



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

ENTI RREGULLATOR I ENERGJISË
BORDI

VENDIM

Nr. 61, Datë 11.04.2022

MBI

**KËRKESËN E OSSH SH.A., LIDHUR ME DISA SHTESA DHE NDRYSHIME NË
VENDIMIN E ERE-S NR. 60, DATË 25.02.2021**

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”, i ndryshuar, neneve 52/2 dhe 56, të Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, nenit 28, të ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar, dhe akteve nënligjore të dala në zbatim të këtyre ligjeve, si dhe 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 ERE-s, në mbledhjen e tij të datës 11.04.2022, pasi shqyrtoi relacionin me nr. 434/4 prot., datë 04.04.2022, të përgatitur nga Drejtoritë Teknike “Mbi kërkesën e OSSH sh.a., lidhur me disa shtesa dhe ndryshime në vendimin e ERE-s nr. 60, datë 25.02.2021”,

Konstatoi se:

- Me vendimin nr. 218, datë 15.12.2020, bordi i Entit Rregullator të Energjisë (ERE) nisi procedurën për miratimin e “Standardeve të Trajtimit të Ankesave të Klientëve të Energjisë Elektrike dhe Gazit Natyror nga të Licencuarit në Aktivitetin e Furnizimit”.
- Në vijim, me shkresën e protokolluar në ERE me nr. 280 prot., datë 03.02.2021, shoqëria Furnizuesi i Shërbimit Universal (FSHU sh.a.) depozitoi opinionin e saj mbi draftin e “Standardeve të Trajtimit të Ankesave të Klientëve të Energjisë Elektrike dhe Gazit Natyror nga të Licencuarit në Aktivitetin e Furnizimit”, propozime këto të cilat u shqyrtuan me vendimin e bordit të ERE nr. 60, datë 25.02.2021, vendim ky i cili miratoi Rregulloren mbi Standardet e Trajtimit të Ankesave të Klientëve të Energjisë Elektrike dhe Gazit Natyror, nga të Licencuarit në Aktivitetin e Furnizimit.
- Bordi i ERE-s me vendimin nr. 109, datë 22.04.2021, “Mbi kërkesën e OSSH sh.a., lidhur me vendimin e ERE-s nr.60, datë 25.02.2021”, vendosi:
 - *Pranimin e kërkesës për rivendosjen në afat të shoqërisë OSSH sh.a. për përcjelljen e mendimeve apo objeksioneve në lidhje me Rregulloren e Standardeve të Trajtimit të*

Ankesave të Klientëve të Energjisë Elektrike dhe Gazit Natyror nga të Licencuarit në aktivitetin e furnizimit.

- *Pezullimin e zbatimit të afateve të parashikuara në vendimin e ERE-s nr.60/2021, mbi miratimin e Standardeve të Trajtimit të Ankesave të Klientëve të Energjisë Elektrike dhe Gazit Natyror nga të Licencuarit në Aktivitetin e Furnizimit për shoqërinë OSSH sh.a. për një periudhë 45 ditorë nga marrja dijani e këtij vendimi.*
- *Shoqëria OSSH sh.a. të përcjellë në ERE qëndrimin apo propozimet e saj për ndryshimet në Rregulloren e Standardeve të Trajtimit të Ankesave të Klientëve të Energjisë Elektrike dhe Gazit Natyror, nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit, brenda 30 ditëve nga marrja dijani e këtij vendimi.*
- Shoqëria Operatori i Sistemit të Shpërndarjes (OSSH sh.a.) me anë të shkresës me nr. 5380/1 prot, datë 30.06.2021, protokolluar në ERE me nr. 670/2 prot., datë 02.07.2021 ka përcjellë propozimet e saj, në lidhje me disa shtesa dhe ndryshime në “Rregulloren e Standardeve të Trajtimit të Ankesave të Klientëve të Energjisë Elektrike dhe Gazit Natyror nga të Licencuarit në Aktivitetin e Furnizimit”, në zbatim të pikës 3, të vendimit të bordit të ERE nr. 109/2021.
- Me shkresën nr. 670/3 prot., datë 02.08.2021 me lëndë “Vijim komunikimi në lidhje me propozimet e OSSH sh.a., për disa shtesa dhe ndryshime në Rregulloren e standardeve të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit”, ERE i ka përcjellë përkatësisht palëve: Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë (MIE), Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale (MSHMS), Ministrit të Shtetit për Mbrojtjen e Sipërmarrjes, shoqërisë Furnizuesi i Shërbimit Universal (FSHU), Shoqatës Shqiptare të Furnizuesve të Energjisë Elektrike (AAES), Bashkimit të Prodhuesve Shqiptarë, Autoritetit të Konkurrencës (AK), Avokatit të Popullit (AP), Shoqatës së Konsumatorit (SHK) dhe Sekretariatit të Komunitetit të Energjisë Elektrike (ECS), shtesat dhe ndryshimet e propozuara nga shoqëria OSSH sh.a. Në vijim të këtij komunikimi, nuk rezultoi të jetë parashtruar në ERE ndonjë dakordësi apo objeksion në lidhje me shtesat dhe ndryshimet e propozuara nga OSSH sh.a., në Rregulloren e Standardeve të Trajtimit të Ankesave të Energjisë Elektrike dhe Gazit Natyror, nga të Licencuarit në Aktivitetin e Furnizimit.
- Propozimet e përcjella nga ana e shoqërisë OSSH sh.a., përmes shkresës nr. 5380/1 prot, datë 30.06.2021, janë si më poshtë vijon:
 - **Në nenin 3 (Baza Ligjore) shoqëria kërkon të shtohet gjithashtu:** “Kodi i Shpërndarjes dhe aktet nënligjore në zbatim të tij”.
Lidhur me këtë dispozitë të Rregullores gjykohet që një riformulim i përgjithshëm i saj, pa përmendur secilin akt nënligjor të dalë në zbatim të Ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, i ndryshuar, Ligjit nr. 102/2015, “Për sektorin e gazit natyror”, i ndryshuar, apo dhe ligjeve të tjera të cituara do të shmangte ndryshimet e mundshme në të ardhmen si pasojë e hartimit të akteve nënligjore të reja.
 - **Në nenin 6 (Pranimi dhe regjistrimi i ankesave) OSSH sh.a., propozon të shtohet në pikën 2, germa “gj” me këtë përmbajtje:** “Kategorizimi i klientit sipas aktivitetit privat/familjar”.

Lidhur me këtë propozim të OSSH sh.a., sqarojmë se informacioni i kërkuar në nenin 6, pika 2, të Rregullores është i mjaftueshëm për të orientuar Furnizuesin lidhur me sa parashtruar në kërkesat e regjistrimit të ankesës. Gjithashtu, pavarësisht terminologjisë së përdorur nga ana e shoqërisë lidhur me këtë propozim, ligji nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, i ndryshuar, përdor termat “klient familjar dhe jofamiljar” (Neni 3, pikat 25 dhe 27).

- **Në nenin 6, (Pranimi dhe regjistrimi i ankesave) OSSH sh.a., propozon të shtohet në pikën 2, germa “h” me këtë përmbajtje:** “... edhe përgjigjen nga pala e ankimuar nqs disponohet”.

Lidhur me këtë propozim të OSSH sh.a., sqarojmë se pika 1, e nenit 7, të Rregullores së Standardeve të Trajtimit të Ankesave të Energjisë Elektrike dhe Gazit Natyror, nga të Licencuarit në Aktivitetin e Furnizimit shprehet se: “Pas rregjistrimit të ankesës, Klientit i bëhet me dije kodi unik i identifikimit me të cilin është rregjistruar ankesa”, ky konstatim na bën të kuptojmë se pajisja me kodin unik bëhet nga i licencuari. Më tej, në po këtë nen sqarohet përkatësisht në pikën 4, se “Të gjitha komunikimet ndërmjet të Licencuarit dhe ankuesit lidhur me ankesën do të regjistrohen duke respektuar kodin unik identifikues”. Nga shpjegimet e dhëna në këto dy pika kuptohet se i licencuari mban kopje të plotë të praktikës së shqyrtuar më herët lidhur me çdo ankesë të paraqitur para tij. Për këtë arsye gjykohet se duhet të mbetet detyrë e të licencuarit gjenerimi i të gjithë ankesave dhe përgjigjeve (nëse ka) për secilin klient, me qëllim trajtimin dhe zgjidhjen sa më të shpejtë të ankesave të paraqitura.

- **Në nenin 6 (Pranimi dhe regjistrimi i ankesave) OSSH sh.a., propozon të shtohet në pikën 2, germa “j” me këtë përmbajtje:** “Identifikimi palës/palëve të ankimuar apo që paraqesin kërkesë (që pretendohet që kanë shkaktuar problematikën e trajtuar në ankesë, apo do të ofrojnë shërbimin e kërkuar)”.

Lidhur me këtë propozim të OSSH sh.a., sqarojmë se, sa i përket identifikimit të palëve të ankimuar, ky është një informacion i cili do të duhet të ndahet me Furnizuesin nga ana e klientit në pikën “e”, të elementëve të regjistrimit të kërkesës (një përmbledhje e ankesës). Ndërsa sa i përket pjesës së dytë të fjalisë së propozuar për t’u shtuar si një pikë më vete, përkatësisht “... ose që paraqesin kërkesë”, identifikimi i parashtruesit të ankesës është parashikuar në germën “d”, të pikës 2, të nenit 6.

- **Në nenin 7 (Trajtimi i ankesave) OSSH sh.a., propozon të shtohet pika 2 me këtë përmbajtje:** “Të hiqet togfjalëshi në lidhje me veprimin e propozuar që do të ndërmerret për të zgjidhur ankesën ose të zëvendësohet me “në lidhje me hapat dhe procedurat që do të ndiqet për të zgjidhur ankesën”.

Ky propozim i shoqërisë OSSH sh.a., gjykohet se ndihmon në standardizimin e terminologjisë së përdorur në Rregullore, duke qenë se togfjalëshi “hapa dhe procedura” është përdorur dhe në një sërë dispozitash të tjera vijuese të këtij dokumenti.

- **Në nenin 7 (Trajtimi i ankesave) OSSH sh.a., propozon të shtohet në pikën 3:** “... pas togfjalëshit “I licencuari do të informojë me shkrim, në mënyrë elektronike apo me sms”, të shtohet: Nqs këto të dhëna janë bërë të disponueshme nga klienti/përdoruesi i rrjetit.”

Lidhur me këtë propozim të shoqërisë OSSH sh.a., sqarojmë se në kuadër të detyrimeve të lëna për ankuesin në pikën 2, të nenit 6, të Rregullores, ku përkatësisht në germën “d”, përcaktohet shprehimisht se ndër të tjera parashtruesi i ankesës duhet të vërë në dispozicion edhe “*detajet e kontaktit*”, sqarojmë se Furnizuesi do të vihet në dijeni pas shqyrtimit të të dhënave të vëna në dispozicion, lidhur me rrugën e informimit të dëshiruar nga ankuesi. Formulimi i pikës 3, të nenit 7, të Rregullores ka pasur parasysh tri format të cilat do të duhet të shfrytëzohen nga i licencuari rast pas rasti. Gjithashtu, vlen të përmendet edhe se të dhënat e parashikuara në pikën 2, të nenit 6, të detyrueshme për rregjistrimin e ankesës në format elektronik apo të shkruar paraqesin të dhëna të mjaftueshme për informimin në vijimësi të klientit i cili është ankuar. Për këtë arsye gjykohet që shtesa e propozuar nga ana e OSSH sh.a., për shkak të mundësisë së cenimit të interesave të klientit i cili ka parashtruar ankesën për trajtim, të mos mbahet parasysh.

- **Në nenin 8 (Zgjidhja e ankesës) OSSH sh.a., propozon të ndryshohet pika 2 si vijon: “I licencuari mund të kërkojë informacion shtesë nga ankuesi, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve punë pas pranimit të ankesës.”**

Lidhur me këtë propozim të shoqërisë OSSH sh.a., gjykohet së afati 5 ditor i parashikuar në pikën 2, të nenit 8, të Rregullores është një afat më i volitshëm për përfundimin në një kohë sa më të shkurtër të procedurës për zgjidhjen e ankesës. Afati 15 ditor i propozuar nga ana e shoqërisë do të zinte gjysmën (në pikën 5, të nenit 8, parashikohet që afati maksimal i trajtimit dhe zgjidhjes së ankesave është 30 (tridhjetë) ditë pune nga rregjistrimi i ankesës) e afatit maksimal të procedurës për zgjidhjen dhe trajtimin e ankesës nga ana e ankuesit duke mos kontribuar në procedura transparente, të thjeshta dhe efektive.

- Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale përmes shkresës nr. 4297/2 prot., datë 21.12.2021, protokolluar në ERE me nr. 1004/6 prot., datë 21.12.2021 ka bërë me dije se “Në përgjigje të shkresës suaj nr. prot 4297/1, datë 06.12.2021, nëpërmjet së cilës kërkonti mendim për “Rregulloren e standardeve të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit të propozuar”, Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale shprehet parimisht dakord.”
- ERE më datë 25.10.2021, organizoi një seancë dëgjimore me objekt diskutimin mes palëve të interesit, në lidhje me kërkesën e OSSH sh.a., për disa shtesa dhe ndryshime në vendimin e ERE-s nr. 60/2021. Në këtë seancë morën pjesë përfaqësues të Avokatit të Popullit, Bashkimit të Prodhuesve Shqiptarë, OSSH sh.a., si dhe përfaqësues të ERE-s. Kjo seancë dëgjimore u zhvillua me kërkesë të Shoqatës Shqiptare së Furnizuesve të Energjisë Elektrike (AAES), por në mungesë të saj. Gjatë kësaj seance, si dhe shpjegimeve të dhëna nga ana e ERE dhe OSSH sh.a., palët u sqaruan në lidhje me qëllimin për të cilin OSSH sh.a., ka përcjellë në ERE propozimet për shtesa dhe ndryshime në draftin e Standardeve, dhe kjo e fundit mes të tjerave bëri me dije se i duhej të ri shihte propozimet e saj.
- Në vijim të seancës dëgjimore, ERE përmes shkresës nr. 1004/1 prot., datë 28.10.2021 me lëndë “Vijim Komunikimi” i është drejtuar edhe njëherë palëve të interesit duke i bërë me dije

se pas shpjegimeve të dhëna nga ana e ERE dhe OSSH sh.a., palët u sqaruan në lidhje me qëllimin për të cilin shoqëria ka përcjellë propozimet për shtesa dhe ndryshime. OSSH sh.a., mes të tjerave sqaroi se e gjen të drejtë të ri shohë/riformulojë propozimet e saj, në një kohë të shkurtër me qëllim adresimin e tyre brenda objektit të Rregullores objekt shqyrtimi.

- Në vijim të sa më sipër, OSSH sh.a. me anë të shkresës me nr. 9718/1 prot., datë 17.11.2021, protokolluar në ERE me nr. 1004/2 prot., datë 19.11.2021, ka përcjellë në ERE draftin e rishikuar të Aneksit 2, “Klasifikimi i Ankesave” të Rregullores. Ky draft, për efekt të njohjes nga të gjithë palët e interesuara në këtë procedurë është publikuar në faqen zyrtare të internetit të ERE, përkatësisht në zërin “Konsultime”.
- **Sa i përket ANEKSIT 2 (Klasifikimi i ankesave) të Rregullores, OSSH sh.a., propozon që këto ndryshime të bëhen për të evidentuar:**
 - Objektet e ankesave/kërkesave sipas veprimtarive të licencuara dhe aktivitetit që kryejnë furnizues/operator rrjeti;
 - Ankesë/kërkesat që do të raportohen në ERE nga secili i Licencuar si detyrim i nenit 17 të këtyre standardeve;
 - Përshtatja e kategorive të ankesave sipas kategorive që përdoren aktualisht nga të licencuarit;
 - Si edhe për të paraqitur në mënyrë më të përmbledhur tipologjinë e ankesë -kërkesave të paraqitura për t’i ardhur në ndihmë klientëve/përdoruesve.
 - Lidhur me propozimet e shoqërisë OSSH sh.a., në tabelën mbi “Klasifikimin e ankesave”, gjykohet që në kategorinë “**Lidhja me rrjetin**”, specifikimet e propozuara (“Vonesë në çeljen e lidhjes së re/shtesë fuqie”, “Azhornim rrjeti” dhe “Tjetër”) vlerësohet se kategoria ekzistuese, miratuar me vendimin e bordit të ERE-s nr. 60, datë 25.02.2021 dhe specifikimet respektive i japin më shumë hapësirë klientit për të adresuar ankesa tek i licencuari.
 - Në kategorinë “**Matja**”, specifikimet e miratuara me vendimin e bordit të ERE-s nr. 60, datë 25.02.2021 kanë mbetur të pa ndryshuara në draftin e rishikuar.
 - Në kategorinë “**Cilësia e furnizimit**” shoqëria OSSH sh.a., për këtë kategori ka ndryshuar emërtimin në “**Cilësia e furnizimit dhe shërbimi**”, gjithashtu nga ana e shoqërisë janë shtuar specifikimet “Vjedhje e energjisë”, “Cilësia e energjisë/nivel tensioni/vazhdimësi furnizimi”, “Për sjelljen e punonjësit”, “Dëmshpërblim për cilësi/furnizim/dëmet e shkaktuara” dhe “Tjetër”.
 - Lidhur me propozimin e shoqërisë OSSH sh.a., për këtë kategori gjykohet se përfshirja e specifikimeve të propozuara në këtë kategori, është shumë teknike për t’u kuptuar nga çdo klient, i cili mund potencialisht t’i drejtohet furnizuesit për një ankesë lidhur me cilësinë e furnizimit. Specifikimet si “Vjedhje e energjisë”, “Cilësia e energjisë/nivel tensioni/vazhdimësi furnizimi” dhe “Dëmshpërblim për cilësi/furnizim/dëmet e shkaktuara” janë të pamundura të konstatohen nga vetë klienti e më pas të referohen tek Furnizuesi. Gjithashtu, këto specifikime të propozuara nëse do të shtoheshin në këtë

kategori të rëndësishme mund të krijojnë konfuzion tek klientët si dhe referimi i gabuar i tyre tek ndonjë nga specifikimet e propozuara në mënyrë të gabuar mund të krijojë hapësirë për rrëzimin e ankesës së klientit. Për këtë arsye vendosja e klientit para përgjegjësisë për të evidentuar saktë objektin e ankesës dhe referimi saktë pranë Furnizuesit për fakte që provohen *ex ante* do të cenonte të drejtën e klientëve për të regjistruar ankesë, siç përcaktuar në germën “a”, pika 3, e nenit 5, të Rregullores.

- Lidhur me propozimin e OSSH sh.a., për shtimin e specifikimit “Për sjelljen e punonjësit” në këtë kategori, gjykohet se është një ankesë e cila mund të evidentohet lehtësisht nga klienti e më pas të referohet tek furnizuesi. Gjithashtu, ky specifikim ndihmon në adresimin e një shqetësimi i cili haset zakonisht nga klientët.
- Shoqëria ka propozuar shtimin e kategorisë “**Faturimi**”, me këto specifikime: “Keqfaturim”, “Dëm Ekonomik” dhe “Tjetër”.
- Lidhur me propozimin e shoqërisë OSSH sh.a., për shtimin e kësaj kategorie dhe specifikimeve përkatëse, gjykohet se specifikimet e parashikuara në versionin në fuqi të Aneksit 2, përkatësisht në kategorinë “Fatura dhe vlerë totale debie” përmbajnë specifikimin “Keqfaturim” të propozuar rishtazi nga ana e shoqërisë. Përkatësisht ky specifikim mund të përmbahet në një nga specifikimet “Faturë e gabuar/Faturë e paqartë/Faturë e pajustificuar”. Sa i përket specifikimit “Dëm Ekonomik”, kjo faturë lëshohet nga OSSH sh.a., dhe FSHU sh.a., ndërkohë që klienti marrëdhënien e ka me vetëm me furnizuesin. Pavarësisht kësaj, ankesat e mundshme lidhur me dëmin ekonomik, çdo klient mund t’i paraqesë dhe adresojë tek OSSH sh.a., që ka lëshuar faturën.
Për sa shpjeguar më sipër, ky zë i propozuar në draftin e rishikuar nga ana e OSSH sh.a., lidhet me emërtimin që kjo shoqëri do t’i bëjë ankesës me të njëjtën përmbajtje në rast adresimi tek ajo dhe jo tek furnizuesi (subjekt i Rregullores në proces rishikimi).
- Shoqëria ka propozuar shtimin e kategorisë “**Kreditim**” me specifikimin “Mos kreditim pagesave”
- Lidhur me këtë propozimin, gjykohet se ai mund të adresohet në kategorinë ekzistuese të ANEKSIT 2, të Rregullores, përkatësisht në “**Kontrata dhe shitje**”, i cili ndër të tjera ka të parashikuar dhe specifikimet “Pagesat” dhe “Çështje të tjera lidhur me kontrata dhe shitje”. Kufizimi i ankesave që mund të rrjedhin nga kreditimi, në vetëm një specifikim siç propozuar nga shoqëria do të kufizonte ndjeshëm të drejtën e adresimit të problematikave që mund të lindin për klientët.
- Shoqëria ka propozuar shtimin e kategorisë “**Çmime/Tarifat**”, me specifikimet: “Ndryshim tarifë rritje/zbritje”, “Tarifë për nivel tensioni” dhe “Tjetër”. Nga Aneksi 2, i miratuar me vendimin e bordit të ERE nr. 60, datë 25.02.2021, janë hequr specifikimet “Ndryshim i çmimeve/tarifave”, “Diskriminim në bazë çmimi”, “Transparencë e tarifës”, “Tarifë sociale”, “Çështje të tjera”.
- Lidhur me propozimin e shoqërisë OSSH sh.a., për shtimin e specifikimeve sipërcituar, gjykohet se ato mund të adresohen në kategorinë ekzistuese të ANEKSIT 2, të Rregullores, përkatësisht në “Çmimet/Tarifat”, e cila ka të parashikuar specifikimet: Ndryshim i

çmimeve/tarifave, Diskriminim në bazë çmimi, Transparencë e tarifës, Tarifë sociale, Çështje të tjera.

- Shoqëria ka propozuar shtimin e kategorisë “**Asistencë Teknike**”, me specifikimin: “Pezullim/mbyllje kontrate”, “Rilidhje për riaktivizim/ pas ndërprerjes për debi”.
- Lidhur me propozimin e shoqërisë OSSH sh.a., për shtimin e kësaj kategorie dhe specifikimeve përkatëse, gjykohet se specifikimet “Pezullim/mbyllje kontrate”, “Rilidhje për riaktivizim/pas ndërprerjes për debi” paraqesin rrethana konkrete të cilat lidhen me nevojat evidente të klientëve për t’u rilidhur me energji pas pezullimit vullnetar të kontratës apo pasi kanë shlyer debitë dhe kanë gjeneruar mandat pagesën/vërtetimin për këtë.
- Shoqëria ka propozuar shtimin e kategorisë “**Kontrata furnizimit**”, me këto specifikime: “Ndryshim emri/ndryshim përdoruesi”, “Saktësim i të dhënave personale”.
- Lidhur me propozimin e shoqërisë OSSH sh.a., për shtimin e kësaj kategorie dhe specifikimeve përkatëse, gjykohet se si specifikimi “Ndryshim emri/ndryshim përdoruesi” ashtu dhe specifikimi “Saktësim i të dhënave personale” janë në formë kërkesë dhe nuk gjejnë vend për sa parashikuar në objektin e këtij Aneksi i cili parashikon kategorizimin dhe specifikimet e ankesave. Gjithashtu, gjykohet që sa përcjellë nga shoqëria mund të adresohet në kategorinë ekzistuese të ANEKSIT 2, të rregullores, përkatësisht në “Çështje të tjera lidhur me kontrata dhe shitje, që mund të plotësohet me këto rrethana të ndryshimit të statusit të kontratës”.
- Shoqëria ka propozuar lënien vetëm të specifikimit “Vonesa”, në kategorinë “**Ndryshim operatori**”, duke hequr specifikimin “Ndryshim i padëshiruar”, siç miratuar me vendimin e bordit të ERE nr. 60, datë 25.02.2021.
- Lidhur me ndryshimin e kësaj kategorie gjykohet që specifikimi “Ndryshim i padëshiruar” të mbetet i pandryshuar për sa miratuar me vendimin e bordit të ERE nr. 60, datë 25.02.2021, duke qenë se kjo është një kërkesë e cila mund të adresohet lehtësisht nga klientët.

Për gjithë sa më sipër, bordi i ERE,

Vendosi:

1. Pranimin e pjesshëm të shtesave dhe ndryshimeve të propozuara nga ana e OSSH sh.a. në “Rregulloren e Standardeve të Trajtimit të Ankesave të Klientëve të Energjisë Elektrike dhe Gazit Natyror nga të Licencuarit në Aktivitetin e Furnizimit”, miratuar me vendimin e bordit të ERE nr. 60, datë 25.02.2021, si më poshtë:
 - **Neni 3 (Baza ligjore) bëhet:** Këto Standarde hartohen në mbështetje të Ligjit nr. 43/2015 “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar; Ligjit nr. 102/2015 “Për sektorin e gazit natyror”, të ndryshuar; Ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar; Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, të ndryshuar dhe akteve nënligjore të dala në zbatim të tyre.

- **Neni 7 (Trajtimi i ankesave), pika 2 bëhet:** Nëse ankesa është marrë personalisht ose me anë të telefonit, personi përgjegjës, do të rregjistrojë në regjistrin e trajtimit të ankesave atë që i është komunikuar Klientit **në lidhje me hapat dhe procedurat që do të ndiqen për të zgjidhur ankesën**, datën e parashikuar për zgjidhjen e ankesës dhe mënyrën e komunikimit që do të ndiqet në vazhdimësi siç është rënë dakord me ankuesin.
- **ANEKSI 2 “Klasifikimi i ankesave”, i Rregullores së standardeve të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit”** shtohet në kategorinë “Cilësia e furnizimit” me specifikimin “Për sjelljen e punonjësit” si dhe shtohet me kategorinë e re “Asistencë Teknike”, me specifikimet: “Pezullim/mbyllje kontrate”, “Rilidhje për riaktivizim/pas ndërprerjes për debi”.
Mbeten të pandryshuara, kategoritë dhe specifikimet e tjera respektive, të miratuara me vendimin e bordit të ERE nr. 60/2021.

2. Ndryshimet e miratuara në këtë vendim, në zbatim të nenit 17, të Rregullores së Standardeve të Trajtimit të Ankesave të Klientëve të Energjisë Elektrike dhe Gazit Natyror nga të Licencuarit në Aktivitetin e Furnizimit, bëhen efektive duke filluar nga data 31.07.2022.
3. Drejtoria e Mbrojtjes së Konsumatorit, Performancës dhe Standardeve të njoftojë palët e interesit për vendimin e bordit të ERE-s.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

Çdo palë e përfshirë në këtë procedurë mund t'i kërkojë ERE-s, brenda 7 ditëve kalendarike nga data e marrjes së vendimit, rishikimin e vendimit të bordit në rast se ka siguruar prova të reja që mund ta çojnë bordin në marrjen e një vendimi të ndryshëm nga i mëparshmi apo për gabime materiale të konstatuara. Për këtë vendim mund të bëhet ankim në Gjykatën Administrative Tiranë, brenda 30 ditëve kalendarike nga dita e publikimit në Fletoren Zyrtare.

Ky vendim botohet në Fletoren Zyrtare.

KRYETARI
Petrit AHMETI