

VENDIM
Nr.110, datë 21.10.2011

PËR MIRATIMIN E RREGULLORES PËR KUSHTET MINIMALE TË CILËSISË SË SHËRBIMIT TË SHPËRNDARJES DHE SHITJES SË ENERGJISË ELEKTRIKE

Në mbështetje të neneve 8 pika 2 dhe 9 të ligjit nr.9072, datë 22.5.2003 “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar, nenit 25 të “Rregullave të praktikës dhe procedurave të ERE-s”, miratuar me vendimin nr.21, datë 18.3.2009 të Bordit të Komisionerëve të ERE-s, Bordi i Komisionerëve të ERE-s në mbledhjen e tij të datës 21.10.2011, pasi shqyrtoi draftin e përgatitur nga drejtoritë teknike të tij dhe relacionin përkatës,

VENDOSI:

1. Të miratojë rregulloren për kushtet minimale të cilësisë së shërbimit të shpërndarjes dhe shitjes së energjisë elektrike (rregullorja, bashkëngjitur këtij vendimi).
2. Drejtoria Juridike dhe e Mbrojtjes së Konsumatorit të njoftojë “CEZ shpërndarje” sh.a. për vendimin e Bordit të Komisionerëve.
3. Kjo rregullore hyn në fuqi në 1 janar 2012.
Ky vendim hyn në fuqi menjëherë.
Ky vendim botohet në Fletoren Zyrtare.

KRYETARI
Sokol Ramadani

RREGULLORE
PËR KUSHTET MINIMALE TË CILËSISË SË SHËRBIMIT TË SHPËRNDARJES DHE SHITJES SË ENERGJISË ELEKTRIKE¹

Neni 1
Autoriteti

Kjo rregullore hartohet në mbështetje të:

- Nenit 8.2/g të ligjit “Për sektorin e energjisë elektrike” (të ndryshuar);
- Deklaratës rregullatore, pika 7;
- Ligjit nr.9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, neni 40;
- Kodit të Shpërndarjes së Energjisë Elektrike;
- Kodit të Matjes së Energjisë Elektrike.

Neni 2
Qëllimi i rregullores

Kjo rregullore ka për qëllim:

- Të krijojë kushtet e një shërbimi të garantuar për furnizim të pandërprerë (brenda limiteve të lejuara të përcaktuara në këtë rregullore) me energji elektrike, të konsumatorëve në sistemin e shpërndarjes së energjisë elektrike.
- Të përcaktojë treguesit e cilësisë së furnizimit me energji elektrike të konsumatorëve në përputhje me kërkesat e kësaj rregulloreje.

¹ Miratuar me vendimin nr.110 të Bordit të Komisionerëve, datë 21.10.2011

- Të përcaktojë rregullat për vazhdueshmërinë e furnizimit me energji elektrike nëpërmjet evidentimit të ndërprerjeve të energjisë elektrike në sistemin e shpërndarjes, si dhe klasifikimin e ndërprerjeve.
- Të përcaktojë parametrat e cilësisë së energjisë së furnizuar.
- Të përcaktojë limitet e lejuara të ndërprerjeve të energjisë elektrike sipas kategorive të ndërprerjeve.
- Të përcaktojë rregullat e cilësisë tregtare të shërbimit.
- Të përcaktojë detyrimet dhe të drejtat e furnizuesit të energjisë elektrike në sistemin e shpërndarjes dhe konsumatorit të energjisë elektrike në këtë sistem.
- Të përcaktojë rregullat dhe detyrimet e ndërsjella në rastet e mosrespektimit të detyrimeve të furnizuesit me energji elektrike dhe përfituesit të shërbimit, sipas kërkesave të kësaj rregulloreje.

PJESA I RREGULLAT E VAZHdueshmërisë së shërbimit të shpërndarjes së energjisë ELEKTRIKE

Neni 3

Parime të përgjithshme për vazhdueshmërinë e furnizimit me energji elektrike

3.1 Pjesa e I-rë e kësaj rregulloreje ka për qëllim:

- a) të sigurojë një regjistrim korrekt të ndërprerjeve të energjisë elektrike të shkaktuara në sistemin e shpërndarjes, për të pasur tregues të performancës për sa i përket vazhdueshmërisë së furnizimit. Treguesit duhet të jenë të besueshëm, të krahasueshëm dhe lehtësisht të verifikueshëm, në mënyrë që informacioni të jetë i saktë për klientët dhe të interesuarit e tjerë lidhur me vazhdueshmërinë e furnizimit;
- b) të përmirësojë vazhdueshmërinë e shërbimit të furnizimit në nivel kombëtar dhe për të ulur diferencat ndërmjet zonave të ndryshme të furnizimit;
- c) të kufizojë numrin dhe kohëzgjatjen e ndërprerjeve vjetore që pësojnë klientët, duke i siguruar një rimbursim të përcaktuar në rastet e tejkalimit të standardeve specifike të përcaktuara në këtë rregullore;
- d) të favorizojë lidhjen e kontratave për një nivel të vazhdueshmërisë së shërbimit dhe të cilësisë së tensionit, më të lartë se ai i përcaktuar nga ERE.

3.2 Për sa i takon vazhdueshmërisë së furnizimit dhe cilësisë së tensionit, shoqëria e shpërndarjes nuk mund të zbatojë kushte diskriminuese midis klientëve fundorë të furnizuar në të njëjtin nivel tensioni dhe me të njëjtën vendndodhje, pa përjashtuar këtu të drejtën për të përcaktuar nivele më të larta të cilësisë së shërbimit nëpërmjet kontratave të veçanta të lidhura midis shoqërisë së shpërndarjes dhe klientëve fundorë ose subjekteve të tjera të interesuara.

Neni 4

Detyrimi për regjistrimin e ndërprerjeve

4.1 Shoqëria e shpërndarjes kryen regjistrimin e ndërprerjeve, të gjata apo të shkurtra, nëpërmjet metodave që disponon.

4.2. Sistemi i regjistrimit të vazhdueshmërisë së shërbimit duhet të funksionojë për të gjitha linjat TL dhe TM të shpërndarjes së energjisë elektrike dhe impiantet e transformimit.

4.3 Shoqëria e shpërndarjes regjistron ndërprerjet e energjisë elektrike në TU sipas informacioneve nga përdoruesit dhe metodave reale që disponon.

4.4. Shoqëria e shpërndarjes organizon strukturën përkatëse për regjistrimin e ndërprerjeve të furnizimit me energji elektrike në sistemin e shpërndarjes. Regjistrimi i të dhënave duhet të lejohet

transmetimin e tyre në formë elektronike.

Neni 5

Regjistri i ndërprerjeve

5.1 Shoqëria e shpërndarjes mban regjistrin e ndërprerjeve për të gjitha llojet e ndërprerjeve të përmendura më sipër, i cili duhet të përmbajë:

- a) origjinën e ndërprerjes;
- b) shkakun e ndërprerjes;
- c) numrin e klientëve në TL të përfshirë në ndërprerje;
- d) kohëzgjatjen e ndërprerjes për secilin klient në TL të përfshirë në ndërprerje;
- e) numrin e klientëve në TM të përfshirë në ndërprerje, të ndarë sipas kategorive;
- f) kohëzgjatjen e ndërprerjes për secilin klient në TM, të përfshirë në ndërprerje, të ndarë sipas kategorive;
- g) numrin e klientëve në TU, të përfshirë në ndërprerje, të ndarë sipas kategorive;
- h) kohëzgjatjen e ndërprerjes për klientët në TU, të përfshirë në ndërprerje dhe numrin e tyre, sipas radhës së rilidhjes, të ndarë sipas kategorive;
- i) datën, orën dhe minutën e fillimit dhe përfundimit të ndërprerjes, për të gjithë klientët të përfshirë në ndërprerje.

5.2 Shoqëria e shpërndarjes siguron aksesin në informacionin që përmban regjistri i ndërprerjeve, për të gjithë klientët fundorë të interesuar, për institucionin e mbrojtjes së konsumatorit dhe për subjektet përgjegjëse për aktivitetin e matjes dhe shitjes së energjisë elektrike.

Neni 6

Llojet e ndërprerjes

Për efekt klasifikimi, ndërprerjet mund të jenë: ndërprerje të gjata dhe ndërprerje të shkurtra.

- Çdo ndërprerje e furnizimit me energji elektrike të konsumatorit, në sistemin e shpërndarjes, e cila zgjat më shumë se 10 minuta, konsiderohet ndërprerje e gjatë.

- Çdo ndërprerje e furnizimit me energji elektrike të konsumatorit, në sistemin e shpërndarjes, e cila zgjat më pak se 10 minuta, konsiderohet ndërprerje e shkurtër.

Neni 7

Vlerësimi i llojit të ndërprerjes

Në vlerësimin e llojit të ndërprerjes, shoqëria e shpërndarjes zbaton edhe këto kritere:

a) Kriteri i bashkimit të kohëzgjatjes - kur dy ose më shumë ndërprerje të gjata apo të shkurtra, shkaktuar të njëjtit klient fundor, për të njëjtin shkak dhe për të njëjtën origjinë, ndodhin brenda 60 minutave njëra nga tjetra, ato bashkohen si një ndërprerje e vetme e barabartë me shumën e ndërprerjeve të veçanta.

b) Kriteri i kohëzgjatjes - kur sipas kriterit të bashkimit të përcaktuar në pikën “a” më sipër, disa klientëve u ndodh ndërprerja për më pak se 10 minuta dhe të tjerëve për më shumë se 10 minuta, shoqëria e shpërndarjes i konsideron ndërprerje të shkurtra për grupin e parë të klientëve dhe ndërprerje të gjata për grupin e dytë të klientëve.

c) Kriteri i njësimi të shkakut dhe origjinës – kur ndërprerja e regjistruar ndodh, në kufirin e 15 minutave nga momenti i ndryshimit të shkakut apo origjinës së ndërprerjes, për të njëjtin shkak dhe për të njëjtën origjinë, kjo ndërprerje konsiderohet si një ndërprerje e vetme, sipas shkakut dhe origjinës fillestare të ndërprerjes.

Neni 8

Klasifikimi i zonave

Për efekt të regjistrimit të ndërprerjeve dhe të përpunimit të të dhënave të treguesve të vazhdueshmërisë për klientët në TM dhe TU, bëhet ky klasifikim i zonave të furnizimit me energji elektrike nga shoqëria e shpërndarjes:

- a) kryeqyteti;
- b) zona urbane – territori i bashkive (të klasifikuara si të tilla sipas ndarjes territoriale administrative zyrtare);
- c) zona rurale – territori i komunave (të klasifikuara si të tilla sipas ndarjes territoriale administrative zyrtare).

Neni 9

Origjina e ndërprerjes

9.1 Shoqëria e shpërndarjes klasifikon ndërprerjet në bazë të sektorit të rrjetit elektrik në të cilin ka origjinë ndërprerja, sipas këtyre përkufizimeve:

- a) Ndërprerje me origjinë “Sistemin e transmetimit të energjisë elektrike”, për shkak të urdhrave nga operatori i sistemit të transmetimit, për motive të sigurisë të sistemit elektrik;
- b) Ndërprerje me origjinë në sistemin e transmetimit, në linjat dhe impiantet që i përkasin këtij rrjeti;
- c) Ndërprerje me origjinë në rrjetin e TL të shoqërisë së shpërndarjes, në linjat dhe impiantet e transformimit, duke përfshirë linjat dhe impiantet që i përkasin rrjetit elektrik të transmetimit;
- d) Ndërprerje me origjinë në rrjetin e TM të shoqërisë së shpërndarjes, në linjat dhe impiantet e transformimit, përfshirë sistemin e matjes të klientëve në TM e të impianteve të transformimit TM/TU (vetëm nga ana e TM);
- e) Ndërprerje me origjinë në rrjetin e TU të shoqërisë së shpërndarjes, në linjat dhe impiantet e transformimit, përfshirë sistemin e matjes së klientëve në TU e të impianteve të transformimit TM/TU (duke përfshirë anën e TM), dhe çdo ndërprerje që përfshin më shumë se një klient në TU, në sistemet e matjes së centralizuar (boks kolektiv).

9.2 Ndërprerjet në sistemin e matjes së klientëve në TU, edhe pse në bokse kolektive, që përfshijnë vetëm një klient në TU, nuk numërohen për qëllime të treguesve të vazhdueshmërisë së furnizimit, por regjistrohen për efekt të treguesve të cilësisë tregtare për të verifikuar standardet specifike të aplikuara ndaj tyre.

Neni 10

Shkaku i ndërprerjes

Shoqëria e shpërndarjes regjistron shkakun e çdo ndërprerjeje, me përjashtim të ndërprerjeve me origjinë “Sistemin elektrik të transmetimit”, sipas këtyre përcaktimeve:

- a) Ndërprerje nga forcat madhore - ndërprerjet e jashtëzakonshme, të shkaktuara sipas rasteve të përcaktuara në ligj.
- b) Ndërprerje nga shkaqe të jashtme - dëme të shkaktuara nga klientët, kontakte të rastësishme apo dëmtime të përcjellësve të provokuar nga të tretët, dëme të provokuara në impiantet e prodhimit.
- c) Ndërprerje nga defekte në sistemin e shpërndarjes - përfaqësojnë defekte teknike në linjat elektrike të shpërndarjes, në impiantet transformuese dhe në sistemet e matjes së energjisë elektrike.
- d) Ndërprerje për efekt të kërkesave të sigurimit teknik - përfaqësojnë ndërprerje që imponohen nga situata të rrezikut për jetën ose të pasurisë në sistemin elektrik të shpërndarjes.
- e) Ndërprerje të planifikuara - përfaqësojnë ndërprerjet që kryhen për efekt të remonteve të planifikuara, rikonstruksioneve ose ndërtimeve të reja në sistemin elektrik të shpërndarjes.
- f) Ndërprerje nga shkaqe të tjera - shkaqe që nuk janë të përfshira në germat “a” – “e”, më sipër.

Neni 11

Dokumentimi i ndërprerjeve të planifikuara

Shoqëria e shpërndarjes dokumenton fillimin e ndërprerjeve të planifikuara nëpërmjet regjistrimit sipas kërkesave përkatëse të rregullores së sigurimit dhe shfrytëzimit teknik të sistemit të shpërndarjes.

Neni 12

Regjistrimi i kohëzgjatjes për klientët e përfshirë në ndërprerje

Për secilin klient të përfshirë në një ndërprerje të planifikuar ose të paplanifikuar, të gjatë ose të shkurtër, shoqëria e shpërndarjes regjistron kohëzgjatjen e ndërprerjes, si koha ndërmjet fillimit të ndërprerjes, sipas përcaktimeve të nenit 7 më sipër, dhe fundit të ndërprerjes, që korrespondon me rilidhjen përfundimtare të të njëjtit klient.

Neni 13

Verifikimi i informacionit të regjistruar

Shoqëria e shpërndarjes mban dhe përditëson regjistrin e ndërprerjeve. Lista e klientëve në TU të përfshirë në ndërprerje, duhet të jetë lehtësisht e verifikueshme dhe e hapur për t'u riprodhuar mbi bazë kërkesë.

Neni 14

Treguesit e vazhdueshmërisë së shërbimit

14.1 Duke iu referuar vitit kalendarik, përcaktohen këta tregues të vazhdueshmërisë së shërbimit:

a) Numri i ndërprerjeve për klient, për ndërprerjet e planifikuara dhe të paplanifikuara, të gjata apo të shkurtra;

b) Kohëzgjatja e përgjithshme e ndërprerjes për klient, vetëm për ndërprerjet e planifikuara dhe për ndërprerjet e gjata të paplanifikuara.

14.2 Koeficienti i ndërprerjes së energjisë elektrike për klient gjatë një viti, përcaktohet duke përdorur formulën e mëposhtme:

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^k N_i}{N_T}$$

SAIFI – (System Average Interruption Frequency Index) koeficienti i ndërprerjes për klient.

- N_i - numri i klientëve të përfshirë në ndërprerjen “i”.

- N_T – numri total i klientëve të furnizuar gjatë atij viti.

- K - numri total i ndërprerjeve.

14.3 Kohëzgjatja e përgjithshme e ndërprerjes për klient, që lidhet në ndërprerjet e planifikuara dhe ndërprerjet e gjata të paplanifikuara, përcaktohet duke përdorur formulën e mëposhtme:

SAIDI - (System Average Interruption Duration Index) koeficienti i kohëzgjatjes - N_i - është numri i klientëve të përfshirë në ndërprerjen “i”. - N_T – numri total i klientëve të furnizuar gjatë atij viti. - D_i - kohëzgjatja e ndërprerjes i. - K - numri total i ndërprerjeve.	$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^K D_i \cdot N_i}{N_T}$	Average Interruption Duration Index) mesatare të ndërprerjes për klient. klientëve të përfshirë në ndërprerjen “i”. klientëve të furnizuar gjatë atij viti. ndërprerjes i.
---	--	---

Neni 15

Kohëzgjatja dhe numri vjetor i ndërprerjeve të gjata të paplanifikuara

15.1 Indeksi “D1” tregon kohëzgjatjen totale të ndërprerjeve të gjata të paplanifikuara gjatë një viti për një klient në TL, TM siç përcaktohen në nenin 6, që i referohet ndërprerjeve me origjinë siç është përcaktuar në nenin 10 pika “f” të kësaj rregulloreje.

15.2 Indeksi “N1” tregon numrin total të ndërprerjeve të gjata të paplanifikuara gjatë një viti, për një klient në TL dhe TM siç përcaktohen në nenin 6, që i referohet ndërprerjeve me origjinë siç është përcaktuar në nenin 10 pika “f” të kësaj rregulloreje.

Neni 16

Niveli i lejuar i treguesve “D1” dhe “N1”

16.1 Duke filluar nga 1 janari i vitit 2012, përcaktohen këto nivele të lejuara për treguesin “D1”, për ndërprerjet e shkaktuara në rrjetin e tensionit 20 kV e lart për 1 vit:

- a) Për kryeqytetin – 2 orë/klient;
- b) Për zonat urbane – 4 orë/klient;
- c) Për zonat rurale – 24 orë/klient.

16.2 Duke filluar nga 1 janari i vitit 2012, përcaktohen këto nivele të lejuara për treguesin “N1”, për ndërprerjet e shkaktuara në rrjetin e tensionit 20 kV e lart për 1 vit:

- a) Për kryeqytetin – 2 ndërprerje;
- b) Për zonat urbane – 5 ndërprerje;
- c) Për zonat rurale – 10 ndërprerje.

16.3 Treguesit “D1” dhe “N1”, sipas pikës 16.1 dhe 16.2, do të llogariten për të gjithë klientët duke filluar nga 1 janari 2015.

Neni 17

Komunikimi tek ERE dhe tek klientët fundorë të vlerave të treguesve të vazhdueshmërisë së furnizimit

17.1 Shoqëria e shpërndarjes i komunikon ERE-s rezultatet e përpunuara të treguesve të cilësisë së vazhdueshmërisë së furnizimit, sipas specifikimeve të nenit 10 të kësaj rregulloreje, për çdo zonë shpërndarjeje të klasifikuar, brenda 31 marsit të vitit pasardhës. Për këtë qëllim, shoqëria e shpërndarjes komunikon numrin e klientëve të energjisë të furnizuar, të ndarë sipas zonave territoriale, për:

- a) klientë familjarë në TU;
- b) klientë jofamiljarë në TU;
- c) klientë në TM;
- d) klientë në TL.

17.2 Shoqëria e shpërndarjes është përgjegjëse për vërtetësinë e informacionit të dërguar dhe është subjekt i verifikimit të regjistrimeve që kanë kontribuar në llogaritjen e treguesve. Për këtë qëllim, komunikimit i bashkëlidhet kopje në format elektronik të regjistrit të ndërprerjes, të ndarë sipas zonave territoriale, sipas tabelës 1, bashkëlidhur kësaj rregulloreje.

17.3 Këto komunikime dhe informacione publikohen në *website* të shoqërisë së shpërndarjes.

Neni 18

Kontrolli mbi të dhënat e vazhdueshmërisë të deklaruara nga shoqëria e shpërndarjes

18.1 Në qoftë se ERE, në bazë të kontrolleve të kryera për të dhënat e deklaruara mbi vazhdueshmërinë e furnizimit të ofruar nga shoqëria e shpërndarjes sipas nenit 17 të kësaj rregulloreje,

konstaton se këto të dhëna nuk janë regjistruar sipas modaliteteve të parashikuara në këtë rregullore, ERE përcakton, mbi bazën e rezultateve të kontrolleve të kryera, vlerat e supozuara të treguesve të cilësisë për zonën territoriale përkatëse.

18.2 Vlerat e treguesve të llogaritura sipas paragrafit të mësipërm sipas tabelës 1, do të merren si bazë për llogaritjen e penaltiteteve të parashikuara.

Neni 19

Ndërprerjet e planifikuara

19.1 Shoqëria e shpërndarjes, në rastet e kryerjes së ndërprerjeve të planifikuara për shkak të ekzekutimit të ndërhyrjeve dhe punimeve të programuara në rrjetin e shpërndarjes, në tension të lartë, të mesëm dhe të ulët, lajmëron klientët e interesuar, me mjetet e përshtatshme të komunikimit publik, për të siguruar informimin e tyre, në një kohë paraprake:

a) të paktën 24 orë-në rastet e ndërprerjes së furnizimit për shkak të situatave të emergjencës apo dëmtimeve;

b) të paktën 48 orë - për të gjitha rastet e tjera.

19.2 Njoftimi përmban këto informacione:

a) datën e ndërprerjes së planifikuar;

b) kohën e planifikuar të fillimit të ndërprerjes dhe kohën e parashikuar të përfundimit të ndërprerjes;

c) datën e komunikimit të njoftimit.

19.3 Shoqëria e shpërndarjes respekton kohën e fillimit dhe të përfundimit të ndërprerjes të përcaktuara në njoftim:

a) çasti i fillimit të ndërprerjes nuk duhet të ndodhë më përpara se 5 minuta nga sa është përcaktuar në njoftim;

b) çasti i përfundimit të ndërprerjes nuk duhet të zgjatet për një kohë më të madhe se 5 minuta nga sa është përcaktuar në njoftim.

19.4 Nëse shoqëria e shpërndarjes shkel kohën e përcaktuar në njoftim më shumë se sa është përcaktuar në germa "a" dhe "b" të paragrafit më sipër, kohëzgjatja e ndërprerjes për klient dhe numri i ndërprerjes për klient, në tejkallim të çastit të fillimit dhe të përfundimit të përcaktuara në njoftim, u shtohen treguesve të përcaktuar në nenet 14, 15 dhe 16 të kësaj rregulloreje.

Neni 20

Kontrata të veçanta për cilësinë e shërbimit

20.1 Shoqëria e shpërndarjes mund të lidhë kontrata të veçanta për cilësinë e shërbimit, me klient fundorë, konsumatorë të mëdhenj, përdorues të tjerë të rrjetit të shpërndarjes, prodhues të energjisë elektrike apo vetëprodhues.

20.2 Kontratat e veçanta për cilësinë, nuk mund të kenë për objekt nivele të cilësisë më të ulëta nga ato të përcaktuara nga ERE, sipas kësaj rregulloreje.

20.3 Në kontratat e veçanta për cilësinë e shërbimit, palët përcaktojnë nivelin e cilësisë, të cilin shoqëria e shpërndarjes bie dakord ta respektojë, si dhe penaltitetet në rast të mospërmblotjes së tyre nga ana e shoqërisë së shpërndarjes, duke treguar edhe rastet e përjashtimit.

20.4 Në referencë të treguesve për të cilët është e nevojshme një sistem i veçantë matjeje, palët bien dakord për vendosjen e këtij sistemi matjeje të paktën një vit përpara lidhjes së kontratës për cilësinë.

20.5 Të gjitha kostot suplementare për realizimin e cilësisë më të lartë të shërbimit, janë në ngarkim të palës e cila kërkon të përdorë nivele më të larta të cilësisë së shërbimit dhe përcaktohen në marrëveshjen për kushtet e veçanta të shërbimit të shpërndarjes dhe shitjes së energjisë elektrike.

20.6 Brenda datës 31 mars shoqëria e shpërndarjes, dërgon në ERE një raport për çdo kontratë të cilësisë së veçantë të lidhur vitin paraardhës, me këtë përmbajtje:

- të dhënat e klientit;
- niveli i tensionit dhe fuqia;
- data e lidhjes së kontratës dhe kohëzgjatja e saj;
- treguesit e nivelit të cilësisë së shërbimit për të cilat është rënë dakord;
- vlera e paguar për shërbimin;
- vlerat e dëmshpërblimeve që do t'i paguhen klientit në rast të mospërmbushjes së kontratës.

PJESA II

RREGULLAT E TREGUESVE TË VEÇANTË DHE TË PËRGJITHSHËM TË CILËSISË TREGTARE TË SHËRBIMIT TË SHPËRNDARJES, MATJES DHE SHITJES SË ENERGJISË ELEKTRIKE

Neni 21

Qëllimi dhe parime të përgjithshme për cilësinë tregtare të shërbimit

Pjesa e dytë e kësaj rregulloreje ka për qëllim:

a) Të mbikëqyrë të drejtat e klientëve fundorë nëpërmjet niveleve të veçanta dhe të përgjithshme të cilësisë tregtare të shërbimit të shpërndarjes, të matjes dhe të shitjes së energjisë elektrike dhe dëmshpërblim automatik për kërkuesin në rast të mosrespektimit të niveleve të veçanta të cilësisë për faj të shoqërisë së shpërndarjes;

b) Të sigurojë një regjistrim korrekt dhe të unifikuar të shërbimeve të kërkuara nga klientët për të disponuar tregues të cilësisë tregtare të besueshme, të krahasueshme e të verifikueshme dhe për t'i dhënë një informacion të përshtatshëm klientëve në lidhje me mënyrën e kryerjes së shërbimeve të kërkuara.

Neni 22

Treguesit e cilësisë tregtare të shërbimit

Për të përcaktuar nivelet e veçanta dhe të përgjithshme të cilësisë tregtare të shërbimit të shpërndarjes dhe matjes së energjisë elektrike, u referohemi treguesve të mëposhtëm të cilësisë:

- Koha e realizimit të preventivit për realizimin e punimeve në tension të mesëm dhe të ulët;
- Koha e kryerjes së punimeve të thjeshta dhe komplekse;
- Koha për furnizimin me energji elektrike;
- Koha për ndërprerjen e furnizimit me kërkesë të klientëve fundorë;
- Koha për rilidhjen e energjisë elektrike për shkak të shlyerjes së detyrimeve të prapambetura;
- Koha për verifikimin e cilësisë së tensionit me kërkesë të klientit fundor;
- Koha e përgjigjes për ankesat e klientëve apo kërkesat me shkrim për informacione që lidhen me shërbimin e shpërndarjes, furnizimit apo matjes së energjisë elektrike;
- Koha e rivendosjes së furnizimit pas një defekti të sistemit të matjes;
- Koha e kryerjes së kontrollit të sistemit të matjes me kërkesë të klientit fundor.

Neni 23

Koha e përgatitjes së preventivit për realizimin e punimeve në tension të mesëm dhe të ulët me kërkesë të konsumatorit

Koha e realizimit të preventivit për kryerjen e punimeve në tension të mesëm dhe të ulët, me kërkesë të konsumatorit, është koha e matur në ditë pune, ndërmjet datës së marrjes nga ana e shoqërisë së shpërndarjes të kërkesës për kryerjen e preventivit dhe datës që vihet në dispozicion të klientit preventivi i

kërkuar (shiko tabelën nr.2).

Neni 24

Koha e kryerjes së punimeve të thjeshta dhe komplekse

24.1 Koha e kryerjes së punimeve të thjeshta dhe komplekse është koha, e matur në ditë pune, ndërmjet datës së marrjes së kërkesës nga ana e klientit për fillimin e punimeve, sipas preventivit të pranuar prej tij, dhe datës së përfundimit të punimeve të kërkuara.

24.2 Janë të përjashtuar nga aplikimi i këtij neni, këto punime komplekse:

- elektrifikimi i zonave urbanistike (qendra të banuara, industriale apo rurale) të realizuara me kërkesë nga subjekte të ndryshme nga klientët fundorë;
- kërkesa për spostim të bëra nga një kërkuar i ndryshëm nga klienti fundor.

Neni 25

Koha për aktivizimin e furnizimit me energji elektrike

Koha e aktivizimit të furnizimit me energji elektrike është koha, e matur në ditë pune, ndërmjet datës së marrjes nga ana e shoqërisë së shpërndarjes të kërkesës për aktivizimin e furnizimit, e dërguar nga kërkuar dhe data e aktivizimit të furnizimit deri në sistemin e matjes.

Neni 26

Koha e ndërprerjes së furnizimit me kërkesë të klientëve fundorë

Koha e ndërprerjes së furnizimit me kërkesë të klientëve fundorë është koha, e matur në ditë pune, ndërmjet datës së marrjes nga ana e shoqërisë së shpërndarjes së kërkesës për ndërprerjen e furnizimit të dërguar nga kërkuar dhe datës së kryerjes së ndërprerjes së furnizimit.

Neni 27

Koha për rilidhjen e energjisë elektrike për shkak të shlyerjes së detyrimeve të prapambetura

Koha për rilidhjen e energjisë elektrike për shkak të shlyerjes së detyrimeve të prapambetura është koha, e matur në ditë pune, ndërmjet datës së marrjes nga ana e shoqërisë së shpërndarjes të dokumentimit të shlyerjes së detyrimeve të prapambetura dhe datës së rilidhjes së energjisë elektrike.

Neni 28

Koha e verifikimit të cilësisë së tensionit me kërkesë të klientit fundor

28.1 Koha për verifikimin e cilësisë së tensionit me kërkesë të klientit fundor është koha, e matur në ditë pune, ndërmjet datës së marrjes nga ana e shoqërisë së shpërndarjes së kërkesës për verifikim të cilësisë së tensionit nga ana e klientit dhe datës që i vihet në dispozicion kërkuar, dokumentacioni i verifikimit të kryer.

28.2 Shoqëria e shpërndarjes duhet të kryejë një verifikim të cilësisë së tensionit për respektimin e limiteve të variacioneve të tensionit të vendosura sipas kësaj rregulloreje, nëpërmjet instalimit të një pajisjeje të regjistrimit, për jo më pak se 48 orë.

28.3 Në rast se nuk janë regjistruar vlera të tensionit në përputhje me normat dhe afatet e përcaktuara në këtë rregullore, shoqëria e shpërndarjes njofton kërkuar për datën e parashikuar të rivendosjes së vlerave korrekte të tensionit të furnizimit.

28.4 Në rast se normat e regjistruara janë në përputhje me vlerat e tensionit të lejuar në këtë rregullore, atëherë kostot për këtë shërbim i ngarkohen klientit, i cili kërkon verifikimin e cilësisë së tensionit.

Neni 29

**Koha e përgjigjes për ankesat e klientëve apo kërkesat
me shkrim për informacion**

Koha e përgjigjes për ankesat e klientëve apo kërkesat me shkrim për informacion është koha, e matur në ditë pune, ndërmjet datës së marrjes së ankesës apo kërkesës me shkrim për informacione që lidhen me shërbimin e shpërndarjes, furnizimit apo matjes së energjisë elektrike dhe datës së vënies në dispozicion të përgjigjes së motivuar për kërkesin.

Neni 30

**Koha e rivendosjes së furnizimit pas një defekti
të sistemit të matjes**

Koha e rivendosjes së furnizimit pas një defekti të sistemit të matjes të klientëve fundorë të furnizuar në tension të ulët është koha, e matur në ditë pune, regjistruar në orë dhe në minuta, ndërmjet kohës së kërkesës së klientit fundor të dëmtuar dhe kohës së rivendosjes të furnizimit me energji elektrike në pikën e matjes, e regjistruar në orë dhe minuta.

Neni 31

**Koha e kryerjes së kontrollit të sistemit të matjes
me kërkesë të klientit fundor**

Koha e kryerjes së kontrollit të sistemit të matjes me kërkesë të klientit fundor është koha, e matur në ditë pune, ndërmjet datës së marrjes nga ana e shoqërisë së shpërndarjes së kërkesës për kontrollin e sistemit të matjes, të bërë nga ana e klientit fundor dhe datës së vënies në dispozicion të dokumentacionit përkatës me rezultatet e verifikimit.

Neni 32

Nivelet e cilësisë tregtare të shërbimit

Duke filluar nga 1 janari 2012, nivelet e cilësisë tregtare të shërbimit janë të përcaktuara respektivisht në tabelën 2.

Neni 33

**Rastet e mosrespektimit të niveleve të cilësisë
tregtare të shërbimit**

33.1 Rastet e mosrespektimit të niveleve të cilësisë tregtare të shërbimit, për të cilat kompania nuk mban përgjegjësi, janë të klasifikuara si më poshtë:

- a) Për shkak të forcës madhore, sipas përcaktimeve ligjore.
- b) Për faj të klientëve fundorë apo të tretëve, të cilët nuk kryejnë veprimet e rëna dakord të nevojshme për kryerjen e shërbimeve të kërkuara, ose dëme të shkaktuara nga palët e treta.
- c) Për faj të shoqërisë së shpërndarjes, që përfshin të gjitha shkaqet e tjera që nuk janë përcaktuar në gerrat “a” dhe “b” të këtij neni.

33.2 Për rastet e mosrespektimit të niveleve të cilësisë tregtare të shërbimit, të cilat përfshihen në gerrat “a” dhe “b” të këtij neni, shoqëria e shpërndarjes dokumenton shkaku për këto raste të mosrespektimit.

Neni 34

Detyrimi për regjistrim dhe informim

34.1 Shoqëria e shpërndarjes duhet të mbajë një regjistër, në mënyrë elektronike apo manuale, të përbërë nga elementet e nevojshme, me qëllim që të regjistrojë informacionet dhe të dhënat që lidhen me kërkesat për kryerjen e shërbimeve, subjekt të niveleve të cilësisë tregtare të shërbimit, si dhe të dhënat për kryerjen e këtyre shërbimeve.

34.2 Për çdo kërkesë për kryerjen e shërbimeve në kompetencë të saj, subjekt i niveleve të cilësisë tregtare të shërbimit, shoqëria e shpërndarjes duhet të regjistrojë:

- a) numrin me anë të të cilit shoqëria e shpërndarjes identifikon kërkesën për kryerjen e shërbimit;
- b) numrin me anë të të cilit shoqëria e shpërndarjes identifikon shërbimin;
- c) llojin e përdoruesit, të ndarë në klient fundor në TU familjar, klient fundor në TU jofamiljar dhe klient fundor në TM;
- d) të dhënat e kërkuarit;
- e) datën e marrjes së kërkesës për kryerjen e shërbimeve;
- f) data e kryerjes së shërbimeve;
- g) shkaku, në rastet e një mosrespektimi të mundshëm të niveleve të veçanta të cilësisë të parashikuara për shërbimin e kërkuar;
- h) arsyeja dhe data e mundshme për përmbushjen e detyrimit të kërkuar;
- i) të dhënat, n.q.s. shtyrja e detyrimit është bërë me kërkesë të klientit fundor.

Neni 35

Verifikimi i informacionit dhe i të dhënave të regjistruara

Me qëllim që të lejojë kryerjen e kontroleve për të verifikuar vërtetësinë e informacioneve dhe të dhënave të komunikuar dhe për t'i siguruar respektimin e dispozitave të pjesës së dytë të kësaj rregulloreje, shoqëria e shpërndarjes:

- a) duhet të mbajë regjistrin e përditësuar të informacioneve dhe të dhënave të kërkuara;
- b) duhet të sigurojë verifikueshmërinë e informacioneve, të dhënave të regjistruara nëpërmjet një sistemi të përshtatshëm lidhjeje edhe informatike, ndërmjet arkivave tregtare dhe arkivit teknik dhe nëpërmjet ndonjë dokumentacioni tjetër të konsideruar të nevojshëm;
- c) duhet të ruajë në mënyrë të rregullt dhe të hapur për palët, të gjithë dokumentacionin, për të siguruar verifikueshmërinë e informacioneve dhe të dhënave të regjistruara, për një periudhë jo më të vogël se tre vitet kalendarike pas atij regjistrimi.

Neni 36

Komunikimi tek ERE, kontrolli dhe publikimi i informacioneve dhe i të dhënave të cilësisë tregtare të shërbimit

36.1 Shoqëria e shpërndarjes komunikon në ERE informacionet dhe të dhënat për shërbimet e kryera mujore, subjekte të niveleve të cilësisë së shërbimit tregtare të shërbimit.

36.2 Brenda datës 31 mars të çdo viti, shoqëria e shpërndarjes duhet të komunikojë në ERE informacionet dhe të dhënat për shërbimet e kryera në vitin paraardhës, subjekte të niveleve të cilësisë tregtare të shërbimit, lidhur me:

- a) numrin total të kërkesave për shërbimet apo verifikimet e kërkuara dhe të kryera;
- b) numrin total të kërkesave për shërbime apo të verifikimeve të kërkuara, për të cilat shoqëria e shpërndarjes nuk ka respektuar nivelet e cilësisë tregtare të shërbimit të përcaktuara, të ndara në bazë të shkakut të mosrespektimit;
- c) kohën mesatare të kryerjes së shërbimeve, e llogaritur në bazë të kohës efektive të kryerjes së shërbimeve për të cilat janë respektuar nivelet e veçanta dhe të përgjithshme të cilësisë, ashtu edhe për shërbimet për të cilat ky nivel nuk është respektuar për shkak të përcaktuara në këtë rregullore.

36.3 Shoqëria e shpërndarjes do të publikojë gjithë këto informacione në faqen e saj të *website*.

Neni 37

Modalitetet e kryerjes së kontrollit të të dhënave të cilësisë nga ana e ERE-s

ERE ka të drejtën të kryejë kontrolle të të dhënave të cilësisë tregtare të dërguara nga shoqëria e shpërndarjes. Ajo i njofton zyrtarisht shoqërisë së shpërndarjes, datën e kryerjes së kontrollit jo më pak se 3 ditë pune përpara.

Njoftimi përmban edhe:

- a) treguesit e cilësisë tregtare të shërbimit që janë objekt i kontrollit;
- b) viti i cili do të kontrollohet (viti i cili do të kontrollohet nuk mund të jetë më i hershëm se tre vite para momentit të kontrollit dhe jo për periudhën para hyrjes në fuqi të kësaj rregulloreje);
- c) zonat për të cilat do të kryhet kontrolli i të dhënave të cilësisë së shërbimit.

Neni 38

Kriteret e vlefshmërisë së të dhënave

38.1 Çdo tregues i cilësisë tregtare klasifikohet si i vlefshëm mbi bazën e kontrollit të kopjeve të dokumentacionit të kërkuar të mbajtur për çdo shërbim. Dokumentacioni i klasifikuar si i vlefshëm, i nënshtrohet verifikimit të konformitetit nëpërmjet këtyre kriterëve:

- korrespondenca – është koherenca ndërmjet të dhënave të mbajtura në regjistrin e shoqërisë së shpërndarjes dhe dokumenteve operative të përfundimit të shërbimit të kryer;
- saktësia e dokumentacionit – tërësia dhe saktësia e informacionit të dhënë kërkuar. Aplikohe vetëm për kërkesat për kryerjen e preventivit të punimeve në TU dhe TM;
- korrektësia e kompensimit - zbatohet për nivelet e veçanta të cilësisë së shërbimit dhe vërteton që shoqëria e shpërndarjes ka kryer me korrektesë pagesën e kompensimit ndaj klientit fundor;
- dokumentimi i shkaqeve – zbatohet në rastet e mosrespektimit të niveleve të cilësisë tregtare të shërbimit, për mënyrën se si është dokumentuar ky shkak;
- korrektësia në kohë – është korrektësia në kohë e të dhënave të dërguara nga shoqëria e shpërndarjes dhe atyre që rillogaritet mbi bazën e dokumenteve operative.

38.2 Për informacionet e cilësisë tregtare të klasifikuara si jo të vlefshme dhe jokonform me sa është përcaktuar më sipër, shoqëria e shpërndarjes mban përgjegjësi në përputhje me ligjin nr. 9072, datë 22.5.2003 “Për sektorin e energjisë elektrike” (i ndryshuar).

PJESA III

RREGULLAT E CILËSISË SË TENSIONIT

Neni 39

Stabiliteti i tensionit dhe aspektet e tjera teknike të cilësisë së tensionit

39.1 Rrjeti elektrik i shpërndarjes në kushte normale funksionon sipas normave të ndryshme të devijimit të tensionit, sipas shkallëve të ndryshme të tensionit, ndërsa frekuenca është konstante për të gjitha nivelet dhe është e barabartë me 50 Hz, me devijime +/- 2%.

39.2 Niveli i tensionit nominal është 230 V dhe mund të variojë rreth vlerave të tij nominale për një kohë më të gjatë se 10 min:

- në kryeqytet -----+5 %/- 5%;
- në zonat urbane -----+5%/- 15%;
- në zonat rurale -----+ 5%/- 20%.

39.3 Verifikimi i devijimeve të tensionit për çdo zonë, do të bëhet mbi bazë kërkesë të klientëve të energjisë elektrike.

Neni 40

Verifikimi i informacionit dhe i të dhënave të regjistruara

Me qëllim që të lejojë kryerjen e kontrolleve për të verifikuar vërtetësinë e informacioneve dhe të dhënave të kërkuara lidhur me cilësinë e tensionit, shoqëria e shpërndarjes duhet:

- a) të mbajë regjistrin e përditësuar të informacioneve dhe të dhënave të kërkuara;
- b) të sigurojë verifikueshmërinë e informacioneve dhe të dhënave të regjistruara nëpërmjet një sistemi të përshtatshëm lidhjeje, edhe informatike, ndërmjet arkivave tregtare dhe arkivit teknik dhe nëpërmjet ndonjë dokumentacioni tjetër të konsideruar të nevojshëm;
- c) të ruajë në mënyrë të rregullt dhe të hapur për palët, të gjithë dokumentacionin për të siguruar verifikueshmërinë e informacioneve dhe të dhënave të regjistruara, për një periudhë jo më të vogël se tre vitet kalendarike pas atij regjistrimi.

PJESA IV

Neni 41

Kompensimi i klientëve

41.1 Duke filluar nga 1 janari 2012, në rast të mosrespektimit të niveleve të cilësisë së shërbimit sipas përcaktimeve të bëra në nenin 16 të kësaj rregulloreje, shoqëria e shpërndarjes është e detyruar t'i japë një kompensim klientit fundor, me kërkesën e këtij të fundit, në vlerën 2 000 lekë.

41.2 Duke filluar nga 1 janar 2012, në rast të mosrespektimit të niveleve të cilësisë tregtare të shërbimit sipas përcaktimeve të bëra në nenin 32 të kësaj rregulloreje, shoqëria e shpërndarjes është e detyruar t'i japë një kompensim klientit fundor, me kërkesë të këtij të fundit (sipas tabelës 2 bashkëlidhur kësaj rregulloreje).

41.3 Pas verifikimit të mosrespektimit të niveleve të cilësisë së shërbimit, shoqëria e shpërndarjes i jep klientit kompensimin, brenda 30 ditëve kalendarike nga data e paraqitjes së kërkesës nga ana e tij dhe vendoset në faturën më të afërt të konsumit të energjisë elektrike.

41.4 Në faturën e dërguar, vlera e kompensimit duhet të jetë e përcaktuar nën emërtimin “Kompensim i klientit për mosrespektim të niveleve të cilësisë së shërbimit të përcaktuara nga ERE”. Gjithashtu në po të njëjtin dokument duhet të përcaktohet që “Përfitimi i kompensimit nuk përjashton mundësinë e klientit për të kërkuar në rrugë gjyqësore dëmshpërblimin e mundshëm për dëmin efektiv të shkaktuar”.

Neni 43

Hyrja në fuqi

Kjo rregullore hyn në fuqi në datën 1 janar 2012.