

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

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 mënyrë 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”, i ndryshuar, ligjit nr.102/2015 “Per Sektorin e gazit natyror”, te ndryshuar, Ligjit Nr.9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, Ligjit Nr. 9887 date 10.03.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar, Kodit të Matjes, miratuar me Vendimin Nr. 101 dt 26.08.2008, të Bordit të Komisionerëve të Entit Rregullator të Energjisë, Rregullores mbi kushtet e përgjithshme te kontrates se shërbimit universal te furnizimit me Energji Elektrike për Klientët fundor, miratuar me Vendimin nr. 203, datë 18.12.2017 të bordit të Entit Rregullator të Energjisë, Kushtet e përgjithshme të kontratës së shërbimit universal të furnizimit me energji elektrike për Llientët fundor miratuar me Vendimin Nr. 15, datë 10.01.2018 të bordit të Entit Rregullator të Energjisë, Rregullores për Kriteret standarte të Cilësisë së Shërbimit të Furnizimit dhe Performancës së Sigurisë së Rrjetit të Shpërndarjes së Energjisë Elektrike, miratuar me Vendimin Nr. 181, datë 10.11.2017 të bordit të Entit Rregullator të Energjisë.

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 “Per Sektorin e gazit natyror”, te 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 kërkitimi 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- Cdo 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 “Per Sektorin e gazit natyror”, te ndryshuar

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. Informacionin që duhet të sigurojë për një ankesë (të tillë si: 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 ti behet e ditur kosto e këtij shërbimi).

Neni 6

Pranimi dhe regjistrimi i ankesave

1. Menjëherë pas pranimit, ankesa duhet të regjistrohet në format elektronik apo të shkruar.
2. Regjistrimi duhet të përfshijë:

- a. Një kod unik 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;
- i. 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 mehereshme

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 regjistrimit të ankesës, Klientit i bëhet me dije kodi unik i identifikimit me të cilin është regjistruar ankesa.
2. Nëse ankesa është marrë personalisht ose me anë të telefonit, personi përgjegjes, do të regjistrojë në regjistrin 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, brenda [5] ditëve punë pas pranimi 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 vazhdimësi me ankuesin.
4. 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 punë pas pranimi 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 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] ditë pune nga regjistrimi i ankesës.

Neni 9

Komunikimi i vendimit

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.

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 cdo 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 Klientet
- 4- Në çdo rast, Klientit do t'i bëhet me dije në lidhje me sa 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 rastesishme 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 përgjigja 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-se 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.

Neni 13

Procedura e brendshme e trajtimit të ankesave

1. 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 Licensuari 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 Licencuari 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 ne 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 pritshmëritë e Klientit;
- c. Numrin e ankesave për secilën kategori që nuk janë zgjidhur në përputhje me pritshmëritë e Klientit;
- d. Hapat dhe veprimet që ka ndërmarrë i Licencuari për të zgjidhur çdo kategori të problemeve sipas zonave apo njësisë 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 përgjigja që i Licencuari i dërgon Klientit në lidhje me një ankesë/kërkesë, sipas problematikës së trajtuar:
 - a) Procedura e ndjekur për zgjidhjen e ankesës;
 - b) Veprimet e ndërmarra;
 - c) Mënyra e korrigjimit të veprimit;
 - d) Baza ligjore;
 - e) Afati për kryerjen e veprimeve korrigjuese;
 - 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 procesit, politikës apo procedurës që ka ndodhur si rrjedhojë e ankesës;
 - n) Adresimi i të gjitha aspekteve të ankesës.

Aneksi 2

Klasifikimi i Ankesave

Kategoria e Ankesës

Specifikimet

Lidhja me Rrjetin

Tarifa

Vonesa

Pengesa për Lidhjen Tjetër

Matja

Leximi Matësit

Funskioni 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

Mungesë Informacioni

Konfirmim i Urdhërit

E drejtë 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

Mos dalje e faturës apo vështirësi në aksesin e faturës

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