

RREGULLORE
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

Hyrje

Në zbatim të ligjit nr. 43/2015, “Për Sektorin e Energjisë Elektrike”, të ndryshuar dhe ligjit nr. 102/2015 “Për Sektorin e Gazit Natyror”, të ndryshuar, ERE ka të drejtën dhe detyrën për të monitoruar, kontrolluar dhe inspektuar shërbimet e operatoreve të licencuar në lidhje me respektimin e detyrimeve ligjore, si dhe zbatimin e vendimeve dhe urdhrave të ERE-s.

Misioni i ERE-s është të garantojë një treg të hapur dhe konkurrues ku klientët mbrohen dhe marrin shërbim të sigurtë dhe brenda cilësisë së miratuar nga ERE, duke u ofruar konsumatorëve informacionin e duhur dhe mundësinë se si ata mund të marrin pjesë në tregun e energjisëdhe të mbrohen më mirë.

Qëllimi i ERE-s për mbrojtjen e klientit

Autoriteti i ERE-s, për mbrojtjen e klientit ka si qëllim:

Mbrojtjen e interesave të klientëve në tërësi bazuar në një trajtim të barabartë dhe jodiskriminues përmes procedurave ligjore e transparente;

Monitorimin dhe kontrollin e shërbimeve që ofron i licencuari ndaj klientëve të energjisë elektrike;

- Të promovojë përfitimet e konkurrencës dhe të mbrojtjes së klientit përmes ndërgjegjësimit publik;
- Të informojë klientët për të bërë zgjedhje mbi bazën e informacionit të siguar, për të mbështetur kështu të drejtat e tyre përfshirë të drejtën e zgjedhjes së furnizuesit të energjisë elektrike.

Neni 1

Përgjegjësitë e furnizuesit sipas kuadrit rregullator

1.1 - Informimi i klientëve për të drejtat e tyre.

ERE në përputhje me autoritetin sipas ligjit për sektorin e energjisë elektrike dhe sektorin e gazit natyror, në çdo kohë do të kontrollojë mbi nivelin e informimit të klientëve për të drejtat e tyre. Përgjegjësia e furnizuesit është t’u ofrojë konsumatorëve qasje në informacionin që lidhet me shërbimin e ofruar nga i licencuari. Sa më sipër, detyrimi i çdo furnizuesi, konsiston në:

- a) Të informojë klientët për të drejtat dhe kushtet me të cilat do të furnizohet;
- b) Të informojë klientët për çmimet e furnizimit me energji elektrike për periudhën e ofruar;
- c) Të informojë klientët që kanë të drejtë të zgjedhin një furnizues tjetër, në përputhje me Rregulloren për ndryshimin e furnizuesit të energjisë elektrike;
- d) Të informojë klientët mbi mjetet e disponueshme për të shlyer detyrimet e papaguara;
- e) Të informojë klientët për kriteret e ndërprerjes së furnizimit të “klientëve në nevojë” sipas kushteve të përcaktuara në ligjin nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar,

Rregullores mbi kushtet specifike për ndërprejten e furnizimit me energji elektrike të klientëve në nevojë dhe legjislacionit përkatës në vend;

f) Të informojë klientët mbi standartet e cilësisë së furnizimit me energji elektrike.

1.2 Masat për përmbushjen e detyrimit për informim

Veprimet në kuadër të detyrimit të furnizuesit për informim, përfshijnë:

- 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;
- b) Furnizuesi do të sigurojë vënien 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;
- c) Furnizuesi është përgjegjës për të siguruar që i gjithë stafi të jetë i vetëdijshëm dhe t'i përmbahet detyrimeve që rrjedhin nga zbatimi i kuadrit rregullator në fuqi;
- d) Të sigurojë auditim të brendshëm të shërbimit të klientit jo më pak se 1 (një) herë në vit;
- 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;
- 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;
- g) Furnizuesi duhet të sigurojë që personat që kanë aftësi të kufizuara të mund të aksesojnë lehtësisht shërbimet e ofruara nga furnizuesi;
- 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;
- i) Furnizuesi duhet të sigurojë dhënien e informacioni të qartë, në kohë, të saktë, e që është në dispozicion në të gjitha pikat e kontaktit edhe nëpërmjet mjeteve elektronike të komunikimit;
- 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;
- k) Furnizuesi duhet të sigurojë Linjë telefonike për sigurimin e informacionit me qëllim informimin e klientëve duke iu përgjigjur pyetjeve në lidhje me të drejtat e përgjithshme të klientit, si dhe shërbimet e ofruara.

Neni 2

Veprimet në kuadër të detyrimit për akses në shërbime

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.
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 cdo viti kalendarik

Neni 3

Ankesat

1. Furnizuesi do të rregjistrojë çdo ankesë të adresuar pranë tij në një nga format e dokumentueshme dhe do të mbajë klientët të azhurnuar duke siguruar informacion në lidhje me ankesën e tyre në baza të vazhdueshme në një nga format e gjurmueshme të komunikimit.
2. Furnizuesi do të mbajë një sistem zyrtar të rregjistrimit të ankimit/rishikimit të formalizuar, transparent dhe të thjeshtë për përdorim, për të gjithë klientët, të cilët janë të pakënaqur në lidhje me shërbimet.
3. Nëse klienti nuk është i kënaqur me rezultatin e ankesës fillestare, duhet të informohet nga furnizuesi për të drejtën e tij për të ankimuar qëndrimin e Furnizuesit, në institucionet e ngarkuara me ligj për mbrojtjen e klientit, të tilla si: ERE, Zyra e Avokatit të Popullit, Komisioni për Mbrojtjen e Klientit etj.
4. Furnizuesi duhet të sigurohet që stafi është i vetëdijshëm për procesin e ankesave, pranon ankesën dhe merr të gjitha masat për ta zgjidhur atë brenda afateve.
5. Furnizuesi do të bëjë me dije ERE-n jo më vonë se data 31 janar e çdo viti kalendarik në lidhje me ankesat e rregjistruara si dhe afatet e procedurat e trajtimit të tyre në përputhje me parashikimet 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-s nr.60/2021.

Neni 4

Monitorimi dhe raportimi

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.
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. .
3. ERE do të kryejë monitorime specifike në lidhje me:
 - a) Trajtimin dhe statusin e ankesave;
 - b) Procedurës së ndjekur nga qendrat e kujdesit ndaj klientit, për trajtimin e ankesave të klientëve të energjisë elektrike në përputhje me parashikimet 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-s nr.60/2021;
 - c) Zbatimin e afateve lidhur me lëshimin e faturës së korrigtuar dhe kompensimet përkatëse sipas Treguesve të cilësisë së shërbimit, konform “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, të ndryshuar;
 - d) Kushtet e punës të qendrave të kujdesit të klientit;

- e) Eficiencën në dhënien e shërbimeve;
- f) Transparencën në dhënien e informacionit të domosdoshëm për klientët;
- g) Afishimin dhe publikimin e të dhënave të domosdoshme për klientët që lidhen kryesisht me: afatet dhe kushtet e përgjithshme që rregullojnë marrëdhëniet e tij me klientët në të gjitha zyrat e tij, publikimin në faqen e tij të internetit, dhe vënien në disponim të klientëve të një kopje të dokumentit;
- h) Marrjen e informacionit të detajuar mbi çmimet dhe tarifat e energjisë elektrike për kategori të ndryshme klientësh;
- i) Të drejtën për të ndryshuar furnizues;
- j) Të drejtën për të ushtruar ankimum;
- k) Lëshimin e faturave të detajuara sipas kërkesës, dhe mbajtja e dokumentacionit të mjaftueshëm për të mbështetur shumat e faturuara;
- l) Ngritjen dhe menaxhimin e njësisë të dedikuara për marrëdhëniet me klientët dhe punësimin e një numri të mjaftueshëm personeli të kualifikuar;
- m) Publikimin e të dhënave mbi organizimin e njësisë së dedikuar, përfshirë vendndodhjen, orët e punës, orët për takimet me klientët, numrin e telefonit të kontaktit, afatet dhe kushtet për lidhjen e klientëve me Rrjetin aplikimet për hetimin e kushteve dhe procedurave për lidhjen e klientëve me Rrjetin;
- n) Funksionimin e sistemit për regjistrimin dhe trajtimin e ankesave, aplikimeve dhe propozimeve të klientëve.

Neni 5

Raportimet periodike

1. Furnizuesi do të përgatisë informacione periodike çdo 6 muaj për të informuar ERE-n mbi nivelin e sigurimit të shërbimeve siç përcaktuar në këtë Rregullore. Informacioni periodik do të përfshijë, ndër të tjera, raportim mbi:

- a) Njohjen e stafit me përgjegjësitë e të licencuarit duke siguruar që i gjithë stafi të jetë i vetëdijshëm dhe t'u përmbahet detyrimeve që rrjedhin nga zbatimi i kuadrit rregullator në fuqi;
- b) Auditimin e shërbimit të klientit;
- c) Analizën e komenteve nga klientët për shërbimin e ofruar (anketa dhe forma të tjera të përtashme sipas furnizuesit);
- d) Vlerësimet në analizën e gjetjeve nga komentet e klientëve;
- e) Çështje të tjera në gjykimin e furnizuesit që lidhen me respektimin e të drejtave të klientëve.

Neni 6

Treguesit e vlerësueshëm të shërbimit

1. Furnizuesi duhet të sigurojë një numër të mjaftueshëm punonjësish të kujdesit të klientit për të përmbushur me eficiencë masat e parashikuara në këtë dokument. ERE ka të drejtë të rekomandojë rekrutimin e një numri më të madh punonjësish nëse konstaton se një numër i ulët punonjësish cënon cilësinë e shërbimit të klientit.

2. Furnizuesi duhet të planifikojë dhe të bëjë me dije ERE-n jo më vonë se 31 Janari i çdo viti pasardhës në lidhje me:
 - a. Numrin e Klientëve për punonjës;
 - b. Shpenzimet e operimit dhe mirëmbajtjes për klient;
 - c. Shpenzimi i furnizimit me energji elektrike për kWh;
 - d. Shpenzimet e operimit dhe mirëmbajtjes për kWh të shitura;
 - e. Shpenzimi i furnizimit me energji elektrike për kWh të shitur;
 - f. Shpenzimet administrative dhe të përgjithshme për klient;
 - g. Kohën mesatare të përgjigjes ndaj kërkesave dhe ankesave;
 - h. Numrin e klientëve që rikthehen për të marrë shërbim;
 - i. Numrin e ndërprerjeve në vit dhe numrin e orëve/ditëve të vonës në marrjen e lidhjes së energjisë;
 - j. Afatet e mbledhjes së detyrimeve financiare nga klientët.
3. Informacioni periodik i dërguar nga Furnizuesi siç përcaktuar në këtë dokument dhe gjetjet e evidentuara në informacionin e përgatitur nga stafi teknik i ERE-s, nga monitorimet specifike siç cituar më lartë, do të shërbejë për vlerësimin nga ERE të ofrimit të shërbimeve dhe sigurimin e respektimit të të drejtave të klientëve nga furnizuesi.
4. ERE do të vlerësojë performancën e shërbimit ndaj klientit të të licencuarve në aktivitetin e furnizimit jo më pak se çdo 3 vjet.
5. Në rast se ERE konstaton se performanca e një të licencuari në aktivitetin e furnizimit për arritjen e treguesve të matjes dhe vlerësimit të performancës së shërbimit ndaj klientit është jo e mirë, do të përgatisë qëndrimin e saj dhe pas marrjes së objeksioneve nga Furnizuesit në lidhje me gjetjet e ERE-s, mund të dalë me vendim të bordit për lënien e detyrave dhe afateve për plotësimin e tyre.
6. Në rast se i licencuari nuk merr masat e nevojshme në përputhje me parashikimet e nenit 5 dhe nenit 6 pika 5 të kësaj Rregullore, ERE mund të marrë masa ndaj të licencuarit në përputhje me parashikimet e Rregullores për procedurat e vendosjes dhe reduktimit të gjobave.

Neni 7

Kriteret e vlerësimit të performancës

1. Performanca e furnizuesit në cilësinë e shërbimit do të konsiderohet:
 - a. E mirë nëse ka më pak se 3% të totalit të klientëve që kanë ushtruar ankim në lidhje me keqfaturimin;
 - b. E kënaqshme, nëse ka 3 % të totalit të klientëve që kanë ushtruar ankim në lidhje me keqfaturimin;
 - c. Jo e mirë nëse ka më shumë se 3% të totalit të klientëve që kanë ushtruar ankim në lidhje me keqfaturimin.
2. Performanca e furnizuesit në trajtimin e ankesave do të konsiderohet:
 - a. E mirë, nëse ankesat janë trajtuar para afatit të parashikuar në rregullore;
 - b. E kënaqshme, nëse ankesat janë trajtuar në afatin e parashikuar në rregullore;
 - c. Jo e mirë, nëse ankesat janë trajtuar jashtë afatit të parashikuar në rregullore.
3. Performanca e furnizuesit në kohën e përgjigjes ndaj kërkesave të klientit do të konsiderohet:

- a. E mirë, nëse furnizuesi ka marrë të gjitha masat teknike/organizative të cituara në këtë Rregullore për adresimin në kohë të kërkesave/ankesave pranë furnizuesit;
- b. E kënaqëshme, nëse furnizuesi ka marrë disa nga masat teknike/organizative të cituara në këtë Rregullore për adresimin në kohë të kërkesave/ankesave pranë furnizuesit por pa cënuar cilësinë e shërbimit.
- c. Jo e mirë nëse furnizuesi nuk ka marrë masat teknike/organizative të cituara në këtë Rregullore për adresimin në kohë të kërkesave/ankesave pranë furnizuesit duke cënuar cilësinë e shërbimit.

Neni 8

Dispozita Përfundimtare

1. Kjo Rregullore është objekt rishikimi, me vendim të bordit të ERE-s, pas kërkesës së palëve të interesit ose me iniciativë të ERE-s.

DRAFT