



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

**ENTI RREGULLATOR I ENERGJISË  
DREJTORIA E ÇËSHTJEVE KONSUMATORE DHE E ZGJIDHJES  
ALTERNATIVE TË ANKESAVE**

Nr. 977 Prot.

Tiranë, më 25.03.2026

**PLANI VJETOR I VEPRIMTARISË SË DREJTORISË SË ÇËSHTJEVE  
KONSUMATORE DHE E ZGJIDHJES ALTERNATIVE TË ANKESAVE PËR  
PERIUdhËN MARS-DHJETOR 2026**

**Drejtuar: Kryetarit të ERE  
Bordit të ERE**

**Për dijeni: Sekretarit të Përgjithshëm  
Këshilltarit të Bordit**

Në zbatim të pikës 2 të nenit 12 dhe nenit 27 të Rregullores së Brendshme për Organizimin dhe Funksionimin e Entit Rregullator të Energjisë, miratuar me Vendimin nr. 199, datë 27.11.2020, si dhe mbështetur në Vendimin e bordit të ERE Nr. 21, Datë 27.01.2026 “Mbi miratimin e strukturës, organikës dhe kategorizimit të pozicioneve të punës së Entit Rregullator të Energjisë (ERE) paraqitet për shqyrtim dhe miratim Planit Vjetor i Veprimtarisë së Drejtorisë së Çështjeve Konsumatore për periudhën mars-dhjetor 2026.

Në vijim të planit vjetor të Drejtorisë së Çështjeve Konsumatore, regjistruar me nr.3047 protokollit, datë 13.12.2025, dhe në kuadër të rishikimit të fushës së përgjegjësisë dhe detyrave të Drejtorisë së Çështjeve Konsumatore, tashmë nën emërtesën Drejtoria e Çështjeve Konsumatore dhe Zgjidhjes Alternative të Ankesave, po paraqesim në vijim planin e rishikuar të punës për pjesën e mbetur të vitit 2026.

**MARS**

- Trajtimi i ankesave dhe ndjekja e rasteve të pazgjidhura.
- Përditësimi i regjistrit të ankesave në përputhje me Programin e Transparencës së ERE.
- Mbikëqyrja e procedurave të aksesit në rrjet për konsumatorët, me fokus respektimin e parimit të mosdiskriminimit.
- Verifikimi i zbatimit të detyrimeve të raportimit nga FSHU sha.
- Ndjekja e objektivave strategjike të ERE dhe e masave të përcaktuara në Strategjinë e Eficiencës.
- Analizë e respektimit të afateve nga operatorët
- Publikim informacioni edukues për konsumatorët (online/fizik)

- Ndjekje e zbatimit të vendimeve të ZAA
- Identifikim nevojash për përmirësime rregullatore
- Analiza përfundimtare e të dhënave për raportin vjetor.

## **PRILL**

- Trajtimi dhe ndjekja e ankesave të konsumatorëve.
- Mbikëqyrja e zbatimit të kushteve të përgjithshme të furnizimit publik
- Mbledhja dhe analiza e të dhënave mbi masat e ndërmarra për zbatimin e Rregulloreve të ERE në bazë të të cilave Furnizuesi I shërbimit universal raporton për çështje që lidhen me fushën e përgjegjësisë dhe kompetencës së DÇKZAA.
- Ndjekja e objektivave strategjike të ERE.
- Fushatë informuese tematike për konsumatorët
- Analizë e ankesave të përsëritura dhe shkaqeve sistemike
- Takime teknike me operatorët për problematika të konstatuara
- Përgatitje udhëzimesh praktike për konsumatorët
- Monitorim i cilësisë së komunikimit operator–konsumator

## **MAJ**

- Trajtimi dhe ndjekja e ankesave të klientëve.
- Realizimi i anketës mbi nivelin e kënaqësisë së konsumatorëve dhe mbledhja e të dhënave përkatëse.
- Mbikëqyrja e procedurave të operimit të sistemit të faturimit të FSHU sh.a.
- Ndjekja e objektivave strategjike të ERE.
- Mbikëqyrja e praktikave të faturimit dhe korigjimit të faturave, me fokus mbrojtjen e konsumatorëve nga faturimi i pasaktë ose jo transparent.
- Analizë periodike për ecurinë e ZAA
- Përditësim i materialeve informuese sipas zhvillimeve rregullatore
- Bashkëpunim me shoqata të konsumatorëve për shpërndarje informacioni

## **QERSHOR**

- Trajtimi dhe ndjekja e ankesave të klientëve.
- Vijimi i realizimit të anketës së kënaqësisë së konsumatorëve.
- Fillimi i punës për zbatimin e rekomandimeve të Rezolutës së Kuvendit për veprimtarinë e ERE në mbrojtje të konsumatorit.
- Analiza dhe publikimi i rezultateve të anketës mbi kënaqësinë e konsumatorëve ndaj shërbimit të furnizuesve.
- Monitorimi i zbatimit të planit të masave të Furnizuesit të Shërbimit Universal.
- Ndjekja e objektivave strategjike të ERE.
- Kontributi në rishikimin ose përmirësimin e akteve rregullatore të ERE që lidhen me mbrojtjen e konsumatorit, bazuar në përvojën praktike të trajtimit të ankesave dhe monitorimeve.
- Mbikëqyrje i përmbushjes së detyrimeve të shërbimit universal
- Planifikim i aktiviteteve për gjysmën e dytë të vitit



## **KORRIK**

- Trajtimi dhe ndjekja e ankesave.
- Vijimi i punës për zbatimin e rekomandimeve të Rezolutës së Kuvendit.
- Monitorimi në FSHU sh.a. mbi afatet dhe procedurat e trajtimit të ankesave të konsumatorëve.
- Ndjekja e objektivave strategjike të ERE.
- Hartimi i analizave tematike mbi ankesat e përsëritura të konsumatorëve, me qëllim identifikimin e problematikave sistematike në tregun e energjisë elektrike dhe propozimin e masave rregullatore ose përmirësuese për Bordit e ERE.
- Monitorimi i zbatimit të detyrimit për informimin paraprak të konsumatorëve lidhur me ndryshimet e çmimeve, kushteve kontraktore dhe të drejtave të tyre, në përputhje me Ligjin nr. 43/2015 dhe aktet nënligjore në fuqi.
- Publikim informacioni praktik për konsumatorët
- Ndjekja e zbatimit të vendimeve ekzistuese
- Raportim i shkurtër mujor për problematika emergjente nëse konstatohen gjatë periudhës së verës

## **GUSHT**

- Trajtimi dhe ndjekja e ankesave.
- Vijimi i anketës së kënaqësisë së konsumatorëve.
- Vijimi i punës për zbatimin e rekomandimeve të Rezolutës së Kuvendit.
- Komunikimi i vazhdueshëm me FSHU mbi detyrimet për raportim.
- Ndjekja e objektivave strategjike të ERE.
- Mbikëqyrje e zbatimit të detyrimeve të shërbimit universal, përfshirë aksesin, vazhdimësinë e furnizimit dhe trajtimin e klientëve fundorë, në funksion të garantimit të interesit publik.
- Analizë e tendencave sezonale
- Përgatitje materiale sensibilizuese për fushatat e vjeshtës
- Monitorim minimal por i vazhdueshëm institucional për sigurimin e shërbimit universal të furnizimit

## **SHTATOR**

- Trajtimi dhe ndjekja e ankesave.
- Vijimi i punës për zbatimin e rekomandimeve të Rezolutës së Kuvendit.
- Fushata edukimi për konsumatorët (fillimi i sezonit të ri)
- Analizë e problematikave të shërbimit universal
- Takime koordinuese me operatorët
- Rritja e transparencës për publikun përmes përgatitjes së materialeve informuese ose statistikore mbi të drejtat e konsumatorëve dhe praktikën e mbrojtjes së tyre, në përputhje me Programin e Transparencës së ERE.
- Ndjekja e objektivave strategjike të ERE.



## **TETOR**

- Trajtimi dhe ndjekja e ankesave.
- Analizë tematike e ankesave (cilësi, faturim, akses)
- Propozime për përmirësime rregullatore ose procedural nëse konstatohen
- Monitorim i respektimit të standardeve të shërbimit
- Intensifikim i seancave ZAA
- Përgatitje materialesh informuese të avancuara
- Vijimi i punës për zbatimin e rekomandimeve të Rezolutës së Kuvendit.
- Ndjekja e objektivave strategjike të ERE.

## **NËNTOR**

- Trajtimi dhe ndjekja e ankesave.
- Komunikimi me FSHU për garantimin e përmbushjes së detyrimeve të shërbimit public ndaj konsumatorëve.
- Vijimi i punës për zbatimin e rekomandimeve të Rezolutës së Kuvendit.
- Ndjekja e objektivave strategjike të ERE.
- Vlerësimi i qartësisë, përmbajtjes dhe transparencës së kontratave të furnizimit me energji elektrike, përfshirë kushtet e përgjithshme dhe praktikatat e komunikimit me klientët.
- Analizë paraprake vjetore e veprimtarisë
- Raportim për drejtuesit mbi ecurinë vjetore
- Vlerësim i efektivitetit të ZAA

## **DHJETOR**

- Trajtimi dhe ndjekja e ankesave.
- Monitorimi i FSHU sh.a. për garantimin e së drejtës së informimit të klientit dhe funksionimin e një tregu transparent.
- Përditësimi i regjistrit të ankesave në përputhje me Programin e Transparencës.
- Vijimi i punës për zbatimin e rekomandimeve të Rezolutës së Kuvendit.
- Ndjekja e objektivave strategjike të ERE.
- Analizë përfundimtare e ankesave dhe shërbimit universal
- Vlerësim i performancës së sektorëve dhe stafit
- Hartim i planit paraprak për vitin pasardhës

**DREJTORIA E ÇËSHTJEVE KONSUMATORE**

**DREJTORI**

**Julia Guga**

