

**RREGULLORE PËR PËRCAKTIMIN E
KRITEREVE STANDARDE DHE KËRKESAVE MINIMALE TË CILËSISË SË
SHËRBIMIT DHE FURNIZIMIT TË RRJETEVE TË GAZIT NATYROR**

**PJESA I
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME**

Neni 1

Baza ligjore

Kjo Rregullore është hartuar në përputhje me nenin 16, pika 18, nenin 48, pika 5, nenin 53 pika 5, nenin 89, pika 1 dhe 7, nenin 94 pikat 5 dhe 8 të Ligjit Nr. 102/2015 "Për Sektorin e Gazit Natyror"; Ligjit Nr.9902, datë 17.4.2008, "Për mbrojtjen e klientit".

**Neni 2
Qëllimi i Rregullores**

- 2.1 Qëllimi i kësaj Rregullore është përcaktimi i kritereve standarte dhe kërkesave minimale të cilësisë së shërbimit dhe furnizimit të rrjeteve të gazit natyror tek klienti fundorë.
- 2.2 Duke pasur parasysh se përkufizimi i pranuar gjërësish prej industrisë për "Cilësinë e Shërbimit dhe Furnizimit" në fushën e transmetimit, shpërndarjes dhe furnizimit të gazit natyror është i gjërë, **kjo Rregullore nuk duhet të zbatohet si një dokument i veçuar**, por bashkarisht me:
 - a) Kushtet e Licencave për shërbimet e Transmetimit, Shpërndarjes dhe Furnizimit.
 - b) Kodin e Transmetimit të Gazit natyror, Kodin e Shpërndarjes së Gazit natyror, Kodin e Matjes të Gazit natyror dhe çdo Kod tjetër përkatës.
 - c) Standardet Teknike të Cilësisë dhe të Sigurisë të hartuara dhe miratuara nga Këshilli i Ministrave (ose në proces hartimi) në përputhje me Nenin 10 të Ligjit nr. 102/2015 "Për Sektorin e Gazit Natyror" te njoitura edhe si Rregullat Teknike të Gazit (Kodet e Praktikës për Sektorin Shqiptar të Gazit).
 - d) "Standardet për Trajtimin e Ankesave të Klientëve nga të Licencuarit në veprimtaritë e shpërndarjes dhe furnizimit të gazit natyror për klientët me pakicë" që miratohet nga ERE.

- e) "Rregulloren për trajtimin e ankesave të dorëzuara nga klienti dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet të licencuarve, për sektorin e energjisë dhe gazit natyror", miratuar me vendim të Bordit të ERE-s nr. 114, datë 08.07.2016.
 - f) Rregulloren për lidhjet e reja në sistemin e shpërndarjes dhe
 - g) Çdo legjislacion tjetër përkatës dhe të zbatueshëm.
- 2.3 Kjo Rregullore zbatohet për Operatorin e Sistemit të Transmetimit (OST-G), Operatorin e Sistemit të Shpërndarjes (OSSH-G), Furnizuesit përgjegjës për Detyrimin e Shërbimit Publik në përputhje me Nenin 89 të Ligjit nr. 102/2015, "Për Sektorin e Gazit Natyror, si dhe çdo furnizues tjetër i gazit natyror.

Neni 3 Përkufizimet

Termat e përdorura në këtë Rregullore kanë kuptimin e parashikuar në këtë nen, ndërkohë që çdo term tjetër që nuk është përcaktuar në këtë Rregullore, ka të njëjtin kuptim me termat e përcaktuara në Ligjin nr.102 / 2015 "Për Sektorin e Gazit Natyror":

"Furnizues" do të thotë një shoqëri e licencuar për të kryer aktivitetin e furnizimit me gaz natyror;

"Indeksi i kohëzgjatjes mesatare së ndërprerjes për klientin" ose **"CAIDI"** është një tregues i performancës i përcaktuar në Nenin 4.7 të kësaj rregulloreje për të vlerësuar kohëzgjatjen mesatare të ndërprerjes për klientët e prekur.

"Indeksi i frekuencës mesatare të ndërprerjes për klientin" ose **"CAIFI"** është një tregues i performancës i përcaktuar në nenin 4.8 të kësaj rregulloreje që përdoret për të vlerësuar frekuencën (shpeshtësinë) mesatare të ndërprerjeve për klientët e prekur.

"Klient" nënkupton një klient me shumicë, ose një klient fundor të gazit natyror ose një shoqëri të gazit natyror, i cili blen gaz natyror;

"Baza e Klientëve" ose **"CB"** në lidhje me një periudhë përkatëse (vit, gjashtë mujor ose tremujor) nënkupton numrin mesatar të klientëve të furnizuar të përllogaritur sipas formulës së mëposhtme:

$$CB = \frac{A + B}{2}$$

Ku;

CB = Baza e Klientëve për periudhën përkatëse

A = numri total i Klientëve të Shpërndarjes në fillim të periudhës përkatëse.

B = numri total i Klientëve të Shpërndarjes në fund të periudhës përkatëse.

"Klient familjar" nënkupton një klient që blen gaz natyror për konsum familjar dhe përjashton një klient që përdor gaz natyror për çdo aktivitet tregtar ose profesional.

"Tubacion Kryesor" është një tubacion me diametër të madh, pjesë e sistemit të shpërndarjes, që shërben për të përcjelljë dhe shpërndarë gazin natyror drejt tubacioneve me diametra më të vegjël për tek klientët fundorë dhe familjarë.

"Ndërprerje" nënkupton çdo humbje të furnizimit me gaz natyror për Klientët që lidhet me një mosfunkcionim të ndonjë pjese të rrjetit, përfshirë edhe ndërprerjet në mjediset e një Klienti të vetëm, por duke përjashtuar ndërprerjet e shkaktuara nga një furnizues dhe/ose shitës me pakicë ose nga një defekt në pajisjet për gazin natyror në pronesi të një Klienti, dhe duke patur parasysh që:

- fillimi i *ndërprerjes* supozohet të ketë ndodhur kur ndërprerja fillimi shtë regjistruar automatikisht nga pajisje të tillë si *SCADA* ose, në rastet kur pajisje të tillë nuk ekzistojnë, në kohën kur ndërprerja vihet re fillimi shtë (në çfarëdo menyre) nga OSSh-G ose OST-G, ose kur *Klienti* i parë raporton se ka pasur një *ndërprerje* në rrjet; dhe
- përfundimi i një *ndërprerjeje* supozohet të ketë ndodhur kur ndërprerja automatikisht regjistrohet si e përfunduar nga pajisje të tillë si *SCADA* ose, në rastet kur pajisje të tillë nuk ekzistojnë, në kohën kur furnizimi me gaz natyror i kthehet të gjithë *Klientëve* të prekur¹.

"Ndërprerje e Planifikuar" do të thotë një ndërprerje e parashikuar nga Operatori i Sistemit të Transmetimit dhe/ose të Shpërndarjes së gazit natyror të shërbimit kur Klienti (ët) është/janë njofuar paraprakisht për ndërprerjen në përputhje me të gjitha ligjet në fuqi, kodet e rrjetit, rregullat dhe rregulloret.

"Ndërprerje e paplanifikuar" do të thotë një ndërprerje që nuk është parashikuar nga ana Operatorit të Sistemit të Transmetimit dhe/ose të Shpërndarjes.

"Ndërprerje e Zgjatur" nënkupton një ndërprerje të furnizimit me gaz natyror të një Klienti në pikën e tij të furnizimit e cila ka një kohëzgjatje më të gjatë se 30 minuta, duke patur parasysh që përfundimi i *ndërprerjes* së zgjatur do të jetë momenti i rikthimit të plotë të furnizimit për Klientin. Përsëritja në një periudhë të shkurtër kohore e tre ose më shumë ndërprerjeve me kohëzgjatje jo më të shkurtër se 15 minuta, do të konsiderohet gjithashtu si ndërprerje e zgjatur.

"Standartet e Performancës së Cilësisë" ose **"QPI"** janë parametra të paracaktuar të përdorura për të matur nivelin e performancës së shërbimeve dhe furnizimit të gazit natyror prej të Licencuarve siç përcaktohet në nenin 4 të kësaj Rregulloreje dhe aktet e tjera rregullatore përkatëse të sektorit të gazit natyror.

¹ Mundet qe numri i Klientëve të prekur gjatë një ndërprerjeje të duhet të përllogaritet.

"Standartet e Performancës Minimale të Cilësisë" ose "MQPS" nënkupton nivelet minimale të QPI-së, të miratuara kohë pas kohe nga Bordi i ERE-s për një periudhë rregullatore specifike dhe të bashkangjitur kësaj Rregulloreje si Shtojca 1.

"Indeksi i Kohëzgjatjes Mesatare të Ndërprerjes së Sistemit" ose "SAIDI" është një tregues i performancës i përcaktuar në Nenin 4.5, i përdorur për të vlerësuar kohëzgjatjen mesatare të Ndërprerjeve të Zgjatura për të gjithë Bazën e Klientëve.

"Indeksi i Frekuencës Mesatare të Ndërprerjes së Sistemit" ose "SAIFI" është një tregues i performancës i përcaktuar në nenin 4.6, i përdorur për të vlerësuar frekuencën/shpeshtesine mesatare të Ndërprerjeve të Zgjatura për të gjithë Bazën e Klientëve.

"Skema stimuluese për performancën e cilësisë" është një skemë financiare nxitëse që ERE mund të miratojë në përputhje me këtë Rregullore me qëllim që të shpërblejë OSSh-G-në dhe të Licencuar të tjerë në sektorin e gazit për përmirësimin e cilësisë së performancës së tyre në shërbime dhe furnizim.

PJESA II
STANDARTET E PERFORMANCËS SË CILËSISË & ZBATIMI
Neni 4
Standartet e Performancës së Cilësisë

Standartet e performancës për vlerësimin e cilësisë së shërbimit dhe furnizimit në lidhje me një periudhë të caktuar (vit, gjashtë mujor ose tremujor) që duhet të maten, registrohen dhe/ose llogariten nga Operatori i Sistemit të Transmetimit dhe/ose të Shpërndarjes cilido qoftë dhe të raportohennë ERE në përputhje me nenin 5 janë si vijon:

- 4.1 "Indeksi i Rrezikut të Rrjedhjeve të Gazit" përbëhet nga numri i rrjedhjeve të gazit të raportuara nga Klientët ose palët e treta gjatë periudhës përkatëse. Për të qënë të qartë, raportimet nga palë të treta të ndryshme për të njejtën rrjedhje gazi do të konsiderohen si një rast i vetëm i rrjedhjes së gazit.
- 4.2 "Efikasiteti i reagimit ndaj thirrjeve emergjente në lidhje me rrjedhjet e gazit" do të thotë përqindja e rasteve që OSSh-G ka arritur në vendngjarje brenda afatit prej 90 minutash nga marrja e raportimit.
- 4.3 "Përqindja e Klientëve me Lexim Faktik të Matjes" ose "MC" llogaritet me anë të formulës së mëposhtme;

$$MC(\%) = \left(1 - \frac{NMC}{CB}\right) * 100\%$$

Ku;

MC = Përqindja e Klientëve që Maten ose e Klientëve me Lexim Faktik të Matjes (lexim në distancë ose vizual) si përqindje e Bazës së Klientëve.

NMC = Klientë që nuk maten ose numri total i Klientëve pa Lexim të Matjes. Kjo përfshin edhe klientët me matës të dëmtuar ose teknikisht me defekt në momentin e raportimit të të dhënave nga Operatori i Sistemit të Shpërndarjes, por përjashton klientët të cilët e kanë raportuar leximin e matësit të tyre tek O.S.Sh.

CB = Baza e Klientëve siç përcaktohet në Nenin 3.

- 4.4 "Performanca e njoftimit për ndërprerjet e planifikuara" ose "PPI" do të thotë përqindja e rasteve të njoftuara brenda periudhës së aprovuar dhe të publikuar për njoftim, e cila për qëllime të kësaj Rregulloreje do të jetë 5 ditë kalendarike përpara për çdo rast ndërhyrjeje të planifikuar për mirëmbajtje, riparim, lidhje apo tjetër.

$$PPI(\%) = \left(1 - \frac{NNPI}{TPI}\right) * 100\%$$

Ku:

NNPI = numri total i ndërprerjeve të planifikuara të pa-njoftuara që kanë ndodhur duke përfshirë edhe ato të informuara paraprakisht, por me më pak se 5 ditë kalendarike.

TPI = numri total i ndërprerjeve të planifikuara të realizuara duke përfshirë si ato të njoftuara ashtu edhe ato të panjoftuara.

- 4.5 "Indeksi i kohëzgjatjes mesatare të ndërprerjes së sistemit" ose "SAIDI" do të thotë shuma e kohëzgjatjeve të të gjitha ndërprerjeve të zgjatura (në minuta) që kanë ndodhur gjatë periudhës përkatëse të pjestuar nga Baza e Klientëve, sipas formulës në vijim;

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^K (Di \times Ni)}{CB}$$

Ku:

Di = kohëzgjatja e Ndërprerjes të Zgjatur "i"

K = numri total i ngjarjeve të Ndërprerjeve të Zgjatura.

Ni = numri i Klientëve që vuajnë nga Ndërprerja e Zgjatur "i"

CB = Baza e Klientëve, siç përcaktohet në Nenin 3.

- 4.6 "Indeksi i frekuencës mesatare të ndërprerjes së sistemit" ose "SAIFI" do të thotë numri i përgjithshëm i Ndërprerjeve të Zgjatura i pjestuar nga Baza e Klientëve të shërbyer gjatë periudhës përkatëse sipas formulës në vijim dhe jep informacion mbi frekuencën/shpeshtësinë mesatare të Ndërprerjeve të Zgjatura për klient në një zonë të paracaktuar.

$$SAIFI = \frac{K}{CB}$$

Ku:

K = numri total i ngjarjeve të Ndërprerjeve të Zgjatura.

CB = Baza e Klientëve, siç përcaktohet në Nenin 3.

- 4.7 "Indeksi i Kohëzgjatjes mesatare të ndërprerjes së klientit" ose "CAIDI" nënkupton kohëzgjatjen totale të të gjitha Ndërprerjeve të Zgjatura (në minuta) të pjestuar me numrin total të Ndërprerjeve të Zgjatura që kanë ndodhur gjatë periudhës përkatëse, e cila është ekuivalente me pjestimin e indeksit SAIDI me indeksin SAIFI. Ky tregues përfaqëson kohën mesatare për të rivendosur furnizimin e klientëve pas një ngjarje të Ndërprerjes së Zgjatur të furnizimit me gaz natyror dhe duhet të raportohet per të dyja; për çdo Tubacion Kryesor dhe për të gjithë rrjetin e shpërndarjes.

$$CAIDI = \frac{\sum_{i=1}^K Di \times Ni}{K} = \frac{SAIDI}{SAIFI}$$

Ku;

Ni = numri i Klientëve që vuajnë nga Ndërprerja e Zgjatur "i".

Di = kohëzgjatja e Ndërprerjes së Zgjatur "i".

K = numri total i ngjarjeve të Ndërprerjeve të Zgjatura.

- 4.8 "Indeksi i frekuencës mesatare të ndërprerjes së klientit" ose "CAIFI" do të thotë numri i përgjithshëm i Ndërprerjeve të Zgjatura i pjestuar nga numri i klientëve të prekur nga Ndërprerjet e Zgjatura siç tregohet më poshtë. Përdoret për të treguar tendencat e ndërprerjeve tek klientet dhe ndihmon për të treguar numrin e klientëve të prekur ne krahasim me te gjithë Bazen e Klientëve.

$$CAIFI = \frac{\text{Numri total i Ndërprerjeve të Zgjatura}}{\text{Numri i klientëve të prekur}}$$

- 4.9 "Indeksi i Performancës për përgjigjen ndaj Ankesave të Klientit" ose "PICC" do të thotë përqindja e klientëve që për ankesat e paraqitura kanë marrë përgjigje brenda afatit të përcaktuar në "Standartet e Trajimit të Ankesave të Klientëve të Sektorit të Gazit Natyror nga të Licencuarit në Aktivitetet e Shpërndarjes dhe Furnizimit për Klientët me Pakicë", të miratuar nga Bordi i ERE-s. Ky tregues zbatohet për të gjitha ankesat e Klientëve së bashku pavaresisht nga natyra e tyre specifike duke përdorur formulën e mëposhtme;

$$PICC(\%) = \left(1 - \frac{NRC}{TNC}\right) * 100\%$$

Ku;

NRC = Numri i ankesave pa-përgjigjje.

TNC = Numri total i ankesave të marra gjatë periudhës përkatëse.

- 4.10 "Indeksi i Performancës në Zgjidhjen e Ankesave të Klientëve në lidhje me Cilësinë e Presionit" ose "PIPQ" do të thotë përqindja e ankesave të Klienteve që lidhen me devijimet e presionit jashtë marzheve të paracaktuar në Kodet e Rrjetit të Tranmetimit dhe/ose të Shpërndarjes të cilat janë zgjidhur nga OST-G dhe/ose OSSh-G brenda afatit të miratuar kohor. Ky tregues zbatohet vetëm për Klientët me një konsum vjetor prej jo më pak se _____ MWh. Afatet e dhënies së përgjigjes përcaktohen gjithashtu në Kodet e Transmetimit dhe/ose Shpërndarjes që do të miratohen nga Bordi i ERE-s.

$$PIPQC(\%) = \left(1 - \frac{NNFPQC}{TNPQC}\right) * 100\%$$

Ku;

PIPQC = Indeksi i Performancës ndaj ankesave të cilësisë së presionit;

NNFPQC = Numri i ankesave të cilësisë së presionit të pa-zgjidhura brenda afatit kohor;

TNPQC = Numri total i ankesave të cilësisë së presionit të marra gjatë periudhës përkatëse.

- 4.11 "Indeksi i Performancës në Zgjidhjen e Kërkesave të Klientit për Lidhje të Re" ose "PINC" do të thotë përqindja e kërkesave të Klientit në lidhje me Lidhjet e Reja që janë plotësuar nga OSSh brenda afatit kohor të parashikuar nga "Rregullorja për Lidhjet e Reja në Sistemin (et) e Transmetimit dhe/ose Shpërndarjes" që do të miratohet nga Bordi i ERE-s dhe llogaritet sipas formulës së mëposhtme;

$$PINC(\%) = \left(1 - \frac{NDNC}{TRNC}\right) * 100\%$$

Ku;

PINC = Indeksi i Performancës ndaj kërkesave të klienteve për vendosjen e lidhjeve të reja

NDNC = Numri i lidhjeve të reja të vonuara të cilat ose nuk janë vendosur ende ose janë vendosur përtej afatit kohor të miratuar;

TRNC = Numri total i kërkesave për lidhjet e reja të marra gjatë periudhës përkatëse.

- 4.12 "Koha për të rilidhur Klientët të cilëve u është shkëputur furnizimi me gaz natyror për shkak të mos pagesës së detyrimeve" ose "ARTL" është koha mesatare e marrë nga OSSh-G për të rilidhur klientin pas njoftimit prej Furnizuesit për t'a rilidhur atë.

$$\text{ARTL} = \frac{\sum_{i=1}^K D_i}{N_t}$$

Ku;

ARTL = Koha mesatare e rilidhjes së klientëve të shkëputur për shkak të mossħlyerjes se detyrimeve

Di = koha e rilidhjes së klientit të shkëputur për shkak të mospagimit të detyrimeve "i" që matet si kohëzgjatja nga momenti kur Furnizuesi informon OSSh-G-në të rivendosë lidhjen derisa furnizimi të jetë realizuar dhe dokumentuar.

Nt = numri total i klientëve të shkëputur për shkak të mospagesës së detyrimeve.

Neni 5 **Matja, Regjistrimi, Publikimi dhe Raportimi i QPI**

- 5.1 Operatori i Sistemit të Shpërndarjes, OST-G dhe çdo i Licencuar tjetër janë përgjegjës për kryerjen e matjeve të nevojshme dhe disponueshmërisë e të gjithë të dhënave që duhen për llogaritjen e të gjithë Treguesve të Performancës së Cilësisë të shërbimit dhe furnizimit të gazit natyror siç përcaktohet në nenin 4 të kësaj Rregulloreje.
- 5.2 Brenda një viti nga hyrja në fuqi e kësaj Rregulloreje, por jo më vonë se Janari 2021, OSSh-G, OST-G dhe çdo i Licencuar tjetër përkatës do të ndërtojnë mjetet e përshtatshme duke përfshirë edhe mbi bazë IT (teknologji informacioni), të aftë për të regjistruar dhe për të mundësuar aksesin në të dhënrat aktuale dhe ato historike të QPI-së. Gjithashtu, duke filluar nga kjo datë informacioni i publikuar do të strukturohet sipas Nenit 4 dhe Shtojcës 1 të kësaj Rregulloreje në përputhje me praktikat më të mira të industrisë në atë kohë. Në rast se informacioni në lidhje me një ose më shumë tregues nuk është i disponueshëm, OSSh-G, OST-G ose çdo i Licencuar tjetër përkatës do të informojë menjëherë ERE-n për këtë dhe do të paraqesë një afat të arsyeshëm për korrigjimin e situatës. Sa më sipër nuk shmang detyrimin e ERE-s për monitorimin e të licencuarve.

*Rregullorja për përcaktimin e Standardeve dhe Kërkesave Minimale të Cilësisë së Shërbimeve
dhe Furnizimit në Sektorin e Gazit Natyror Miratuar me Vendim të Bordit të ERE-s Nr. 100,
datë 21.06.2019*

- 5.3 Përkufizimet e QPI-së dhe MQPS-së do të publikohen dhe përditësohen rregullisht në faqen e internetit të OSSh-së pas miratimit nga Bordi i ERE-s në përputhje me nenin 10.3. Udhëzuesi i Raportimit të dhënave nga të licencuarit do të miratohet nga ERE.
- 5.4 Informacioni do të mblidhet dhe regjistrohet progresivisht gjatë gjithë vitit kalendarik dhe QPI do t'i raportohet ERE-s jo më vonë se 30 ditë nga fundi i çdo tremujori.
- 5.5 Raportet tremujore, për tremujorin e dytë, të tretë dhe të katërt, do të përmbajnë përvëç të dhënave specifike të tremujorit përkatës edhe shifrat progresive që nga fillimi i vitit përkatës.
- 5.6 Raportimi vjetor i QPI-së është pjesë përbërëse e raporteve vjetore të OST- G dhe OSSh – G dhe do të fillojë jo më vonë se raportimi për vitin 2021.

Neni 6
Menaxhimi i ankesave

- 6.1 OSSh-G do të krijojë një sistem të integruar të shërbimit të ankesave duke përfshirë një linjë telefonike 24/24h e cila ndër të tjera do të marrë dhe regjistrojë të gjitha ankesat e klientëve dhe do të sigurojë që ato të ndiqen në mënyrë të duhur dhe se procesi është regjistruar dhe është i gjurmueshëm.
- 6.2 OSSh-G do të trajtojë çdo ankesë të klientit në përputhje me "Standardet e trajtimit të ankesave të klientëve prej të licencuarve në aktivitetet e shpërndarjes dhe furnizimit me gazit natyror të klientëve me pakicë" të miratuara nga Bordi i ERE-s.
- 6.3 Klientët që nuk janë të kënaqur me zgjidhjen e ofruar nga i licencuari mund të ndjekin ankesën e tyre me ERE-n, e cila do t'a trajtojë atë në përputhje me "*Rregulloren për trajtimin e ankesave të dorëzuara nga klienti dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet të licencuarve, për sektorin e energjisë dhe gazit natyror*", miratuar me vendim të Bordit të ERE-s Nr. 114, datë 08.07.2016.

Neni 7
Monitorimi dhe Mbikëqyrja

- 7.1 ERE, duke zbatuar kompetencat dhe përgjegjësitet e saj të dhëna me Ligjin nr. 102/2015 "Për Sektorin e Gazit Natyror" të ndryshuar dhe Ligjin nr. 43/2015 "Për Sektorin e Energjisë Elektrike", të ndryshuar duhet të sigurojë monitorimin dhe mbikëqyrjen për zbatimin e kësaj Rregulloreje.

7.2 Të licencuarit, klientët dhe të gjithë personat përgjegjës, të cilët me veprimet ose mosveprimet e tyre nuk përm bushin kërkuesat e Performancës Minimale të Cilësisë, të miratuara me këtë Rregullore, janë përgjegjës sipas përcaktiveve të nenit 106 të Ligjit nr. 102/2015 "Për Sektorin e Gazit Natyror" të ndryshuar dhe nenit 107 të Ligjit nr. 43/2015 "Për Sektorin e Energjisë Elektrike" të ndryshuar.

Neni 8 **Gjobat në rast të mospërmbushjes së MQPS-së**

8.1 Në përputhje me Nenin 10.2 të të kësaj rregulloreje, në të gjitha rastet e mospërmbushjes nga ana e OSSh-G-së e MQPS-ve të përcaktuar në këtë Rregullore, OSSh-ja do të jetë subjekt i një gjobë sipas Nenit 106 (1) (a) (x) të Ligjit nr.102 / 2015 "Për Sektorin e Gazit Natyror", të ndryshuar dhe "Rregullores për procedurat e vendosjes dhe reduktimit të gjobave".

Neni 9 **Mospërmbushja për shkak të një Force Madhore**

9.1 Kur nuk është në gjendje të përbushë detyrimet e tij të përcaktuara me anë të kësaj Rregulloreje për shkak të një ngjarjeje të shkaktuar nga një Forcë Madhore, Operatori i Sistemit të Shpërndarjes do të njoftojë menjëherë ERE-n dhe të gjitha palët e prekura, duke dhënë detaje për shkaqet e dështimit dhe kohëzgjatjen e pritshme të kësaj pamundësie.

9.2 Gjatë periudhës së një Force Madhore aktive, detyrimet e OSSh-G-së për të përbushur MQPS-në do të pezullohen.

9.3 Në rast se ndonjë nga palët e prekura nga mospërmbushja e MQPS nga ana e OSSh-G-së për shkak të një Force Madhore, vlerëson që deklarata e Forcës Madhore është e pajustifikueshme, ajo mund t'ia referojë çështjen ERE-s për rishikimin e deklaratës ose Gjykatës.

9.4 Nëse ERE konstaton se arsyet për mospërmbushjen e detyrimeve të përcaktuara në këtë Rregullore nuk janë shkaktuar nga një Forcë Madhore dhe procesi i apelimit e ka pohuar atë konstatim, detyrimet e OSSh-G-së nuk do të konsiderohen të pezulluara për periudhën e pretenduar.

PJESA III **DISPOZITA PËRFUNDIMTARE**

Neni 10 **Dispozita kalimtare**

Afati kohor për zbatimin e Treguesve të Performancës Minimale të Cilësisë.

- 10.1 Vlerat fillestare të MQPS jepen në Shtojcën 1 të kësaj Rregulloreje. Ato sigurojnë nivele indikative, por jo të detyrueshme që duhet të synohen nga OSSh-ja gjatë një periudhe tranzitore dy vjeçare duke filluar nga Janari i vitit 2020. MQPS do të rivlerësohet nga ERE në bazë të performancës së demonstruar gjatë periudhës tranzitore dhe gjendjes së përgjithshme të sektorit të gazit natyror.
- 10.2 OSSh-G nuk do të jetë subjekt i një gjobe për shkak të mosrealizimit në përputhje me MQPS-në fillestare, para 31 dhjetorit 2022, siç parashikohet në nenin 8.
- 10.3 OSSh-G-ja do t'i paraqesë ERE-s gjashtë muaj para përfundimit të periudhës tranzitore (30 Qershor 2021) një propozim për MQPS të cilin ERE do të rishikojë në përputhje me "Rregullat e organizimit, funksionet dhe procedurat e ERE-s". Pas miratimit nga ERE ato do të bëhen të detyrueshëm për zbatimin nga OSSh-G-ja për periudhën e ardhshme dhe çdo nën-performancë do të jetë subjekt i nenit 8.
- 10.4 Jo më herët se në Nëntor 2023 OSSh-G-ja mund të paraqesë në ERE një propozim për Skemën e Nxitjes së Performancës së Cilësisë me qëllim shpërblimin e OSSh-G-së dhe të Licencuarve të tjera në sektorin e gazit për përmirësimin e performancës së cilësisë së shërbimeve dhe furnizimit. Niveli i performancës duhet të vlerësohet kundrejt MQPS të parashikuar në Shtojcën 1 të kësaj Rregulloreje, ndërkohë që niveli i stimujve duhet të pasqyrojë përvojën më të mirë nga Palet Kontraktore të Komunitetit të Energjisë.

Neni 11

Zgjidhja e mosmarrëveshjeve

Çdo mosmarrëveshje që lind si rezultat i moszbatimit të kësaj Rregulloreje, do të trajtohet nga ERE në përputhje me "Rregulloren për trajtimin e ankesave të paraqitura nga klientët dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet të Licencuarve për sektorin e energjisë elektrike dhe gazit natyror".

Neni 12

Rishikimi dhe amendimi

Kjo rregullore mund të rishikohet dhe/ose të amendohet vetëm nëpërmjet një vendimi të Bordit të ERE-s.

Neni 13

Hyrja në fuqi

*Rregullorja për përcaktimin e Standardeve dhe Kërkesave Minimale të Cilësisë së Shërbimeve
dhe Furnizimit në Sektorin e Gazit Natyror Miratuar me Vendim të Bordit të ERE-s Nr. 100,
datë 21.06.2019*

Kjo Rregullore hyn në fuqi 30 ditë pas botimit në Fletoren Zyrtare.

Shtojca 1

Standartet e Performancës Minimale të Cilësisë

Standartet Fillestare të Performancës Minimale të Cilësisë së Shërbimit dhe Furnizimit me gaz natyror që duhet të përmbushë OSSh-ja

	Indikatori i Performancës së Cilësisë	Përshkrimi	Njësia	Niveli i pritshëm i performancës	Dokumenti rregulator i referencës	Niveli referencë i parametrave
1	Indeksi i rrezikut të rrjedhjeve të gazit	Nr. i rrjedhjeve të gazit të raportuara nga palët e treta		në rënie	Kjo Rregullore	
2	Efikasiteti i reagimit ndaj thirrjeve emergjente në lidhje me rrjedhjet e gazit	Numri i rasteve që OSSh arrin në vendngjarje brenda 90 minutave nga njoftimi	%	Jo më pak se 95%		
3	Përqindja e klientëve me Lexim Faktik të Matjes	$MC(\%) = \left(1 - \frac{NMC}{CB}\right) * 100\%$	%	Jo më pak se 97%		
4	Performanca e njoftimit për ndërprerjet e planifikuara	$PPI(\%) = \left(1 - \frac{NNPI}{TPI}\right) * 100\%$	%	Jo më pak se 95%	Kodi i Rrjetit	5 ditë kalendarike para njoftimit për çdo ndërhyrje të planifikuar mirëmbajtje, riparimi ose tjetër

Rregullorja për përcaktimin e Standardeve dhe Kërkesave Minimale të Cilësisë së Shërbimeve dhe Furnizimit në Sektorin e Gazit
Natyror Miratuar me Vendim të Bordit të ERE-s Nr. 100, datë 21.06.2019

5	Indeksi i kohëzgjatjes mesatare të ndërprerjes së sistemit (SAIDI)	$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^K (Di \times Ni)}{CB}$				
6	Indeksi i Frekuencës Mesatare të Ndërprerjes së Sistemit (SAIFI)	$SAIFI = \frac{K}{CB}$				
7	Indeksi i kohëzgjatjes mesatare së ndërprerjes për klientin (CAIDI)	$CAIDI = \frac{\sum_{i=1}^K Di \times Ni}{K} = \frac{SAIDI}{SAIFI}$				
8	Indeksi i frekuencës mesatare të ndërprerjes për klientin (CAIFI)	$CAIFI = \frac{\text{Nr. tot. i ndërprerjeve të vazduhuar}}{\text{Nr. i klientëve të prekur}}$				
9	Indeksi i Performancës në përgjigjen ndaj ankesave të klientëve (PICC)	$PICC(\%) = \left(1 - \frac{NRC}{TNC}\right) * 100\%$	%		Standartet e Trajimit të Ankesave të Klientëve nga të Licencuarit në aktivitetet e Shpërndarjes dhe Furnizimit me Gaz Natyror	

Rregullorja për përcaktimin e Standardeve dhe Kërkesave Minimale të Cilësisë së Shërbimeve dhe Furnizimit në Sektorin e Gazit
Natyror Miratuar me Vendim të Bordit të ERE-s Nr. 100, datë 21.06.2019

10	Indeksi i Performancës në zgjidhjen e ankesave lidhur me cilësinë e presionit (PIPQ)	$PIPQC(\%) = \left(1 - \frac{NNFPQC}{TNPQC}\right) * 100\%$			Kodi i Rrjetit të Shpërndarjes Rregullore Teknike	
11	Indeksi i Performancës në Zgjidhjen e Kërkesave të Klientit për Lidhje të Re (PINC)	$PINC(\%) = \left(1 - \frac{NDNC}{TRNC}\right) * 100\%$	%		Kodi i Rrjetit ose Rregullore për Lidhjet e Reja	