670/2
2.7.21

OSSH
OPERATORI I SISTEMIT TË SHPËRNDARJES
OSHEE GROUP

Nr.5380 Prot.

Datë 30/ 6 /2021

Drejtuar: **Z. Petrit AHMETI**
Kryetar
Enti Rregullator i Energjisë

Për dijeni: **Z.Adrian ÇELA**
Administrator
OSHEE Group SH.A.

Z.Elton SEVRANI
Administrator
FSHU

Lënda: **Lidhur me Vendimin e ERE-s Nr.109, datë 22.04.2021**

I nderuar,
Përmes kësaj shkrese dëshirojmë të sjellim në vëmendjen tuaj sa më poshtë vijon;
OSSH sha me shkresën Tuaj Nr.670 Prot, datë 18.05.2021, protokolluar me Tonën Nr.4467, datë 20.05.2021, është vënë në dijeni të vendimit të Bordit të ERE, Nr.109, datë 22.04.2021" Mbi kerkesen e OSSH sha lidhur me Vendimin e ERE-s Nr.60/2021".
Ne zbatim te pikes 3 te Vendimit Nr.109/2021 dhe pas konsultimit të draftit të Rregullores se Standarteve te Trajtimit te ankesave te Klienteve te Energjise Elektrike dhe Gazit Natyror nga te Licencuarit ne aktivitetin e Furnizimit shprehemi si me poshte:

- **Neni 3 "Baza Ligjore"**
  Propozojme te shtohet gjithashtu
  - Kodi i Shperndarjes dhe aktet nenligjore ne zbatim te tij

Sa me siper mendojme se eshte e nevojshme pasi OSSH sha gjate trajtimit te ankese/kerkesave te perdoruesve te rrjetit te shperndarjes, te cilat paraqiten drejperdrejt ne OSSH sha me protokoll/email etj si edhe nepermjet Furnizuesve, i referohet kryesisht akteve te siperpermendura si ne menyren e trajtimit ashtu edhe afateve te percaktuara ne to.

- **Neni 6 "Pranimi dhe rregjistrimi i ankesave", pika 2, te shtohet gj**
- Kategorizimi i klientit sipas aktivitetit privat/familjar

Pika 2, germa h

Te shtohet ne fund te fjalise

- "... edhe pergjigjen nga pala e ankimuar nqse disponohet"

Si dhe te shtohet germa j

- "Identifikimi i pales/paleve te ankimuara apo qe paraqesin kerkese (qe pretendohet se kane shkaktuar problematiken e trajtuar ne ankese, apo do te ofrojne sherbimin e kerkuar)"

Shtesa ne piken 2 germen h propozohet per te orientuar dhe sqaruar sa me shpejt dhe drejt percjelljen e ankeses ne drejtim te pales pergjegjese per trajtimin e saj.

Ndersa shtesa e germes j do te ndihmonte ne delegimin e sakte te ankese/kerkeses se pretenduar.

Shtesa ne piken 2 te germes gj, do te lehtesonte identifikimin e tipologjise se klientit, dhe aktivitetit.

Neni 7 "Trajtimi i ankesave" pika 2

Propozojme qe

- **te hiqet togfjaleshi** "ne lidhje me veprimin e propozuar qe do te nderrmerret per te zgjidhur ankesen"
- **ose te zevendesohet** me "ne lidhje me hapat dhe proceduren qe do te ndiqet per te zgjidhur ankesen".

Sa me siper propozohet per arsye se ankesa pas pranimit dhe delegimit te saj ne strukturat pergjegjese i nenshtrohet nje procedure te caktuar ne dokumentacion dhe gjykim, prandaj eshte e pamundur te jepet paraprakisht veprimi i propozuar per zgjidhjen e ankeses.

Neni 7 "Trajtimi i ankesave" pika 3

Propozojme pas togfjaleshit ".... I Licencuari do te informoje me shkrim, ne menyre elektronike apo me sms" te shtohet

- " nqse keto te dhena jane bere te disponueshme nga klienti/perdoruesi i rrjetit".

Propozimi vjen per arsye se ne ankese/kerkesat e adresuara direkt nepermjet postes shqiptare dhe protokollit te te licencuarve, nuk mund te mbikqyren qe disponojne te dhena te sakta adrese ankimuesi, nr telefoni, email etj

Neni 8 "Zgjidhja e ankeses" pika 2

Propozojme te ndryshoje

- I licencuari mund te kerkojne informacion shtese nga ankuesi **brenda 15 (pesembedhjete) diteve pune pas pranimit te ankeses.**

Ne rastet kur ankesa verifikohet nga te licencuarit per pjesen takuese te secilit, eshte e nevojshme nje kohe me e gjate per te kerkuar info shtese nga ankuesi, si dhe eshte e nevojshme qe ankesa te kaloje nje verifikim dhe gjykim paraprak, nga i cili me pas mund te rezultoje qe nevojitet informacion shtese nga ankuesi.

Persa i perket Aneksit 2 te ketyre standarteve "Klasifikimi i ankesave", propozojme ndryshimin sipas tabeles se meposhteme.

Ky ndryshim propozohet per te evidentuar,

- Objektet e ankesave/kerkesave sipas veprimtarive te licecuara dhe aktivitetit qe kryejne furnizues/operator rrjeti;
- Ankese/kerkesat qe do te raportohen ne ERE nga secili i Licencuar si detyrim i nenit 17 te ketyre standarteve.
- Si dhe pershtatja e kategorive te ankesave sipas kategorive qe perdoren aktualisht nga te licencuarit

KATEGORIA E ANKESES	SPECIFIKIMET
Lidhja me rrjetin	Vonese ne celjen e lidhjes se re/shtese fuqie
	Ndryshim kabine/pike lidhje/pike matjes
	Zhvendosje matesi/kabine/kabell.shtylle
	Azhornim rrjeti
	Tjeter
Matja	Leximi i matesit
	Funksionimi i matesit
	Pajisje me mates.zevendesim matesi/
	Difekt ne sistemin e matjes
	Tjeter
Cilesia e furnizimit dhe sherbimi	Defekte kabine/rrjet/shtylle
	Vjedhje e energjise
	Cilesia e energjise/nivel tensioni/vazhdimesi furnizimi
	Nderprerje e paplanifikuar
	Per sjelljen e punonjesit
	Demshpermblim per cilesi furnizimi/demet e shkaktuara/
	Tjeter
Faturimi	Keqfaturim
	Dem Ekonomik para 2020
	Dem Ekonomik 2020-vijim
	Faturim pas mbylljes/pezullim kontrate
	Tjeter
Kreditim	Mos kreditim pagesave

OSSH
OPERATORI I SISTEMIT TË SHPËRNDARJES
OSHEE GROUP

Cmime/Tarifa	Ndryshim tarife rritje
	Ndryshim tarife zbritje
	Takes TV
	Tarife per nivel tensioni
	Tjeter
Asistence Teknike	Pezullim/mbyllje kontrate
	Rilidhje per riaktivizim
	Rilidhje pas nderprerjes per debi
Kontrata furnzimit	Ndryshim emri/ndryshim perdoruesi
	Saktesim i te dhenave personale

Lista e sherbimeve te mesiperme qe kryhen nuk eshte e limituar vetem ne sa permendur, por eshte dinamike ne funksion te aktivitetit qe kryhet nga te licencuarit.

Gjithashtu bejme me dije se OSSH sha per problematikat e drejtuara dhe qe jane objekt i veprimtarise se saj kthen pergjigje per ankuesit ne menyre te drejtperdrejte apo gjate verifikimit, trajtimit dhe zgjidhjes se tyre, komunikon per informacion shtese me te interesuarit.

Duke ju falenderuar për bashkëpunimin,
Me konsiderate,

Petraq LIKA
Administrator
"OPERATORI I SISTEMIT TË SHPËRNDARJES" SH.A

1004/2
18.11.21

OSSH OPERATORI I SISTEMIT TË SHPËRNDARJES OSHEE GROUP

Nr. 9718/1 Prot.

Datë 17/11/2021

Drejtuar: **Z. Petrit AHMETI**

Kryetar

Enti Rregullator i Energjisë

Për dijeni: **Z.Adrian ÇELA**

Administrator

OSHEE Group SH.A.

Z.Elton SEVRANI

Administrator

FSHU

Lënda: **Vijim Komunikimi per Tuajen Nr.1004/1 Prot, date 28.10.2021**

Ne vijim te shkreses Tuaj Nr. 1004/1 Prot, date 28.10.2021, protokolluar me Tonen Nr.9718 Prot, date 01.11.2021, dhe ne vijim te diskutimeve te seances degjimore te dates 25.10.2021, me objekt diskutimin mes paleve te interesit, te kerkeses se OSSH sha, per disa ndryshime dhe shtesa ne vendimin e ERE-s, Nr.60/2021 "Per miratimin e Standarteve te Trajtimit te Ankesave te klienteve te energjise elektrike dhe gazit natyror nga te licensuarit ne aktivitetin e furnizimit", bejme me dije se:
Gjate seances u dhane spjegime lidhur me shtesat dhe ndryshimet e bera nga ana e OSSH sha, dhe u dakortesua qe te rishikohej nje pjese tyre qe i perket Aneksit 2 te Rregullore "Klasifikimi i ankesave".
Sa me siper persa i perket ketij Aneksi , propozojme ndryshimin sipas tabeles se meposhteme.

Ky ndryshim propozohet per te evidentuar,

- Objektet e ankesave/kerkesave sipas veprimtarive te licecuara dhe aktivitetit qe kryejne furnizues/operator rrjeti;
- Ankese/kerkesat qe do te raportohen ne ERE nga secili i Licencuar si detyrim i nenit 17 te ketyre standarteve.

- Si dhe pershtatja e kategorive te ankesave sipas kategorive qe perdoren aktualisht nga te licencuarit
- Dhe per te paraqitur ne menyre me te permbledhur tipologjine e ankese - kerkesave te paraqitura per ti ardhur ne ndihme klienteve/perdoruesve.

KATEGORIA E ANKESES	SPECIFIKIMET
Lidhja me rrjetin	Vonese ne celjen e lidhjes se re/shtese fuqie
	Azhornim rrjeti
	Tjeter
Matja	Leximi i matesit
	Funksionimi i matesit
	Tjeter
Cilesia e furnizimit dhe sherbimi	Vjedhje e energjise
	Cilesia e energjise/nivel tensioni/vazhdimesi furnizimi
	Per sjelljen e punonjesit
	Demshpermblim per cilesi furnizimi/demet e shkaktuara/
	Tjeter
Faturimi	Keqfaturim
	Dem Ekonomik
	Tjeter
Kreditim	Mos kreditim pagesave
Cmime/Tarifa	Ndryshim tarife rritje/zbritje
	Tarife per nivel tensioni
	Tjeter
Asistence Teknike	Pezullim/mbyllje kontrate

	Rilidhje per riaktivizim/ pas nderprerjes per debi
Kontrata furnzimit	Ndryshim emri/ndryshim perdoruesi
	Saktesim i te dhenave personale
Ndryshim operatori	Vonesa

Ndryshimet e bera nga OSSH sha u reflektuan ne kategorite e ankesave te cilat lidhen me veprimtarine e saj si dhe duke paraqitur ne menyre te permbledhur tipologjine e ankese/kerkesave.

Lista e sherbimeve te mesiperme qe kryhen nuk eshte e limituar vetem ne sa permendur, por eshte dinamike ne funksion te aktivitetit qe kryhet nga te licencuarit.

Duke ju falenderuar për bashkëpunimin,
Me konsideratë,

Petraq LIKA
Administrator
"OPERATORI I SISTEMIT TË SHPËRNDARJES" SH.A

OPERATORI I SISTEMIT TË SHPËRNDARJES SH.A
OSHEE GROUP SH.A
OSSH sh.a