

## **Të drejtat e Konsumatorit**

Klienti fundor ka të drejtë:

- a) të furnizohet me energji elektrike në përputhje me kushtet e vendosura në kontratë;
  - b) të paraqesë ankesë pranë përfaqësive të furnizuesit dhe pranë ERE-s, 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 kontratën,
  - d) të drejtën për të zgjedhur dhe ndryshuar pa pagesë furnizuesin, pasi ka ekzekutuar të gjitha detyrimet e mëparshme të energjisë elektrike.
- 
- e) të marrë informacion të plotë, me shkrim, për çmimet, tarifat, termat dhe kushtet standarde, në idhje me aksesin dhe përdorimin e shërbimeve të energjisë elektrike;
  - f) të përdorë mekanizma të ndryshëm të pagesës dhe të mbrohet prej metodave të padrejta të faturimit;
  - g) të mos paguajë asnjë kosto shtesë lidhur me ndryshimin e furnizuesit;
  - gj) të përfitojë nga procedura transparente e të thjeshta për trajtimin e ankesave të tyre, përfshirë një sistem rimbursimi dhe/ose kompensimi.
  - h) të informohet, pa kosto shtesë, për konsumin e tij dhe kostot respektive të energjisë elektrike, në varësi të pajisjeve matëse, me të cilat është i pajisur klienti.
  - i) Klientet kanë të drejtë të instalojnë njësi matëse shtesë me kërkesën dhe shpenzimet e tyre.