

Procesi i trajtimit të ankesave për faturimin e energjisë elektrike

Si ushtrohen te drejtat e konsumatorit ?

- Ankim pranë Furnizuesit

me shkrim, me gojë,

me telefon (Call Center) ose në rrugë elektronike;

Furnizuesi do të trajtojë çdo ankesë në përputhje me “Rregulloren e Trajtimit të Ankesave, të hartuar nga furnizuesi dhe të miratuar nga ERE.

- Ankese pranë ERE jo më vonë se 12 muaj pas marrjes dijeni nga klienti të përgjigjes së trajtimit të ankesës nga furnizuesi në adresën e përcaktuar në kontratë :

Furnizuesi nuk i kthen përgjigje për ankesën Klientit fundor;

Nëse Klienti fundor nuk është dakort me përgjigjen e dhënë prej Furnizuesit;

Çdo klient ka të drejtë të drejtohet me ankesë pranë ERE-s në këto raste:

- Në rast se i licencuari, me anë të veprimeve ose mosveprimeve të ndërmarra nga ana e tij, ka shkelur dhe cenuar kushtet e përgjithshme të furnizimit me energji elektrike dhe furnizimi si dhe akteve të tjera që lidhen me furnizimin me energji elektrike dhe gaz natyror.
- Kur klienti ka përfunduar procedurën e trajtimit të ankesave pranë të licencuarit dhe nuk mbetet i kënaqur nga përgjigja e dhënë nga i licencuari;
- Në rast se ankuesi nuk merr një përgjigje nga i licencuari brenda afatit të parashikuar në rregulloren e të licencuarit Për trajtimin e ankesave dhe standardeve të cilësisë së shërbimit të miratuara nga ERE.
- Çdo rrethanë tjetër që mund të përbëjë shkak për lindjen e një ankese të klientit ndaj të licencuarve dhe nuk është parashikuar më sipër.

Rregjistrimi i ankeses

- Çdo ankesë e paraqitur në ERE, rregjistrohet me të dhënat që përfshijnë:
 - a) Një kod unik identifikues;
 - b) Datën e paraqitjes së ankesës, identitetin e parashtruesit të ankesës dhe detajet e kontaktit të tij;
 - c) Numrin i kontratës së furnizimit me energji elektrike apo gaz natyror;
 - d) Subjektin ndaj të cilit ankohet ankuesi;
 - e) Objektin e ankesës dhe një përmbledhje të saj;
 - f) Nëse klienti është ankuar më parë në ERE apo tek i licencuari, për të njëjtin objekt ankimi, për të cilin bëhet ankesa e re;
 - g) çdo informacion apo dokument tjetër që lidhet me shqyrtimin dhe trajtimin e ankesës.

ERE në të gjitha rastet do të pranojë një ankesë vetëm në rastet kur ankuesi paraqet informacionin minimal të përcaktuar më sipër.

Pranimi dhe trajtimi i ankesave të klientëve nga ERE, është një shërbim i ofruar pa pagesë.

FORMULAR ANKESË

Ju mund të beni ankesa pranë ERE duke plotësuar formularin e mëposhtem. Ju lutemi lexoni termat e përdorimit të këtij websiti

Identifikimi i Ankuesit (emri i plote)*

<input type="text"/>	<input type="text"/>	12/04/2019
Emri	Mbiemri	Data Sot

Informacion kontakti *

Adresa

<input type="text"/>	<input type="text"/>
Qyteti	Numer Kontrate
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Email	Telefon

Drejtuar (emri i institucionit të cilit i drejtohet ankesa)

Identifikimi i Pales se Ankimuar: (Emri i institucionit, kompanise që besohet se është përgjegjese për cesh-tjen e trajtuar në ankesë)

Objekti i Ankeses : (Veprimi apo mosveprimi i kundërshtuar dhe data e berjes se veprimit apo mosveprimit)

Shpjegimi i qartë i fakteve rreth të cilave bëhet ankesa dhe nëse problemi ka ndodhur për herë të parë:

Dokumenta që i bashkëngjiten ankesës:

Dokument Shtese 1
 No file chosen

Dokument Shtese 2
 No file chosen

Dokument Shtese 1
 No file chosen

I kam lexuar dhe jam dakort me termat e përdorimit të këtij websiti
Ju duhet të pranoni që i njihni termat e përdorimit

Shqyrtimi dhe dokumentimi i ankeses

- ▶ Hetimi dhe verifikimi i të gjitha rrethanat dhe të dhënat lidhur me ankesën e regjistruar.
- ▶ Sipas rastit, do të dërgojë për verifikim ankesën pranë subjektit të ankimuar brenda 15 ditëve kalendarike.

- ▶ I licencuari është i detyruar të kthejë përgjigje për trajtimin e ankesës brenda 10 ditëve kalendarike, nga data e marrjes së shkresës. Në rast se kërkohet nga i licencuari më tepër kohë për trajtimin e ankesës, ky afat mund të zgjatet me 20 ditë të tjera kalendarike.
- ▶ ERE, mund të kërkojë informacion shtesë nga ankuesi ose nga i licencuar, brenda 10 ditëve kalendarike pas pranimit të ankesës.
- ▶ ERE mund të vendosë se nuk ka kompetencën mbi çështjen.
- ▶ ERE, mund të thërrasë palët në seancë dëgjimore.
- ▶ Palëve u jepet një afat jo më pak se 5 ditë kalendarike kohë për tu paraqitur në seancë dëgjimore.
- ▶ ERE informon ankuesin dhe të licencuarin ndaj të cilit është paraqitur ankesa, për veprimet e ndërmarra për të zgjidhur ankesën dhe për të shmangur problemin.
- ▶ Kur ankesa rezulton e drejtë, ERE i komunikon të licencuarit, veprimet korrigjuese apo kompensuese, të cilat duhet të ndërmarrë ndaj klientit,
- ▶ Veprimet e kërkuara nga ERE ndaj të licencuarit, për trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave të klientëve, janë të detyrueshme për të licencuarit, subjekt i ankimimit.
- ▶ Afati i trajtimit dhe i zgjidhjes së ankesave të furnizimit me energji elektrike është 30 ditë kalendarike nga regjistrimi i ankesës. Kjo periudhë mund të zgjatet deri në 30 ditë të tjera kalendarike, në rastet kur ERE-s i nevojitet informacion shtesë.