



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
ENTI RREGULLATOR I ENERGJISË  
BORDI

VENDIM

Nr. 218, Datë 15.12.2020

MBI

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

Në mbështetje të neneve 20, gërma “ë”; 81, pika 3, gërma “ç”; 94, pika 2, gërma “b” dhe “ë” të Ligjit nr. 43/2015 “Për sektorin e energjisë elektrike”, i ndryshuar, neneve 16, pika 16 dhe 20; 17, pika 1, gërma “ë”; 96, pika 11; 98, pika 1 dhe 2 të Ligjit nr. 102/2015 “Për sektorin e gazit natyror”, të ndryshuar, neneve 52/2 dhe 56 të Ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, nenit 28 të Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar, Rregullores mbi Kushtet e Përgjithshme të Shërbimit të Furnizimit me Energji Elektrike për Klientët Fundor, miratuar me Vendimin e bordit të ERE nr. 203, datë 18.12.2017, Rregullave mbi Kushtet e Përgjithshme të Shërbimit të Furnizimit me Gaz Natyror për Klientët Fundor, miratuar me Vendimin e bordit të ERE-s nr. 161, datë 09.07.2018, Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Shërbimit Universal të Furnizimit me Energji Elektrike për Klientët Fundor, miratuar me Vendimin e bordit të ERE-s nr. 15, datë 10.01.2018, Rregullores për Kriteret Standarde të Cilësisë së Shërbimit të Furnizimit dhe Performancës së Sigurisë së Rrjetit të Shpërndarjes së Energjisë Elektrike, miratuar me Vendimin e ERE-s nr. 181, datë 10.11.2017, neneve 15 dhe 26 të “Rregullores për organizimin, funksionimin dhe procedurat e ERE-s”, miratuar me Vendimin e bordit të ERE-s nr. 96, datë 03.09.2016, bordi i Entit Rregullator të Energjisë (ERE), në mbledhjen e tij të datës 15.12.2020, mbasi shqyrtoi relacionin nr. 132/5 Prot, datë 11.12.2020, të Drejtorisë Juridike dhe Zgjidhjes së Mosmarrëveshjeve dhe Drejtorisë së Mbrojtjes së Konsumatorit, Performancës dhe Standardeve,

**Konstatoi se:**

- Qëllimi i Standardeve të Trajtimit të Ankesave të Klientëve të Energjisë Elektrike nga të Licencuarit në Aktivitetin e Furnizimit të Energjisë Elektrike (në vijim Standardet) është sigurimi i një procesi të drejtë dhe efektiv të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror, në mënyrë që të përmirësohet cilësia e shërbimit të furnizimit

me energji dhe gaz dhe të rritet besimi dhe pëlqimi i klientëve për këtë shërbim të ofruar nga të licencuarit.

- Objekti i Standardeve është përcaktimi i kushteve të përgjithshme për trajtimin e ankesave dhe kërkesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit, për aktivitetin e shpërndarjes dhe furnizimit me pakicë të energjisë elektrike dhe furnizimit me gaz natyror.
- Në kuadër të parimit të informimit, Standardet, përcaktojnë detyrimin e furnizuesit për t'i vënë në dispozicion klientit, ankuesit apo palëve të tjera të interesuara në mënyrë sa më lehtësisht të disponueshme informacionin minimal të nevojshëm për procedurat e trajtimit të ankesave, i cili duhet të pasqyrohet dukshëm në faturën e konsumit të energjisë elektrike.
- Standardet përcaktojnë se, ankesa do të regjistrohet në format elektronik apo të shkruar menjëherë pas pranimit të saj si dhe parashikon elementët të cilët do të përfshihen në të, si: kodi unik identifikues, mënyra e paraqitjes së ankesës, vendndodhja e objektit dhe data e paraqitjes së ankesës, identiteti i parashtruesit të ankesës dhe detajet e kontaktit të tij, një përmbledhje të ankesës, kategorizimi i llojit të klientit apo klientit sipas nivelit të tensionit dhe tarifave, lloji i ankesës si dhe informacioni nëse klienti është ankuar më parë apo jo për të njëjtin objekt ankimi për të cilin bëhet ankesa.
- Në këto Standarde parashikohen gjithashtu elementë si: paisja e klientit me kodin unik të identifikimit, procedurat që ndiqen në rastin e marrjes së ankesës personalisht ose me anë të telefonit nga ana e personit të ngarkuar nga i licencuari si dhe rastin kur ankesa është pranuar me postë. Në të tria këto raste klienti do të informohet sa i përket veprimit të propozuar për zgjidhjen e ankesës, datën e parashikuar për zgjidhjen e saj si dhe mënyrën e komunikimit që do të ndiqet në vazhdimësi me ankuesin.
- Në lidhje me detyrimet që rrjedhin ndaj të licencuarit për zgjidhjen e ankesës, Standardet parashikojnë hetimin dhe verifikimin e të gjithë rrethanave dhe të dhënave lidhur me ankesën e regjistruar si dhe kërkimin e informacionit shtesë tek ankuesi brenda 5 ditëve punë pas miratimit të ankesës dhe më pas informimin e ankuesit për veprimet e ndërmarra për të zgjidhur ankesën si dhe, në rastin kur ankesa rezulton e drejtë, kryeja e veprimeve korrigjuese apo kompensimit të klientit në përputhje me legjislacionin në fuqi.
- Lidhur me paraqitjen e ankesës në ERE nga ana e çdo klienti, Standardet përcaktojnë se një hap i tillë mund të ndërmerret në dy raste, kur: a. ka përfunduar procedurën e trajtimit të ankesave pranë të licencuarit dhe nuk mbetet i kënaqur nga përgjigja e dhëne prej tij, si dhe b. në rast se ankuesi nuk merr një përgjigje nga i licencuari brenda afatit të parashikuar.
- Standardet parashikojnë gjithashtu detyrimin e të licencuarit për rishikimin në mënyrë të vazhdueshme të procedurave të brendshme të trajtimit të ankesave, me qëllim që të përmirësohet efektiviteti i procesit të trajtimit të tyre. Gjithashtu, i licencuari duhet të ndërmarri 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.

- Parimi i konfidencialitetit parashikohet në detyrimet që këto Standarde vendosin mbi të licencuarit për të respektuar çdo informacion apo dokument të vënë në dispozicion nga klienti, në lidhje me ankesat e paraqitura nga ky i fundit.
- Të licencuarit kanë gjithashtu detyrimin për paraqitjen në ERE çdo tre muaj, të një raporti të detajuar me shkrim i cili do të duhet të përmbajë një sërë të dhënash, si: numri i ankesave të marra në tremujorin për të cilin po raportohet, numrin e ankesave për secilën kategori, të cilat janë zgjidhur në përputhje me pritshmërinë e kërkesave të klientit dhe të atyre që nuk janë zgjidhur.

Për gjithë sa më sipër cituar, bordi i ERE-s,

**Vendosi:**

1. Fillimin e procedurës për miratimin e Standardeve të Trajtimit të Ankesave të Klientëve të Energjisë Elektrike dhe Gazit Natyror nga të Licencuarit në Aktivitetin e Furnizimit.
2. Drejtoria e Mbrojtjes së Konsumatorit, të njoftojë palët e interesit për vendimin e Bordit të ERE-s.

Ky vendim hyn në fuqi menjëherë.

Për këtë vendim mund të kërkohet rishikim në ERE brënda 7 ditëve kalendarike si dhe mund të bëhet ankim në Gjykatën Administrative Tiranë, brënda 30 ditëve kalendarike nga dita e publikimit në Fletoren Zyrtare.

Ky vendim botohet në Fletoren Zyrtare.

**KRYETARI I ERE**

**Petrit AHMETI**