

1003/2
1.12.21

Nr. 8 Prot.

Tiranë, më 26/11/2021

DREJTUAR: Z. Petrit AHMETI

KRYETAR I BORDIT TË KOMISIONERËVE TË ERE

Lënda: Komente lidhur me draft "Rregulloren mbi masat e të licensuarve në aktivitetin e furnizimit me energji për arritjen e treguesve të matjes dhe vlerësimit nga ERE të performancës së shërbimit ndaj klientit".

I nderuar Z. Ahmeti,

ERE, nëpërmjet shkresës Nr. 1003, datë 18.10.2021, ka filluar procesin e konsultimit për shqyrtimin dhe miratimin e "Rregullores mbi masat e të licensuarve në aktivitetin e furnizimit me energji për arritjen e treguesve të matjes dhe vlerësimit nga ERE të performancës së shërbimit ndaj klientit", tani e tutje "Rregullorja".

Në parim gjykojmë që Rregullorja pasqyron një balancë të drejtë ndërmjet detyrave, përgjegjësisve dhe të drejtave të furnizuesve, dhe, në këto kushte, komentit ynë kryesor lidhet me aktivizimin e anëtarëve të AAES vetëm në nivelet e tensionit të lartë apo atë të mesëm si dhe kërkesat e kësaj Rregulloreje edhe për këtë segment. Gjithashtu, gjykojmë që draft Rregullorja duhet që të adresojë dhe rastet kur një furnizues i caktuar nuk ka aktivizuar licencën e furnizimit, pasi, edhe në këtë rast, furnizuesi alternativ do të ngarkohej me detyrime të paarsyetuara.

Duke konsideruar që furnizuesit alternativë adresojnë një numër mjaft të kufizuar klientësh fundorë (disa furnizues mund të furnizojnë dhe vetëm një klient fundor), gjykojmë që është mjaft e rëndësishme që të ketë një ndarje të qartë të detyrave, përgjegjësisve dhe të drejtave të furnizuesve, ndarje e cila ti atribuohet nivelit të tensionit të klientit fundor por dhe numrit të klientëve që bëjnë pjesë në grupin balancues të furnizuesit. Rregullorja duhet të marrë në konsideratë faktin që klientët fundorë të lidhur në tension të lartë apo dhe të mesëm, përfaqësojnë industri dhe organizata plotësisht të strukturuar, dhe, në këto kushte, dhe produktet që i ofrohen kësaj kategorie janë plotësisht të personalizuar. Problematikat adresohen vetëm në formë zyrtare/shkresore dhe jo nëpërmjet "call center" apo formave të tjera. Duke gjykuar që një pjesë e konsiderueshme e kërkesave të mëposhtëme janë të aplikueshme vetëm për klientët fundorë të lidhur në tension të ulët, propozojme ndryshimet e mëposhtëme:

1.2.a) Detyrimin e furnizuesit për dhënien e informacionit përmes shërbimeve telefonike, të kujdesit për klientët dhe internetit, kryerjen e njoftimeve publike për të ofruar një shërbim të dobishëm, të sjellshëm dhe efektiv për të gjithë klientët (e aplikueshme vetëm për furnizuesit që furnizojnë klientë fundorë të lidhur në tension të ulët);

1.2.b) Furnizuesi do të sigurojë vënie në dispozicion në faqen e tij të internetit, si dhe në çdo qendër të kujdesit ndaj klientit (KNK), dhe në kopje të shtypura sipas kërkesës së klientit, informacionin mbi kushtet e përgjithshme të furnizimit (e aplikueshme vetëm për furnizuesit që furnizojnë klientë fundorë të lidhur në tension të ulët);

1.2.d) Të sigurojë auditim të brendshëm të shërbimit të klientit jo më pak se 1 (një) herë në vit (e aplikueshme vetëm për furnizuesit që furnizojnë klientë fundorë të lidhur në tension të ulët si dhe për furnizuesit që furnizojnë më shumë se 100 klientë fundorë);

1.2.e) Furnizuesi do të mundësojë marrjen e komenteve nga klientët për shërbimin e ofruar (anketa dhe forma të tjera të përshtatshme sipas Furnizuesit) dhe do të dokumentojë garantimin e kësaj detyre në formën e përzgjedhur nga Furnizuesi (e aplikueshme vetëm për furnizuesit që furnizojnë klientë fundorë të lidhur në tension të ulët si dhe për furnizuesit që furnizojnë më shumë se 100 klientë fundorë);

1.2.f) Të përcjellë në ERE jo më vonë se data 31 Janar e vitit pasardhës, analizën e tij mbi anketat e vlerësimit të shërbimit nga klientet si dhe të bëjë me dije masat e planifikuara për të përmirësuar shërbimin aty ku është e mundur (e aplikueshme vetëm për furnizuesit që furnizojnë klientë fundorë të lidhur në tension të ulët si dhe për furnizuesit që furnizojnë më shumë se 100 klientë fundorë);

1.2.g) Furnizuesi duhet të sigurojë që personat që kanë aftësi të kufizuara të mund të aksesojnë lehtësisht shërbimet e ofruara nga Furnizuesi (e aplikueshme vetëm për furnizuesit që furnizojnë klientë fundorë të lidhur në tension të ulët si dhe për furnizuesit që furnizojnë më shumë se 100 klientë fundorë);

1.2.h) Furnizuesi duhet të sigurohet që qendrat e kujdesit të klientit të jenë të disponueshme për shërbimin e klientëve në përputhje me orarin e njoftuar të shërbimeve (e aplikueshme vetëm për furnizuesit që furnizojnë klientë fundorë të lidhur në tension të ulët si dhe për furnizuesit që furnizojnë më shumë se 50 klientë fundorë);

1.2.j) Furnizuesi duhet të përgatisë formularë, fletëpalosje që përmbajnë informacion mbi shërbimin e furnizimit apo ofertat, duke siguruar informacion në gjuhë të thjeshtë që kuptohet lehtë (e aplikueshme vetëm për furnizuesit që furnizojnë klientë fundorë të lidhur në tension të ulët).

2.1. Furnizuesi duhet të vendosë një sistem regjistrimi të telefonatave që administrohen nga qendrat e kujdesit të klientit dhe të ruajë të dhënat për një periudhë jo më të shkurtër se 30 ditë nga data e regjistrimit (e aplikueshme vetëm për furnizuesit që furnizojnë klientë fundorë të lidhur në tension të ulët).

2.2. Furnizuesi duhet të përgatisë, raporte periodike mbi sigurimin e dhënies së informacionit përmes linjave telefonike apo internetit dhe sipas rastit të kryejë auditime për shërbimin e klientit, nivelin e informacionit të ofruar në qendrat e kujdesit ndaj klientit (KNK). Raportet periodike t'i bëhen me dije ERE-s jo më vonë se data 31 dhjetor e çdo viti kalendarik (e aplikueshme vetëm për furnizuesit që furnizojnë klientë fundorë të lidhur në tension të ulët);

4.1. Furnizuesi do të zhvillojë një anketë të Shërbimit të Klientit, si një tregues i performancës në 3 mujorin e parë të çdo viti kalendarik. Lloji dhe numri i klientëve që do të anketohen do të përcaktohet nga Furnizuesi. Rezultatet e kësaj ankete do të publikohen në faqen zyrtare të Furnizuesit si dhe do të raportohen në ERE jo më vonë se data 31 Dhjetor e çdo viti (e aplikueshme vetëm për furnizuesit që furnizojnë klientë fundorë të lidhur në tension të ulët si dhe për furnizuesit që furnizojnë më shumë se 100 klientë fundorë);

4.2. Pas mbledhjes dhe analizimit të rezultateve të anketimit, furnizuesi brenda 12 muajve nga hyrja në fuqi e kësaj Rregullore do të hartojë një Plan Veprimi të ri. Ky plan Veprimi do të shërbejë për përmirësimin e theksuar të rezultateve (e aplikueshme vetëm për furnizuesit që furnizojnë klientë fundorë të lidhur në tension të ulët si dhe për furnizuesit që furnizojnë më shumë se 100 klientë fundorë).

Për të harmonizuar Rregulloren me propozimet e mësipërme, propozojmë që neni 5.1 të ndryshohet si më poshtë vijon:

5.1. Furnizuesi (nëse dhe kur e aplikueshme) do të përgatisë informacione periodike çdo 6 muaj për të informuar ERE mbi nivelin e sigurimit të shërbimeve siç përcaktuar në këtë Rregullore.

Për të akomoduar dhe rastet e furnizuesve që nuk kryejnë furnizime gjatë një viti kalendarik, propozojmë që pas nenit 7, të shtohet neni 8, me këtë përmbatje:

8. Kjo rregullore nuk aplikohet për furnizuesit të cilët, gjatë një viti kalendarik, nuk kanë furnizuar asnjë klient fundor.

Për të adresuar propozimet tona, lutemi zhvillimin e një seance dëgjimore.

Lutemi marrjen në konsideratë të komenteve tona.

Ju falenderojmë paraprakisht për bashkëpunimin.

Me respekt,

KRYETARI



Diana Gazi

From: Erealb <erealb@ere.gov.al>
Sent: Friday, November 26, 2021 5:21 PM
To: Julia GUGA
Cc: Diana Gazi
Subject: Fwd: AAES_Komente mbi rregulloren per performancen e te licensuarve ne aktivitetin e furnizuesit
Attachments: Untitled attachment 00093.pdf; Untitled attachment 00096.htm

Ne vemendjen tuaj

Begin forwarded message:

From: Sokol Spahiu <sokolspahiu@gmail.com>
Date: 26 November 2021, 16:07:57 CET
To: Erealb <erealb@ere.gov.al>
Subject: AAES_Komente mbi rregulloren per performancen e te licensuarve ne aktivitetin e furnizuesit

Te nderuar,

Lutemi gjeni bashkelidhur komentet e AAES lidhur me draft "Rregulloren mbi masat e të licensuarve në aktivitetin e furnizimit me energji për arritjen e treguesve të matjes dhe vlerësimit nga ERE të performancës së shërbimit ndaj klientit".

Me respekt / Best regards,

Sokol Spahiu

Kryetar i AAES