

## **MIRATUAR ME VENDIMIN E BORDIT TË ERE NR. 23 DATË 14.02.2022**

### **RREGULLORE MBI MASAT E TË LICENCUARVE NË AKTIVITETIN E FURNIZIMIT 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, ERE ka të drejtën dhe detyrën për të monitoruar, kontrolluar dhe inspektuar shërbimet e operatorëve të licencuar në lidhje me respektimin e detyrimeve ligjore, si dhe zbatimin e vendimeve dhe urdhërimeve të ERE-s.

Vizioni i ERE-s është për një treg të hapur dhe konkurrues ku klientët mbrohen dhe marrin shërbim të sigurt dhe brënda cilësisë së miratuar nga ERE. Duke u ofruar konsumatorëve informacion dhe duke u ofruar atyre mundësi se si ata mund të marrin pjesë në tregun e energjisë, ata do 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 siguruar, 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 rregulator**

##### **1.1 - Informimi i klientëve për të drejtat e tyre**

ERE në përputhje me autoritetin sipas ligjit për sektorin e energjisë elektrike, në çdo kohë do të kontrollojë mbi nivelin e informimit të klientëve për të drejtat e tyre. Është përgjegjësi e furnizuesit 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 drejtën 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 ndërprerjen 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 përbushjen 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 dhe në çdo formç tjetçr, me qëllim 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 përbahet detyrimeve që rrjedhin nga zbatimi i kuadrit rregullator në fuqi.
- d) Të sigurojë auditim të brendshëm të përformançës së shërbimit të klientit jo më pak se 1 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 përbajnë informacion mbi shërbimin e furnizimit apo ofertat, duke siguruar informacion në gjuhë të thjeshtë që kuptohet lehtë.
- k) Furnizuesi duhet të sigurojë Linja telefonike për sigurimin e informacionit dhe me qëllim që të informojë klientët duke iu përgjigjur pyetjeve në lidhje me të drejtat e përgjithshme të klientit, si dhe shërbimet e ofruara.

*1.3 I licencuari në cdo rast ka detyrimin të ruajë e përpunojë të dhënat e siguruara për qëllime të ushtrimit të aktivitetit në përputhje me parashikimet e ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008, “Për mbrojtjen e të dhënavë personale”, i ndryshuar.*

## **Neni 2**

### **Veprimet në kuadër të detyrimit për akses në shërbime**

1. Furnizuesi duhet të vendosë një sistem regjistrimi të telefonatave që administrohen nga qëndrat e kujdesit të klientit dhe të ruajë të dhënat për një periudhë jo më të shkurtër se 30 ditë nga data e rregjistrimit.
2. Furnizuesi duhet të përgatisë, raporte periodike mbi sigurimin e dhënieve së informacionit përmes linjave telefonike apo internetit, dhe sipas rastit të kryejë auditime për shërbimin e klientit, nivelin e informacionit të ofruar në qëndrat e kujdesit ndaj klientit (KNK). Raportet periodike t'i bëhen me dije ERE jo më vonë se data 31 dhjetor e çdo viti kalendarik.

### **Neni 3 Ankesat**

1. Furnizuesi do të rregjistrojë cdo 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 ankumuar qëndrimin e Furnizuesit, në institucionet e ngarkuara me ligj për mbrojtjen e klientit, të tillë si: ERE, Zyrën e Avokatit të Popullit, Komisionit për Mbrojtjen e Klientit etj.
4. Furnizuesi duhet të sigurohet se 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 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 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, kopje të të cilët përcjell për dijeni në ERE, i cili do të përqendrohet në fushat për përmirësim të rezultateve, dhe progresi kundrejt standardeve të vendosura. Furnizuesi i ngarkuar me detyrimin e Shërbimit Universal ka detyrimin e përcjelljes për miratim në ERE të planit të veprimit sipërcituar.
3. ERE do të kryejë monitorime specifike në lidhje me:
  - a) Trajtimi dhe statusi i ankesave.
  - b) Procedura e ndjekur nga qëndrat 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 nr.60/2021.
  - c) Zbatimi i afateve lidhur me lëshimin e faturës së korrektuar 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, e ndryshuar.
  - d) Kushtet e punës të qendrave të kujdesit të klientit.

- e) Eficiencia në dhënien e shërbimeve.
- f) Transparenca në dhënien e informacionit të domosdoshëm për klientët.
- g) Afishimi dhe publikimi i të dhënave të domosdoshme për klientët që lidhen kryesisht me:
- h) afatet dhe kushtet e përgjithshme që rregullojnë marrëdhëniet e tij me klientët në të gjitha zyrat e tij, publikimi në faqen e tij të internetit, dhe vënia ne disponim të klientëve të një kopje të dokumentit.
- i) Marrjen e informacionit të detajuar mbi çmimet dhe tarifat e energjisë elektrike për kategorinë ndryshme klientësh.
- j) Të drejtën për të ndryshuar furnizues.
- k) Të drejtën për të ushtruar ankim.
- l) Lëshimi i faturave të detajuara sipas kërkesës, dhe mbajtja e dokumentacionit të mjaftueshëm për të mbështetur shumat e faturuara.
- m) Ngritja dhe menaxhimi i njësive të dedikuara për marrëdhëniet me klientët dhe punësimi i një numri të mjaftueshëm personeli të kualifikuar.
- n) Publikimi i 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.
- o) Funksionimi i 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 përbahet detyrimi 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 analizë të 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 përbushur 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 e 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. numri i ndërprerjeve në vit dhe numri i orëve/ditëve të vonesës 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 lart, do të shërbejnë 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 tij, dhe pas marrjes së objeksjoneve të Furnizuesit në lidhje me gjetjet e ERE, mund të dalë me vendim të bordit për lënien e detyrave dhe afateve për plotësimine tyre.
6. Në rast se i licencuari nuk merr masat e nevojshme në përputhje me parashikimet e nenit 6 pika 5 të kësaj rregullore, si dhe detyrimeve për raportim në ERE, siç parashikuar në nenin 5 të kësaj rregullore, ERE mund të marrë masa ndaj të licencuarit në përputhje me parashikimet e Rregulloreve për procedurat e vendosjes dhe reduktimit të gjobave.

## Neni 7

### Kritere të vlerësimit të performancës

1. Performanca e furnizuesit në cilësinë e shërbimit do të konsiderohet:
  - a. E mire 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 nese 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 jane trajtuar në afatin e parashikuar në rregullore
  - c. Jo e mirë, nëse ankesat janë trajtuar jashtë afatit të parashikuar në rregullore

3. Performance 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 kënaqshme, 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 regullore nuk aplikohet për furnizuesit të cilët, gjatë një viti kalendarik, nuk kanë furnizuar asnjë klient fundor. Në çdo rast, furnizuesit që vendosin të ushtrojnë aktivitetin e furnizimit njoftojnë ERE-n për masat e marra për garantimin e përmbushjes së kushteve të kësaj rregullore, jo më vonë se 15 ditë nga fillimi i ushtrimit të aktivitetit të furnizimit për klientët fundorë.
2. Afatet e raportimit në ERE të përmbushjes së parashikimeve të kësaj rregullore për Furnizuesin e ngarkuar me Detyrimin e Shërbimit Universal janë ato të parashikuara në vendimin e Bordit të ERE Nr. 201, data 03.09.2018 “*Plani i masave për furnizuesin e shërbimit universal “për respektimin e të drejtave të klientëve të furnizimit me energji elektrike”*”.
3. Kjo Rregullore është objekt rishikimi, me Vendim të Bordit të ERE-s, pas kërkesës së palëve të interesit ose me iniciativë të ERE.