit të aparatit matës, do të bëhet bazuar në vlera reference historike (bazuar në konsumin mesatar të 3 muajve të fundit). Periudha e zbatimit të vlerave referuese nuk mund të zgjasë më shumë se 3 muaj.
2. Nëse Furnizuesi nuk respekton afatin e përcaktuar në pikën 1, për vendosjen e matësit të rregullt, atëherë përgjegjësia është e Furnizuesit dhe faturimi për ditët pa matje përtej këtij afati, do të jetë zero.

## **NENI 16**

### **Ankimi për faturimin dhe kushtet e furnizimit të gazit natyror**

1. Klienti Fundor ka të drejtë të paraqesë një ankim pranë Furnizuesit për çdo veprim apo mosveprim të Furnizuesit që lidhet me të drejtat e detyrimet e përcaktuara në këtë Kontratë, me shkrim, me gojë, me telefon ose në rrugë elektronike.
2. Furnizuesi do të trajtojë çdo ankesë në përputhje me Rregulloren e trajtimit të ankesave, të miratuar nga ERE. Kjo Rregullore bëhet publike në zyrat ku bëhen pagesat e gazit natyror, apo në Zyrat e Kujdesit ndaj Klientit dhe në faqet elektronike të Furnizuesit apo të ERE-s.
3. Në rast se Furnizuesi nuk i kthen përgjigje për ankesën Klientit brenda afatit të përcaktuar në Rregulloren e mësipërme, apo nëse Klienti nuk është dakort me përgjigjen e dhënë prej Furnizuesit, atëherë ai ka të drejtë të paraqesë ankesën në ERE, sipas procedurave të përcaktuara në Rregulloret përkatëse 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 mbifaturuar, 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.

Në rast të mos kompensimit brenda afatit të përcaktuar më sipër, Furnizuesi duhet të kompensojë Klientin, sipas përcaktimeve në kontratën e lidhur mes palëve, për çdo ditë vonesë, mbi vlerën e diferencës për tu korrigjuar, e zbritshme në faturën pasardhëse.

## **NENI 17**

### **Instalimi dhe pronësia**

17.1 Operatorët e sistemit të transmetimit, të sistemit të shpërndarjes, të hapësirave të depozitimit dhe të terminaleve të GNL-së, si dhe linjat direkte, janë përgjegjës për veprimtarinë matëse dhe shërbimin e leximit të matësve, sipas regjistrimeve të aparateve matëse në instalimet e tyre përkatëse të gazit natyror. Sistemi i matjes së instaluar pranë klientëve është pronë e operatorëve respektivë.

17.2 Me miratimin e ERE-s, operatorët e sistemit të transmetimit, të sistemit të shpërndarjes, të hapësirave të depozitimit dhe të terminaleve të GNL-së mund të kontraktojnë operatorë të pavarur për kryerjen e veprimtarisë së matjes dhe/ose shërbimeve të leximit të matësve në rrjetet e tyre përkatëse.

17.3. Sasia e gazit natyror e transportuar, e depozituar, e furnizuar apo e shpërndarë te klientët fundorë, nëpërmjet instalimeve dhe impianteve të operatorëve të sistemit të transmetimit, të sistemit të shpërndarjes, të hapësirave të depozitimit, të terminaleve të GNL-së, si dhe në linjat direkte, matet nëpërmjet pajisjeve matëse, në përputhje me rregullat specifike matëse, të përcaktuara në Kodin e Rrjetit, rregullat e përdorimit për sistemin e depozitimit të gazit, rregullat e përdorimit për terminalin e GNL-së, sikurse përcaktohet në nenet 44, 55, 67 dhe 74, të ligjit nr.102/2015 “Për Sektorin e Gazit Natyror”, si dhe në legjisllacionin në fuqi, lidhur me fushën e metrologjisë.

17.4. Operatorët e sistemit të transmetimit, të sistemit të shpërndarjes, të hapësirave të depozitimit dhe të terminaleve të GNL-së janë të detyruar t’i mundësojnë në çdo kohë klientit leximin e aparateve matëse të gazit natyror. Ky shërbim do të sigurohet pa pagesë.

17.5. Instalimi, mirëmbajtja dhe verifikimi i saktësisë së matësit bëhen nga operatorët e sistemit të transmetimit, të sistemit të shpërndarjes, të hapësirave të depozitimit, të terminaleve të GNL-së dhe në linjat direkte, me shpenzimet e vet operatorëve.

17.6. Matësi dhe/ose sistemi matës i gazit natyror, pas instalimit, duhet të vulozet nga operatori i sistemit, me vulë të miratuar nga Drejtoria e Përgjithshme e Metrologjisë. Matësit e gazit natyror

duhet të jenë në përputhje me legjislacionin për instrumentet matëse.

17.7. Klasa e saktësisë së matësve të gazit natyror përcaktohet në Kodin e Matjes, të miratuar nga ERE.

17.8. Në rast kur në veprimtarinë e matjes implementohen sisteme matëse inteligjente të klientët fundorë, implementimi i tyre është subjekt i një vlerësimi paraprak të kryer nga operatorët e sistemit, që duhet të marrë në konsideratë kostot, përfitimet që do të ketë tregu dhe klientët, sigurinë teknike, mbrojtjen e jetës dhe të shëndetit të qytetarëve. Ky vlerësim miratohet nga ERE.

## **NENI 18**

### **Kontrolli i sistemit matës**

18.1. ERE kërkon prej operatorëve të sistemit të transmetimit, operatorëve të sistemit të shpërndarjes, të hapësirave depozituese dhe të terminaleve të GNL-së të kryejnë, në mënyrë periodike, kontrole të aparateve matëse për çdo instalim të gazit natyror, si dhe për çdo kategori klientësh.

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 Gjatë përcaktimit të periodicitetit të verifikimit të matësve, ERE merr edhe mendimin e Drejtorisë së Përgjithshme të Metrologjisë.

18.4. Verifikimi i matësve të gazit natyror kryhet nga Drejtoria e Përgjithshme e Metrologjisë (DPM) ose nga një person juridik, i autorizuar për këtë qëllim, sipas ligjeve në fuqi.

18.5. Aparatet matëse verifikohen përpara vënies në përdorim, nëpërmjet metodës së kampionit, në bazë të përzgjedhjes rastësore dhe në mënyrë periodike. Verifikimi i matësve mund të realizohet me kërkesë të operatorit të sistemit të transmetimit, të sistemit të shpërndarjes, të hapësirave të depozitimit dhe të terminaleve të GNL-së. Verifikimi mund të realizohet në terren, aty ku matësi është i instaluar, pranë laboratorit të DPM-së apo personit juridik të autorizuar.

- 18.6. Gjatë procesit të verifikimit të matësve të gazit natyror nga DPM-ja ose nga personi juridik i autorizuar, duhet të jetë i pranishëm përfaqësuesi i operatorit të sistemit përkatës dhe klienti fundor. DPM miraton procedurat e verifikimit të matësve të gazit natyror.
- 18.7. Kur, pas verifikimit, konstatohen pasaktësi në matës dhe nuk ka prova të dëmtimeve me dashje, të bëra nga klienti fundor, shpenzimet për verifikimin, riparimin ose zëvendësimin e matësit mbulohen nga operatori i sistemit përkatës. Në këtë rast bëhen përlogaritjet përkatëse të sasisë së gazit të faturuar më shumë ose më pak, si rezultat i pasaktësisë në matës, duke përcaktuar edhe mënyrën e rimbursimit, sipas rregullave dhe procedurave të parashikuara në Kodin e Matjes.
- 18.8. Kur verifikimi i matësit është bërë me kërkesë të klientit dhe gjatë verifikimit të tij nuk konstatohen pasaktësi, shpenzimet e verifikimit paguhen nga klienti që ka paraqitur ankesën.
- 18.9 Nëse ka prova se matësi është dëmtuar ose në të është ndërhyrë nga ana e klientit fundor, zbatohen dispozitat e legjislacionit në fuqi. Çdo ndërhyrje në sistemin e matjes dhe matësit të gazit natyror, nga persona të paautorizuar, është e ndaluar dhe ndëshkohet sipas akteve ligjore në fuqi.
- 18.10. Matesi mund të modifikohet, hiqet ose zhvendoset nga Furnizuesi ose Operatori i rrjetit në rastin e miratimit të standardeve të reja të sigurisë ose kur, për ndryshimet mjedisore ose Matesi është në vende që konsiderohen të rrezikshme ose të papërshtatshme.
- 18.11. Në çdo rast zëvendësimi i një matësi, do të shoqërohet me një procesverbal mbi shkakun e heqjes/largimit të matësit dhe të çdo parregullsi të konstatuar.
- 18.12. Operatori i Shpërndarjes së gazit natyror mund të kryejë kontrolle mbi instalimet dhe pajisjet e rrjetit shpërndarës, nëse ato ndodhen brenda vendndodhjeve të Klientit - me përjashtim të pronave të bashkëpronësisë ose të destinuara për përdorim të përbashkët.

Në çdo rast, Operatori i Shpërndarjes së gazit natyror do të duhet të njoftojë Klientin, përveç rasteve të urgjencës për të provuar sigurinë dhe për të shmangur abuzimet. Në varësi të asaj që konkludohet nga kontrolli i matësit, Furnizuesi do të bëjë saktësimet dhe rrillogaritjet për të gjitha konsumin e gazit të regjistruara në mënyrë të pasaktë.

## NENI 19

### Furnizimi dhe karakteristikat e gazit Natyror

- 19.1. Furnizuesi do të sigurojë furnizimin e pandërprerë dhe me cilësi të gazit natyror. Furnizuesi mund të ndërpresë furnizimin në rastet e mëposhtme:
- Për shkaqe të forcës madhore - ndërprerje të shkaktuara nga ngjarje të jashtëzakonshme natyrore dhe përcaktimeve të tjera sipas ligjit;
  - Ndërprerje për shkak të urdhërave të Operatorit të Sistemit të Transmetimit;
  - Për efekt të garantimit të sigurisë së jetës, shëndetit dhe pasurisë së personave;
  - Ndërprerje të planifikuara, për kryerjen e punimeve të mirëmbajtjes, remonteve të programuara të pajisjeve të Sistemit të Shpërndarjes, duke njoftuar paraprakisht sipas afateve të përcaktuara në Rregulloren e Cilësisë së Shërbimit;
  - Ndërprerje të paplanifikuara (të shkurtra apo të gjata) - për shkak të defekteve dhe dëmtimeve të tubacioneve dhe pajisjeve të Sistemit të Shpërndarjes.
- 19.2. 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 19.1, Furnizuesi është i detyruar të respektojë normat dhe procedurat e përcaktuara në Rregulloren “Për Kushtet Minimale të Cilësisë së Shërbimit të Shpërndarjes dhe Shitjes së Gazit Natyror”, të miratuar nga ERE.
- 19.3. Në rast të mosrespektimit të normave dhe procedurave të përcaktuara në Rregulloren “Për Kushtet Minimale të Cilësisë së Shërbimit të Shpërndarjes dhe Shitjes së Gazit Natyror”, 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.
- 19.4. 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.
- 19.5. Furnizuesi do të respektojë parametrat e cilësisë, sipas Kodit të Shpërndarjes së Gazit Natyror, me devijimet e lejuara, të përcaktuara sipas Rregulloreve për Kushtet Minimale të Cilësisë së Shërbimit të Shpërndarjes.
- 19.6. Përcaktimi i dëmit efektiv të shkaktuar Klientit në rastet e pikës 15.6, bëhet me marrëveshje midis palëve ose në rrugë gjyqësore.



**PJESA E PESTË**  
**DISPOZITA PËRFUNDIMTARE**

**NENI 20**  
**Zgjidhja e mosmarrëveshjeve**

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

**NENI 21**  
**Amendimi i rregullores**

Këto rregulla janë objekt rishikimi, me vendim të Bordit të ERE-s, sipas Rregullores së Organizimit, Funkcionimit dhe Procedurave të ERE-s.

**NENI 22**  
**Hyrja në fuqi**

Këto Rregulla hyjnë në fuqi mbas botimit në Fletoren Zyrtare.