

STANDARDET E TRAJTIMIT TË ANKESAVE TË Klientëve Të Energjisë Elektrike Dhe Gazit Natyror Nga Të Licencuarit Në Aktivitetin e Furnizimit

PJESA E PARË DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 1 Qëllimi

Këto Standarde kanë për qëllim të sigurojnë një proces të drejtë dhe efektiv të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë, në mënyre që të përmirësohet cilësia e shërbimit të furnizimit me energji dhe të rritet besimi dhe kënaqësia e klientëve për këtë shërbim të ofruar nga të Licencuarit.

Neni 2 Objekti

Objekti i këtyre standardeve është përcaktimi i kushteve të përgjithshme për trajtimin e ankesave dhe kërkesave të klientëve të energjisë nga të Licencuarit për Aktivitetin e Shpërndarjes dhe Furnizimit të Energjisë.

Neni 3 Baza ligjore

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. Vendimit Nr. 101, datë 26.08.2008, të Bordit të Komisionerëve të Entit Rregullator të Energjisë, “Për miratimin e kodit të matjes së energjisë elektrike”; Vendimit Nr. 203 datë 18.12.2017, të Bordit të Entit Rregullator të Energjisë, “Për miratimin e “Kushteve të përgjithshme të shërbimit të furnizimit me energji elektrike për klientët fundor”; Vendimit Nr. 15 datë 10.01.2018, të Bordit të Entit Rregullator të Energjisë “Mbi miratimin e kushteve të përgjithshme të kontratës së shërbimit universal të furnizimit me energji elektrike për klientët fundor”; Vendimit Nr. 181 datë 10.11.2017, të Bordit të Entit Rregullator të Energjisë, mbi miratimin e Rregullores “Për kriteret standarte të eilësisë së shërbimit të furnizimit dhe performance-së sigurisë së rrjetit të shpërndarjes së energjisë elektrike”, të ndryshuar.**

Neni 4 Përkufizime

Termat e mëposhtëm të përdorur në këto Standarde kanë kuptimin e mëposhtëm:

Me të kuqe janë reflektuar ndryshimet me vendimin e ERE-s 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.

- “Ligji i energjisë” nënkupton Ligjin Nr. 43/2015 “Për sektorin e energjisë elektrike”, i ndryshuar dhe Ligjin Nr. 102/2015 “Për Sektorin e gazit natyror”, të ndryshuar.
- “Ankesë e Klientit” do të thotë shprehja e pakënaqësisë nëpërmjet postës, e-mail, telefonit, apo fizikisht nga ana e Klientit në lidhje me një ose disa shërbime të ofruara nga i Licencuari, për të cilën kërkohet në mënyrë të drejtpërdrejtë apo jo të drejtpërdrejtë një përgjigje apo një zgjidhje prej të Licencuarit.
- “Kërkësë e Klientit” do të thotë kërkimi i një informacioni, këshillë, apo veprimi të ndryshëm nga ankesa, e cila bëhet nga ana e një Klienti, në lidhje me një ose disa shërbime të ofruara nga i Licencuari.
- Çdo term tjetër i përdorur në këtë rregullore, do të ketë kuptimin e parashikuar në Ligjin Nr. 43/2015 “Për sektorin e energjisë elektrike” dhe Ligjin Nr. 102/2015 “Për Sektorin e gazit natyror”, të ndryshuar.

PJESA E DYTË
STANDARDET E TRAJTIMIT TË ANKESAVE
Neni 5
Informimi

- Furnizuesi duhet të sigurojë në mënyrë lehtësish të disponueshme për Klientët, ankuesit dhe palët e tjera të interesuara, informacionin minimal të nevojshëm për procedurat e trajtimit të ankesave, i cili duhet të pasqyrohet dukshëm në faturën e konsumit të energjisë.
- Gjithashtu i Licencuari duhet t’i ofrojë Klientëve publikime të këtij informacioni, në ambientet e shërbimit të Klientit të furnizuesit si dhe në website-in zyrtar të furnizuesit.
- Ky informacion duhet të jetë në një gjuhë të qartë dhe në një format të aksesueshëm për të gjithë. Informacioni duhet të përbajë minimalisht:
 - Të drejtat e Klientëve për të ushtruar ankesë;
 - Afatet e ushtrimit të ankesës;
 - Vendet apo zyrat ku mund të bëhen ankesat;
 - Numrin e telefonit;
 - Mënyra (formati i lejuar) si mund të bëhet ankesa;
 - Informacioni që duhet të sigurohet nëpërmjet ankesës: (detaje në lidhje me identitetin dhe vendndodhjen e ankuesit, problemi i hasur, data dhe vendi i ndodhjes së problemit, nëse ankuesi kërkon ndonjë zgjidhje, dokumentacioni i nevojshëm mbështetës, si dhe t’i bëhet e ditur kosto e këtij sherbimi).

Neni 6
Pranimi dhe rregjistrimi i ankesave

- Menjëherë pas pranimit, ankesa duhet të rregjistrohet në format elektronik apo të shkruar.
- Rregjistrimi duhet të përfshijë:

- a. Një kod identifikues;
 - b. Mënyrën e paraqitjes së ankesës;
 - c. Vendndodhjen e objektit të ankesës si dhe datën e paraqitjes së ankesës;
 - d. Identitetin e parashtruesit të ankesës dhe detajet e kontaktit të ankuesit;
 - e. Një përbledhje të ankesës;
 - f. Një kategorizim të llojit të Klientit apo Klientit sipas nivelit të tensionit dhe tarifave;
 - g. Llojin e ankesës;
 - h. Nëse Klienti është ankuar më parë apo jo për të njëjtën ngjarje për të cilën bëhet ankesa dhe nëse po, kodin unik të identifikimit të ankesës së mëherëshme.
3. Pranimi dhe trajtimi në afat i ankesave të Klientëve, duhet të jetë shërbim i ofruar pa pagesë nga ana e të Licencuarit.

Neni 7 **Trajtimi i ankesave**

1. Pas rregjistrimit të ankesës, Klientit i bëhet me dije kodi unik i identifikimit me të cilin është rregjistruar ankesa.
2. Nëse ankesa është marrë personalisht ose me anë të telefonit, personi përgjegjës, do të rregistrojë në rregjistrin 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.
3. Nëse ankesa është pranuar me postë, brenda 5 (pesë) ditëve punë pas pranimit të ankesës, i Licencuari do të informojë me shkrim, në mënyrë elektronike apo me sms, Klientin për kodin e rregjistrimit, datën e parashikuar për zgjidhjen e ankesës dhe mënyrën e komunikimit që do të ndiqet në vazhdimësi me ankuesin.
4. Të gjitha komunikimet ndërmjet të Licencuarit dhe ankuesit lidhur me ankesën do të rregistrohen duke respektuar kodin unik identifikues.

Neni 8 **Zgjidhja e ankesës**

1. I Licencuari do të bëjë çdo përpjekje për të hetuar dhe verifikuar të gjitha rrethanat dhe të dhënat lidhur me ankesën e rregjistruar.
2. I Licencuari mund të kërkojë informacion shtesë nga ankuesi brenda 5 (pesë) ditëve punë pas pranimit të ankesës.
3. Pas hetimit, i Licencuari duhet të informojë ankuesin me shkrim, në mënyrë elektronike apo me sms, për veprimet e ndërmarra për të zgjidhur ankesën dhe për të shmangur problemin.
4. Në rastet kur ankesa rezulton e drejtë, veprimet korriguese apo kompescimi i Klientit bëhet në përputhje me legjislatinin në fuqi.

- Afati maksimal i trajtimit dhe zgjidhjes së ankesave është 30 (tridhjetë) ditë pune nga rregistrimi i ankesës.

Neni 9

Komunikimi i vendimit

- Vendimi ose çdo veprim i ndërmarrë për zgjidhjen e ankesës, duhet t'i komunikohet ankuesit brenda 5 (pesë) ditëve punë nga data e marrjes së vendimit.
- Komunikimi i vendimit mund të kryhet me çdo lloj forme që dokumenton infomimin e ankuesit pranë çdo përfaqjesie të furnizuesit.

Neni 10

Ankesa në lidhje me veprimet e një punonjësi

- Nëse ankesa ka të bëjë me veprimet e një punonjësi të të Licencuarit, ankuesi duhet të sigurohet që të dhënat personale të tij, do të mbahen konfidenciale, për aq kohë sa të jetë e nevojshme për zgjidhjen e ankesës. Kjo për të shmangur çdo konflikt interesit të mundshëm.
- I Licencuari duhet t'i japi mundësi punonjësit për të shpjeguar rrethanat në të cilat ka ndodhur sjellja e ankuar.
- Nëse ankesa në lidhje me sjelljen e një punonjësi rezulton e pabazuar dhe nuk kërkon një masë disiplinore, punonjësit duhet t'i jepen udhëzimet e duhura se si të përmirësojë sjelljen dhe veprimet e tij në lidhje me Klientët.
- Në çdo rast, Klientit do t'i bëhet me dije në lidhje për sa është konstatuar si dhe zgjidhjen që i është dhënë ankesës.

Neni 11

Analiza, vlerësimi dhe monitorimi i procedurave për trajtimin e ankesave

- I Licencuari duhet që çdo tre muaj të analizojë ankesat e pranuara për të identifikuar problematikat e përsëritura, me qëllim eleminimin dhe minimizimin e problemeve të tillë në të ardhmen dhe përmirësimin e shërbimit.
- I Licencuari do bëjë një klasifikim të ankesave sipas Aneksit 2, bashkëlidhur këtyre Standardeve.
- I Licencuari do të publikojë në faqen e tij zyrtare të internetit, një herë në vit, raport mbi numrin e ankesave të regjistruara, problematikat, masat dhe veprimet e ndërmarra për eleminimin e tyre, si dhe afatet brenda të cilave janë trajtuar apo zgjidhur ankesat.
- I Licencuari duhet të monitorojë performancën e trajtimit të ankesave për të siguruar që ajo i plotëson standardet e përcaktuara në këtë dokument.

5. I Licencuari do të testojë periodikisht çdo 6 muaj nivelin e kënaqësisë së Klientëve përmes procedurës së trajtimit të ankesave, kryerjes së sondazheve të rastësishme të ankuesve dhe anketave online.
6. Rezultatet e sondazheve të kryera nga i Licencuari do të publikohen në faqen e internetit të Licencuarit jo më vonë se fundi i viti kalendarik.

Neni 12 **Paraqitja e ankesës në ERE**

1. Çdo Klient ka të drejtë të drejtohet për ankesë pranë ERE në këto raste:
 - a. Pasi të ketë përfunduar procedurën e trajtimit të ankesave pranë të Licencuarit dhe nuk mbetet i kënaqur nga përgjigjia e dhënë nga i Licencuari;
 - b. Në rast se ankuesi nuk merr një përgjigje nga i Licencuari brenda afatit të parashikuar në nenin 8 të këtyre Standardeve.
2. Në çdo rast i Licencuari duhet t'i bëj të ditur ankuesit të drejtën për të ankumuar vendimin e tij në ERE.
3. Nëse Klienti zgjedh t'i drejtohet ERE-s për shqyrtimin e ankesës së tij, i Licencuari duhet t'i sigurojë parashtruesit të ankesës një kopje të procesverbalit të hartuar për ankesën e tij si dhe dokumentacionin e nevojshëm për trajtim nga ERE.
4. Rekomandimet e ERE-s për trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave janë të detyrueshme për të Licencuarin.

PJESA E TRETË **DISPOZITA TË TJERA**

Procedura e brendshme e trajtimit të ankesave

Brenda 45 ditëve nga hyrja në fuqi e këtyre Standardeve, i Licencuari do të miratojë një procedurë të brendshme për trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave, në përputhje me këto Standarde.

Neni 14 **Publikimi i Standardeve**

Këto Standarde së bashku me Procedurën e Brendshme të të Licencuarit për trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave të Klientëve, publikohet në faqen zyrtare të internetit të të Licencuarit dhe në të gjitha zyrat e kujdesit ndaj Klientit të të Licencuarit dhe mund t'u vihet në dispozicion çdo Klienti apo subjekti të interesuar.

Neni 15

Përmirësimi dhe rishikimi i procedurave të brendshme të trajtimit të ankesave

1. I Licencuari duhet të rishikojë në mënyrë të vazhdueshme procedurat e brendshme të trajtimit të ankesave, me qëllim që të përmirësojë efektivitetin e procesit të trajtimit të ankesave.
2. I Liçensuari duhet të ndërmarrë veprimet e duhura për të eleminuar shkaqet e problemeve ekzistuese të cilat kanë ndikuar ose në të ardhmen mund të vazhdojnë të ndikojnë në paraqitjen e ankesave.

Neni 16

Konfidencialiteti

I Liçecuari është i detyruar të respektojë kërkesat për ruajtjen e konfidencialitetit për çdo informacion apo dokument të vënë në dispozicion nga Klienti, në lidhje me një ankesë të paraqitur nga ky i fundit.

Neni 17

Raportimi në ERE

1. I Licencuari do të paraqesë në ERE çdo tre muaj një raport të detajuar me shkrim, i cili do të përbledhë:
 - a. Numrin e ankesave të marra në tremujorin përkatës, të kategorizuara sipas:
 - i. Kategorive të Klientit;
 - ii. Objektit të ankesës (sipas Aneksit nr. 2);
 - iii. Zonës apo njësisë administrative vendore, në të cilin ka ndodhur ngjarja për të cilën është paraqitur ankesa;
 - b. Numri i ankesave për secilën kategori që janë zgjidhur në përputhje me pritshmërinë e kërkesave të Klientit;
 - c. Numrin e ankesave për secilën kategori që nuk janë zgjidhur në përputhje me pritshmërinë e Klientit;
 - d. Hapat dhe veprimet që ka ndërmarrë i Licencuari për të zgjidhur çdo kategori të problemeve sipas zonave apo njësive administrative vendore.
2. ERE mund të kërkojë informacion shtesë në lidhje me raportin përbledhës, nëse e gjykon të nevojshëm.
3. Raportet përbledhëse tre mujore si dhe çdo informacion shtesë i kërkuar nga ERE, do të publikohen në faqen e internetit të të Licencuarit menjëherë pas dorëzimit në ERE.

Neni 18

Hyrja në Fuqi

Këto Standarde hyjnë në fuqi me miratimin nga bordi i ERE.

Aneksi 1
Elementët kryesorë të përgjigjes për trajtimin e ankesës

1. Elementët kryesorë që përban përgjigjia që i Licencuari i dërgon Klientit në lidhje me një ankesë/kërkesë, sipas problematikës së trajtuar:
 - a. Procedura e ndjekur për zgjidhjen e ankesës;
 - b. Veprimet e ndërmarra;
 - c. Mënyra e korrigjimit të veprimit;
 - d. Baza ligjore;
 - e. Afati për kryerjen e veprimeve korrigjuese;
 - f. Kompesimet e mundshme;
 - g. Riparimet e mundshme;
 - h. Asistencë teknike;
 - i. Informacion i nevojshëm;
 - j. Referim për trajtim të problemit;
 - k. Asistencë tjeter;
 - l. Kërkesë ndjese;
 - m. Tregim i ndryshimit të procesit, politikës apo procedurës që ka ndodhur si rrjedhojë e ankesës;
 - n. Adresimi i të gjitha aspekteve të ankesës.

Aneksi 2
Klasifikimi i Ankesave

Kategoria e Ankesës	Specifikimet
Lidhja me rrjetin	Tarifa Vonesa Pengesa për lidhjen Tjetër
Matja	Leximi matësit Funksioni i matësit Tjetër
Cilësia e furnizimit	Cilësia e furnizimit (tensioni) Vazhdimësia e furnizimit Për sjelljen e punonjësit Tjetër
Praktika të padrejta tregtare	Kontrata dhe shitje Kushte të padrejta kontraktuale
Asistencë Teknike	Pezullim/mbyllje kontrate Rilidhje për riaktivizim/pas ndërprerjes për debi
Kontrata dhe shitje	Kushte të padrejta kontraktuale Mungesë informacioni Konfirmim i urdhërit E drejta e térheqjes Pagesat Térheqje nga kontrata Periudha minimale kontraktuale Çështje të tjera lidhur me kontrata dhe shitje
Aktivizimi	Lidhja Rilidhja pas ndërprerjes
Ndërprerje si rrjedhojë e mospagesës apo pagesës së vonuar	
Fatura dhe vlerë totale debie	Faturë e gabuar Faturë e paqartë Faturë e pajustifikuar Vlerë totale debie Çështje të tjera

Çmimet/Tarifat	Ndryshim i çmimeve/tarifave Diskriminim në bazë çmimi Transparencë e tarifës Tarifë sociale Çështje të tjera
Riparimi	
Ndryshim operatori	Vonesa Ndryshim i padëshiruar

Me të kuqe janë reflektuar ndryshimet me vendimin e ERE-s 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.