

VENDIM
Nr. 203, datë 18.12.2017

**PËR MIRATIMIN E “KUSHTEVE TË PËRGJITHSHME TË SHËRBIMIT TË
FURNIZIMIT ME ENERGJI ELEKTRIKE PËR KLIENTËT FUNDORË”**

Në mbështetje të nenit 16; nenit 20, germa “h”; nenit 79 dhe nenit 94, të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, si dhe nenit 26 të “Rregullores për organizimin, funksionimin dhe procedurat e ERE-s”, miratuar me vendimin nr. 96, datë 17.6.2016 të ERE-s, Bordi i Entit Rregullator të Energjisë (ERE), në mbledhjen e tij të datës 18.12.2017, pasi shqyrtoi relacionin mbi “Kushtet e përgjithshme të shërbimit të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë”, të përgatitur nga Drejtoria Juridike dhe e Mbrojtjes së Konsumatorit,

konstatoi se:

1. Me vendimin nr. 66, datë 27.5.2016, bordi i ERE-s vendosi: Fillimin e procedurave për miratimin e “Kushteve të përgjithshme të shërbimit të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë”.

2. Me shkresën nr. 429 prot., datë 1.6.2016, ERE u ka dërguar të gjitha palëve të treta dhe grupeve të interesit, draftin e “Kushteve të përgjithshme të shërbimit të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë” për opinion.

3. Në shkresën e saj me nr. 3788/1 prot., datë 16.6.2016, Ministria e Energjisë dhe Industrisë ka paraqitur komentet e saj, lidhur me draftin e “Kushteve të përgjithshme të shërbimit të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë”, të cilat janë shqyrtuar dhe reflektuar në vlerësim të secilës.

4. Në shkresën e saj me nr. 4528/1 prot., datë 13.6.2016, Ministria e Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes, ka paraqitur komentet e saj, lidhur me draftin e “Kushteve të përgjithshme të shërbimit të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë”, të cilat janë reflektuar në draftin e këtij akti.

5. Në shkresën me nr. A-DO/3391/1 prot., datë 24.6.2016, shoqëria OST sh.a. ka paraqitur komentet e saj, lidhur me draftin e “Kushteve të përgjithshme të shërbimit të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë”, të cilat janë reflektuar në këtë akt për aq sa janë gjendur në përputhje me legjislacionin në fuqi.

Për gjithë sa më sipër cituar, bordi i ERE-s

VENDOSI:

1. Të miratojë “Kushtet e përgjithshme të shërbimit të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë” (bashkëlidhur).

2. Drejtoria Juridike dhe e Mbrojtjes së Konsumatorit të njoftojë të interesuarit për vendimin e bordit të ERE-s.

Ky vendim hyn në fuqi menjëherë.

Ky vendim botohet në Fletoren Zyrtare.

Ky vendim mund të ankimohet në Gjykatën Administrative Tiranë brenda 30 ditëve kalendarike nga botimi në Fletoren Zyrtare.

KRYETARI
Petrit Ahmeti

RREGULLORJA
MBI KUSHTET E PËRGJITHSHME TË SHËRBIMIT TË FURNIZIMIT ME ENERGJI
ELEKTRIKE PËR KLIENTËT FUNDORË

PJESA E PARË
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 1
Qëllimi

Këto rregulla kanë për qëllim të sigurojnë një proces të drejtë dhe efektiv të shërbimit të furnizimit të klientëve të energjisë elektrike, përmes vendosjes së kushteve të përgjithshme të shërbimit të furnizimit me energji elektrike, të ofruar nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit me energji elektrike.

Neni 2
Baza ligjore

Këto rregulla hartohen në mbështetje të nenit 79 dhe nenit 94, pika 1, të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”; ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve” dhe ligjit nr. 9887, datë 10.3.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”.

PJESA E DYTE
TERMAT DHE KUSHTET

Neni 3
Përkufizime

Termat e përdorur në këto rregulla kanë kuptimin e mëposhtëm:

“Aplikues” do të thotë çdo person, i ndryshëm nga ankuesi, i cili kërkon të fillojë një veprim që kërkohet të institucionalizohet nga aplikimi.

“Ankues” do të thotë një person që depoziton një ankesë në ERE, për çdo veprim ose mosveprim të një personi, që është në juridiksionin e ERE-s për aktivitetin që kryen, siç parashikohet në ligjin nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”.

“ERE” do të thotë Enti Rregullator i Energjisë, i cili është institucioni rregullator i sektorit të energjisë elektrike dhe gazit natyror në Shqipëri.

“Forcë madhore” është një akt ose ngjarje natyrore apo shoqërore, si: tërmetet, rrufetë, ciklonet, përmbytjet, shpërthimet vullkanike, zjarret ose luftërat, konfliktet e armatosura, kryengritjet, veprimet terroriste ose ushtarake, të cilat pengojnë të licencuarin të përmbushë detyrimet e tij sipas licencës, si dhe akte apo ngjarje të tjera që janë përtej kontrollit të arsyeshëm dhe që nuk kanë ardhur për faj të të licencuarit dhe i licencuari nuk ka pasur mundësi ta shmangë një akt ose ngjarje të tillë nëpërmjet ushtrimit të vullnetit, përpjekjeve, aftësive dhe kujdesit të tij të arsyeshëm.

“Furnizim” është shitja, përfshirë rishitjen e energjisë elektrike te klientët.

“Furnizues” është një shoqëri e licencuar për kryerjen e veprimtarisë së furnizimit.

“I ankimuar” do të thotë një person, kundër të cilit është paraqitur një ankesë ose ka filluar një hetim nga ERE.

“I licencuar” është një person i pajisur me licencë për aktivitete të energjisë elektrike, në përputhje me dispozitat e ligjit nr. 43/ 2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”.

“Kërkesë” do të thotë një kërkesë me shkrim, e paraqitur në ERE nga një person për një çështje, e cila është objekt i rregullimit nga ERE.

“Klient” është një klient shumice ose fundor i energjisë elektrike.

“Klient fundor” është një klient që blen energji elektrike vetëm për përdorim vetjak.

“Kodi i Matjes” është tërësia e normave minimale të detyrueshme për matjen dhe regjistrimin e energjisë elektrike.

“Kompensim” është vlera e sasisë monetare ose e energjisë elektrike, e cila i rikthehet klientit në formë dëmshpërblimi, si pasojë e mospërmbushjes së kushteve të kontratës.

“Kontrata e furnizimit” është një kontratë për furnizimin me energji elektrike, por që nuk përfshin derivativët e energjisë elektrike.

“Matës inteligjent” është një pajisje elektronike që regjistron në kohë reale të dhënat e konsumit të energjisë elektrike dhe komunikon këtë informacion, të paktën çdo ditë, tek operatori i sistemit për qëllime të monitorimit dhe të faturimit.

“Operatori i Sistemit të Shpërndarjes ose OSSH” është një person juridik, përgjegjës për operimin e sigurt, të besueshëm dhe të efektshëm të rrjetit të shpërndarjes, duke siguruar mirëmbajtjen dhe zhvillimin e sistemit të shpërndarjes, të shtrirë në një zonë të caktuar dhe, kur është e aplikueshme, lidhjet e tij me sisteme të tjera për të siguruar aftësi afatgjata të sistemit për të përmbushur kërkesat e arsyeshme për shpërndarjen e energjisë, në harmoni me mjedisin dhe eficiencën e energjisë.

“Operator i Sistemit të Transmetimit ose OST” është personi juridik, përgjegjës për operimin, mirëmbajtjen dhe zhvillimin e sistemit të transmetimit, duke përfshirë interkoneksionet me sistemet e tjera ndërkufitare, për të siguruar aftësinë afatgjatë të sistemit për plotësimin e kërkesave të arsyeshme për transmetimin e energjisë elektrike.

“Operator i rrjetit” është operatori i sistemit të transmetimit dhe/ose operatori i sistemit të shpërndarjes.

“Palë e interesuar” do të thotë një person që merr pjesë në një procedurë të caktuar përpara ERE-s.

“Person” do të thotë çdo person fizik ose juridik, qeveria ose çdo agjenci shtetërore, çdo autoritet lokal ose ente të tjera juridike të njohura nga ligji brenda dhe jashtë vendit, përveç ERE-s.

“Përdoruesit e sistemit” janë personat fizikë ose juridikë të cilët i furnizon ose furnizohen me energji elektrike nëpërmjet sistemit të transmetimit ose të shpërndarjes.

“Pika e lidhjes” është pika e lidhjes fizike të klientit me rrjetin e shpërndarjes së energjisë elektrike.

“Rregullat e tregut” janë rregulla të hollësishme, të cilat përcaktojnë mënyrën e operimit dhe të menaxhimit të tregut, regjistrimin e pjesëmarrësve, përgjegjësinë e balancimit prej pjesëmarrësve të tregut të energjisë elektrike, rregullat për balancimin e sistemit të energjisë elektrike, rregullat për llogaritjen e disbalancës për palët përgjegjëse të balancimit, rregullat për përgjegjësitë financiare të palëve përgjegjëse të balancimit në rast të disbalancimit, si dhe çështje të tjera lidhur me funksionimin e tregut.

“Sistemi i shpërndarjes” është sistemi i linjave, strukturave mbështetëse, pajisjeve transformuese dhe kyçëse/shkyçëse, të përdorura për shpërndarjen e energjisë elektrike dhe livrimin e saj te klientët, pa përfshirë furnizimin.

“Sistemi i transmetimit” është sistemi i përdorur për transmetimin e energjisë elektrike në tension të lartë dhe shumë të lartë, i lidhur në paralel me sistemet e vendeve të tjera, që përfshin midis të tjerave linjat, strukturat mbështetëse, pajisjet transformuese dhe kyçëse/shkyçëse për livrimin e energjisë elektrike te klientët ose në rrjetin e shpërndarjes, pa përfshirë furnizimin.

“Disbalancë” është diferenca midis fluksit të energjisë të përcaktuar në një kontratë dypalëshe dhe fluksit aktual të matur të energjisë për një orë të caktuar.

“Shërbimi i balancimit” është siguri i kapacitetit rezervë i kontraktuar dhe/ose energjia elektrike balancuese, e përdorur nga Operatori i Sistemit të Transmetimit për të kryer balancimin.

“Tarifat dhe çmimet” janë pagesat që duhet të kryhen nga klientët për shërbimet e energjisë elektrike, që sigurohen nga shoqëritë e licencuara nga ERE që ushtrojnë veprimtari të rregulluar në sektorin e energjisë elektrike. Tarifat dhe çmimet e energjisë elektrike mund të rishikohen nga ERE me propozim të të licencuarve ose me iniciativën e vetë ERE-s, sipas parimeve të parashikuara në ligjin nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”.

“Tarifë e pezullimit ose e ndërprerjes së kontratës” është tarifa e cila paguhet nga klienti ndaj furnizuesit, në rastin kur kërkon pezullimin ose ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike në pikën e lidhjes me rrjetin e shpërndarjes, sipas kontratës së furnizimit me energji elektrike. Kjo tarifë nuk është e aplikueshme, në rastin kur klienti ndërpret kontratën e furnizimit me energji elektrike për të ndryshuar furnizuesin.

“Terma dhe kushte” do të thotë dispozita të miratuara nga ERE ndaj një të licencuari, që siguron një ose disa shërbime në sektorin e energjisë elektrike, të cilave do t’u sigurohet shërbimi ose shërbimet e klientëve.

Neni 4

Kushtet paraprake të lidhjes së një kontrate të furnizimit me energji elektrike

4.1 Çdo person fizik apo juridik që ka një pikë lidhjeje të miratuar në rrjetin e sistemit të shpërndarjes ose të transmetimit ka të drejtë të paraqesë një kërkesë për lidhjen e një kontrate të furnizimit me energji elektrike.

Kërkesa për lidhjen e një kontrate të furnizimit me energji elektrike do të paraqitet me shkrim, pranë zyra të furnizuesit.

4.2 Furnizuesi duhet të sigurojë në mënyrë lehtësisht të disponueshme dhe pa pagesë për palët e interesuara, informacionin e nevojshëm me shkrim për procedurat e lidhjes së një kontrate të furnizimit me energji elektrike, informacion i cili duhet të jetë i detajuar, transparent dhe të pasqyrohet dukshëm nëpërmjet mjeteve të ndryshme të informimit pranë çdo përfaqësie të furnizuesit, përfshirë publikime të këtij informacioni edhe në formën e broshurave apo në formë elektronike në faqen e internetit të furnizuesit dhe të ERE-s.

4.3 Ky informacion duhet të jetë në gjuhën shqipe, në gjuhë të qartë dhe në një format të aksesueshëm për të gjithë të interesuarit.

4.4 Informacioni duhet të përmbajë minimalisht:

1. Dokumentacionin e nevojshëm, të cilin duhet të depozitojë aplikuesi në momentin e paraqitjes së kërkesës për lidhjen e kontratës së furnizimit me energji elektrike, të tilla si: vërtetimi i identitetit dhe i vendndodhjes, si dhe çdo dokumentacion teknik që shërben për realizimin e lidhjes së kontratës;

2. Afatin për trajtimin e kërkesës së aplikuesit për lidhje të një kontrate të furnizimit me energji elektrike;

3. Të drejtat dhe detyrimet e klientit fundor;

4. Të drejtat dhe detyrimet e furnizuesit;

5. Vendndodhja e zyra të furnizuesit, ku ofrohet shërbimi i kujdesit ndaj klientit;

6. Procedura e paraqitjes së një ankese dhe afatet e trajtimit të saj;

7. Detyrimin e furnizuesit për mosnxjerrjen e të dhënave personale të klientit.

Neni 5

Lidhja e kontratës

5.1 Aplikuesi që kërkon lidhjen e kontratës së furnizimit me energji elektrike duhet të informohet mbi aplikimin e tij brenda 15 ditëve kalendrike nga paraqitja e një kërkesë me shkrim, e shoqëruar me dokumentacionin përkatës, pranë çdo përfaqësie të furnizuesit.

5.2 Në rastet kur kërkesa e aplikuesit nuk është e shoqëruar me dokumentacionin e plotë, furnizuesi, brenda 7 ditësh kalendrike nga dita e paraqitjes së kërkesës, do të njoftojë aplikuesin për mungesat e konstatuara.

5.3 Aplikuesi duhet të paraqesë dokumentacionin e munguar brenda 7 ditësh kalendrike nga momenti i njoftimit. Kërkesa do të refuzohet në rast mosplotësimi të këtij dokumentacioni. Furnizuesi duhet të njoftojë aplikuesin në çdo rast për pranimin ose jo të kërkesës së tij.

Pezullimi dhe përfundimi i kontratës

6.1 Kontrata e furnizimit lidhet për një afat të caktuar nga vetë palët dhe mund të përfundojë para këtij afati, vetëm në rastet e parashikuara si më poshtë:

6.1.1 Me iniciativën e furnizuesit, në rast të shkeljes nga ana e klientit të detyrimeve thelbësore të kontratës, ku do të konsiderohen shkelje thelbësore të kushteve të kontratës nga ana e klientit, rastet si më poshtë:

a) Nëse klienti nuk paguan detyrimet e energjisë elektrike, duke përfshirë edhe kamatëvonesën, brenda 1 muaji nga ndërprerja e energjisë elektrike, si pasojë e mospagesës së energjisë elektrike;

b) Nëse provohet nga furnizuesi që klienti merr energji elektrike në mënyrë të paligjshme;

c) Nëse klienti, në mënyrë të përsëritur, nuk i krijon akses furnizuesit për më shumë se 3 muaj për leximin e verifikimin e matësve dhe instalimeve, kur matësi apo sistemi i matjes është brenda kufijve të pronësisë të tij.

6.1.2 Me kërkesë të klientit, pas ekzekutimit të të gjitha detyrimeve monetare dhe në bazë të kushteve të përcaktuara në kontratën e furnizimit të lidhur mes palëve.

6.1.2.1 Klienti mund të kërkojë pezullimin e kontratës për një periudhë të caktuar, duke paraqitur një kërkesë me shkrim pranë furnizuesit. Klienti do të njoftojë me shkrim furnizuesin 15 ditë kalendarike përpara datës në të cilën kërkon pezullimin dhe do të likuideojë të gjitha detyrimet përkundrejt furnizuesit, jo më vonë se 30 ditë nga kërkesa për pezullimin e kontratës. Klientit do t'i jepet konfirmimi për arkëtimin e tarifës së pezullimit të kontratës (mandati përkatës i arkëtimit). Furnizuesi, pasi të ketë njoftuar me shkrim klientin për pranimin e kërkesës së tij, do të njoftojë operatorin e rrjetit për të bërë ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike sipas procedurave dhe kushteve të përcaktuara për këtë qëllim.

6.1.2.2 Klienti është përgjegjës për ekzekutimin e detyrimeve që lidhen me konsumin e energjisë elektrike deri në momentin e pezullimit të kontratës. Në çdo rast, klienti nuk është përgjegjës për asnjë detyrim ndaj furnizuesit pas kalimit të afatit prej 30 ditësh kalendarike nga kërkesa për pezullimin e kontratës, të parashikuar në nenin 6.1.2.1.

6.2 Pas pezullimit të kontratës së furnizimit me energji elektrike, klienti, në çdo rast, ka të drejtë ta riaktivizojë atë, duke paraqitur një kërkesë me shkrim pranë çdo përfaqësie të furnizuesit për riaktivizimin e kontratës së furnizimit me energji elektrike.

6.3 Pas paraqitjes së kërkesës me shkrim nga klienti, furnizuesi do të bëjë të mundur riaktivizimin e kontratës së furnizimit brenda 48 orëve dhe do të njoftojë operatorin e rrjetit për të kryer rilidhjen e energjisë elektrike.

6.4 Sipas të njëjtave përcaktime të pikës 6.1.2.1, klienti mund të kërkojë të ndërpresë kontratën e furnizimit me energji elektrike. Në këtë rast, ai do të njoftojë me shkrim furnizuesin 15 ditë kalendarike përpara dhe do të likuideojë të gjitha detyrimet përkundrejt furnizuesit, jo më vonë se 30 ditë nga ndërprerja e kontratës. Klientit do t'i jepet konfirmimi për arkëtimin e tarifës së ndërprerjes së kontratës (mandati përkatës i arkëtimit). Në rast të ndërprerjes së kontratës së furnizimit me energji elektrike, me qëllim ndryshimin e furnizuesit, tarifa e ndërprerjes së kontratës nuk do të jetë e aplikueshme nga ana e furnizuesit.

6.5 Me ndërprerjen e kontratës së furnizimit me energji elektrike, furnizuesi do të kërkojë nga operatori i rrjetit të ndërpresë menjëherë furnizimin e energjisë elektrike në pikën e lidhjes. Me ndërprerjen e furnizimit, furnizuesi do të bëjë leximin dhe do të llogarisë faturën e fundit, si edhe do të vulosë pikën e lidhjes, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

6.6 Klienti është përgjegjës për ekzekutimin e detyrimeve që lidhen me konsumin e energjisë elektrike deri në momentin e ndërprerjes së kontratës. Në çdo rast, klienti nuk është përgjegjës për asnjë detyrim të lindur ndaj furnizuesit, pas kalimit të afatit të parashikuar në nenin 6.4.

6.7 Furnizuesi nuk do të kryejë ndërprerjen e shërbimit të furnizimit me energji elektrike, nëse më parë nuk ka informuar klientin me shkrim, për ndërprerjen e mundshme të shërbimit. Në çdo rast, furnizuesi duhet t'i ofrojë klientit mundësi për mënyra të ndryshme të shlyerjes së detyrimeve ndaj tij.

6.8 Në çdo rast të ndërprerjes së energjisë elektrike apo të kontratës, furnizuesi do të lëshojë faturën finale jo më vonë se 20 ditë nga ndërprerja e shërbimit.

PJESA E TRETË TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PALËVE

Neni 7

Detyrimet e furnizuesit

7.1 Furnizuesi ka detyrimin të furnizojë klientët me energji elektrike, në përputhje me kontratën e nënshkruar, në mënyrë të sigurt, të besueshme dhe efikase.

7.2 Furnizuesi ka detyrimin të informojë klientët e tij, për:

a) Të drejtën e tyre për të zgjedhur dhe për të ndryshuar pa pagesë furnizuesin, pasi kanë ekzekutuar të gjitha detyrimet e mëparshme të energjisë elektrike;

b) Konsumin dhe kostot aktuale të energjisë elektrike, me qëllim mundësimin e menaxhimit të konsumit të energjisë nga ana e klientëve;

c) Mënyrat e ndryshme të pagesës, të cilat nuk duhet të jenë diskriminuese midis klientëve. Sistemet e parapagimit, nëse do të aplikohen, duhet të jenë të drejta dhe të reflektojnë konsumin e pritshëm;

ç) Mundësinë e përdorimit të procedurave të thjeshta për ndjekjen e ankesave të tyre;

d) Ndryshimin e kushteve të kontratës të paktën 15 ditë përpara zbatimit të tyre, duke përfshirë informacionin në lidhje me të drejtën e klientëve për të zgjidhur në mënyrë të njëanshme kontratën e furnizimit, me dhënien e njoftimit;

e) Të dhënat e konsumit të tij, duke i mundësuar çdo klienti akses ndaj të dhënave të matjes, në bazë të një marrëveshjeje të qartë dhe pa pagesë;

f) Të dhëna për çdo burim energjie të siguruar nga furnizuesi gjatë vitit të mëparshëm;

g) Elementet përbërëse të çmimit dhe kostot përkatëse;

h) Të dhënat për ndikimin në mjedis të gazit karbonik dhe mbeturinave radioaktive të emetuara gjatë prodhimit të energjisë elektrike, të siguruar nga furnizuesi në vitin e mëparshëm

7.3 Furnizuesi duhet t'i ofrojë klientit informacion të mjaftueshëm, ku përshkruhen qartësisht shërbimet e ofruara, ofertat përkatëse, rrethanat e ndërprerjes së shërbimit të furnizimit, si dhe pagesave të tjera të lidhura me shërbimin e furnizimit apo të ndërprerjes së tij. Të gjithë klientët do të kenë të drejtën për të përfituar kushte të njëjta të furnizimit nga furnizuesi i zgjedhur prej tyre.

Neni 8

Të drejtat e furnizuesit

8.1 Furnizuesi ka të drejtë të kërkojë ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike nga operatori i rrjetit, pasi e ka njoftuar klientin me shkrim, sipas përcaktimeve të pikës 6.7, në rastet kur klienti nuk përmbush detyrimet kontraktore.

8.2 Në çdo rast, furnizuesi do të bëjë rilidhjen e energjisë elektrike, kur klienti ka përmbushur detyrimet, të cilat shkaktuan ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike.

Neni 9

Të drejtat e klientit fundor

9.1 Të gjithë klientët kanë të drejtë të zgjedhin furnizuesin e tyre të energjisë elektrike, vendës ose të

huaj, me çmime të parregulluara sipas një marrëveshjeje furnizimi, e cila është në përputhje me rregullat e tregut dhe kushtet e përgjithshme për furnizimin me energji elektrike të miratuara nga ERE.

9.2 Klienti fundor ka të drejtë:

- a) Të furnizohet me energji elektrike në përputhje me kushtet e vendosura në kontratë;
- b) Të paraqesë ankesë pranë ERE-s nëse nuk furnizohet sipas kushteve të vendosura në kontratë;
- c) Të përfitojë nga furnizuesi një trajtim jodiskriminues;
- ç) Të marrë të gjitha informacionet e nevojshme nga furnizuesit, në përputhje me nenin 7 të kësaj rregulloreje;
- d) Të marrë informacion të plotë për çmimet, tarifat, termat dhe kushtet standardë, në lidhje me aksesin dhe përdorimin e shërbimeve të energjisë elektrike;
- dh) Të përdorë mekanizma të ndryshëm të pagesës dhe të mbrohet prej metodave të padrejta të faturimit;
- e) Të ndryshojë furnizuesin pa asnjë kosto shtesë, në përputhje me “Rregullat për ndryshimin e furnizuesit”, të miratuara nga ERE;
- ë) Të përfitojë nga procedura transparente e të thjeshta për trajtimin e ankesave të tij, të cilat kur është e mundur, parashikojnë një sistem rimbursimi dhe/ose kompensimi;
- f) Të informohet për të drejtën e tij për sa i përket shërbimit universal të furnizimit me energji elektrike;
- g) Të informohet për konsumin e tij dhe kostot respektive të energjisë elektrike, në varësi të pajisjeve matëse, me të cilat është i pajisur klienti. Ky shërbim ofrohet pa kosto shtesë për klientin.
- gj) Të marrë një informacion për konsumin dhe gjendjen financiare të mbylljes, pas çdo ndryshimi të furnizuesit të energjisë elektrike, jo më vonë se 20 ditë nga ndryshimi i tij.

9.3 Në çdo rrethanë, kushtet e përcaktuara në kontratën e lidhur me furnizuesin nuk kufizojnë të drejtën e klientit për të ndryshuar furnizuesin për shkak të një kontrate afatgjatë. Në mënyrë të veçantë, në kushtet e ndryshimit të çmimit të energjisë elektrike, klientët kanë të drejtë të ndërpresin kontratën, pa kosto shtesë. Ndryshimi i furnizuesit bëhet me kërkesë të klientit fundor dhe pa kosto shtesë për të. Furnizuesi aktual është i detyruar të furnizojë klientin fundor, deri në momentin e përfundimit të procedurës së ndryshimit të furnizuesit.

9.4. Klientët jofamiljarë, të lidhur në rrjetin e tensionit të mesëm dhe rrjetin e tensionit të lartë, kanë të drejtë të kontraktojnë në të njëjtën kohë disa furnizues.

Neni 10

Detyrimet e klientit fundor

10.1 Klienti fundor ka detyrimin:

1. Të paguajë për energjinë elektrike, në përputhje me kushtet e kontratës;
2. Të mundësojë Operatorit të Sistemit të Shpërndarjes ose Operatorit të Sistemit të Transmetimit instalimin, mirëmbajtjen dhe leximin e pajisjeve për matjen e konsumit të energjisë elektrike;
3. Të respektojë kushtet e kontratës së furnizimit me energji elektrike.
4. Klientët fundorë janë përgjegjës përballë furnizuesit për disbalancat e shkaktuara, sipas përcaktimeve të bëra lidhur me balancimin e energjisë elektrike në “Modelin e tregut të energjisë elektrike”, të miratuar me vendim të Këshillit të Ministrave, “Rregullat e tregut të energjisë elektrike” dhe “Rregullat e balancimit” të miratuara nga ERE.
5. ERE vendos përjashtimin nga përgjegjësia për disbalancat, për kategori të caktuara të klientëve fundorë, të cilët furnizohen mbi bazën e shërbimit universal të furnizimit, si detyrim i shërbimit publik.

PJESA E KATËRT

KUSHTET E FURNIZIMIT ME ENERGJI ELEKTRIKE

Neni 11

Çmimi i energjisë elektrike

11.1 Në bazë të legjislacionit në fuqi që rregullon sektorin e energjisë elektrike, çmimi i energjisë elektrike për klientët që nuk furnizohen nga shërbimi universal përcaktohet në marrëveshje mes klientit dhe furnizuesit të zgjedhur prej tij. Çmimi, përbërësit e tij, struktura tarifore orare apo sipas nivelit të konsumit, i bëhen të ditur klientit në faturën e konsumit të energjisë elektrike.

11.2 Ndryshimet e çmimit të energjisë elektrike bëhen me marrëveshje të përbashkët. Furnizuesi, në çdo rast njofton klientin me shkrim, për ndryshimin e çmimit, jo më vonë se 15 ditë kalendarike përpara aplikimit të çmimit të ri.

11.3 Njoftimi duhet t'i referohet specifikisht ndryshimit të çmimit dhe jo informacioneve të tjera që lidhen me shërbimin e furnizimit.

Neni 12

Leximi i matësit dhe faturimi i energjisë elektrike

12.1 Furnizuesi do të bëjë leximin periodik të matësit të energjisë elektrike të klientit për një periudhë kohore, siç është rënë dakord në kontratën e nënshkruar nga palët dhe do t'i dërgojë klientit në adresën e dhënë në kontratë, faturën tip të energjisë elektrike, brenda 10 ditëve nga data e leximit.

12.1.1 Çdo faturë e energjisë elektrike duhet të përmbajë minimalisht:

- Të dhënat teknike mbi pikën e lidhjes;
- Të dhënat identifikuese të klientit;
- Datën e leximit;
- Periudhën e faturuar;
- Leximin e matësit dhe konsumin përkatës për periudhën e faturuar;
- Çmimin për njësi sipas strukturës së tarifave dhe përbërësit e tij;
- Shumën në lekë që i korrespondojnë periudhës së faturimit;
- Shumat e taksave që i korrespondojnë sipas legjislacionit në fuqi;
- Datën limit të pagimit të faturës;
- Kamatëvonesën e aplikuar për çdo ditë vonese;
- Penalitetet e mundshme për pagesë të vonuar;
- Vlerën e detajuar të gjendjes debitore të klientit;
- Vlerën e detajuar të gjendjes kreditore të klientit, në rast të funksionimit të skemave të parapagimit;
- Informacione të nevojshme për kujdesin ndaj klientit (përfshirë *website*-in e kompanisë, numrat e telefonit, *e-mail* për ankesat, për defektet, si dhe të ERE-s).

12.2 Furnizuesi do të sigurojë pa pagesë aksesin *online* të faturës së energjisë elektrike për çdo klient, duke garantuar konfidencialitetin e të dhënave të klientit dhe të faturimit.

12.3 Energjia elektrike e hedhur në rrjet ose e faturuar te klientët fundorë matet nëpërmjet pajisjeve matëse, në përputhje me parashikimet e Kodit të Rrjeteve dhe Kodit të Matjes, si dhe në legjislacionin në fuqi për metrologjinë. Klientët kanë të drejtë të instalojnë njësi matjeje shtesë me kërkesën dhe shpenzimet e tyre.

Neni 13

Faturimi i energjisë elektrike gjatë mosfunksionimit të aparatit matës

1. Faturimi i energjisë elektrike për ditët që klientit i është hequr aparati matës, për shkak të kontrollit periodik, me kërkesë të klientit apo furnizuesit ose në rast të mosfunksionimit të aparatit matës, do të bëhet bazuar në vlera reference zëvendësuese, bazuar në metodologjinë e miratuar nga ERE. Periudha e zbatimit të vlerave referuese nuk mund të zgjasë më shumë se 3 muaj.

2. Nëse furnizuesi nuk respekton afatin e përcaktuar në pikën 1 për vendosjen e matësit të rregullt, atëherë përgjegjësia është e furnizuesit dhe faturimi për ditët pa matje tej këtij afati do të jetë zero.

Neni 14

Pagesa dhe afati për kryerjen e saj

1. Klienti do të paguajë detyrimin e përcaktuar në faturën periodike të energjisë elektrike (titull ekzekutiv), si dhe kur është rasti kamatëvonesat përkatëse, jo më vonë se ditën e fundit kalendarike të afatit të përcaktuar në kontratën mes palëve.

2. Klienti mund të zgjedhë mënyrën e pagesës së faturës së energjisë elektrike me një nga mundësitë që furnizuesi ka ofruar (nëpërmjet pagesës së drejtpërdrejtë në zyrat e furnizuesit, bankave, zyrave postare apo nëpërmjet pagesave të drejtpërdrejta nga llogaritë bankare).

3. Të gjitha pagesat sipas këtyre kushteve duhet të përmbajnë të dhënat siç janë numri i transfertës bankare, numri i llogarisë dhe të gjitha të dhënat e përcaktuara në faturën e energjisë elektrike, në mënyrë të veçantë numrin e kontratës, numrin e faturës dhe emrin e klientit.

4. Sipas marrëveshjes me klientin faturat mund t'i dërgohen:

- klientit në adresën e përcaktuar në kontratën e lidhur mes palëve;
- në adresë të një personi të tretë, i cili është përcaktuar si pagues nga klienti, sipas pëlqimit të tij;
- në çdo formë tjetër komunikimi e dakordësuar midis klientit dhe furnizuesit.

5. Në të gjitha rastet, klienti është përgjegjës për pagesën e plotë të të gjitha faturave të dërguara sipas pikës 4 të këtij neni. Në rast se klienti ndërron vendbanim pa njoftuar, ai është përgjegjës për mospagesat e faturave të energjisë.

6. Palët bien dakord që në rast të pagesave të paidentifikuara të bëra nga klienti apo mbipagesave të tjera të faturës/ave, furnizuesi ka të drejtë të balancojë detyrimet aktuale apo të mbartura të klientit dhe shuma përkatëse të konsiderohet si parapagesë e detyrimeve të muajit pasardhës të klientit.

Neni 15

Kamatëvonesa për pagesë të vonuar

Pas kalimit të afatit të pagesës të caktuar në kontratën mes palëve, nëse nuk përcaktohet ndryshe në kontratë, klienti është i detyruar të paguajë një kamatëvonesë, e cila në çdo rast nuk mund të jetë më e lartë se vlera e vetë faturës.

Neni 16

Pasojat e mospagesës

Në mungesë të pagesës nga klienti të faturës brenda afatit të përcaktuar në kontratë, furnizuesit i lind e drejta që të bëjë ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike të klientit, pasi e ka lajmëruar me shkrim këtë të fundit 48 orë përpara, në adresën e përcaktuar në kontratë, si dhe sipas përcaktimeve nenit 14, pika 4.

Neni 17

Ankimi për faturimin dhe kushtet e furnizimit të energjisë elektrike

1. Klienti fundor ka të drejtë të paraqesë një ankim pranë furnizuesit, për çdo veprim apo mosveprim të furnizuesit, që lidhet me të drejtat e detyrimeve të përcaktuara në këtë kontratë, me shkrim, me gojë, me telefon (*call center*) ose në rrugë elektronike.

2. Furnizuesi do të trajtojë çdo ankesë në përputhje me “Rregulloren e trajtimit të ankesave”, të miratuar nga ERE. Kjo rregullore bëhet publike në zyrat ku bëhen pagesat e energjisë elektrike apo në zyrat e kujdesit ndaj klientit dhe në faqet elektronike të furnizuesit apo të ERE-s.

3. Në rast se furnizuesi nuk i kthen përgjigje për ankesën klientit brenda afatit të përcaktuar në

“Rregulloren e trajtimit të ankesave”, të miratuar nga ERE apo nëse klienti nuk është dakord me përgjigjen e dhënë prej furnizuesit, atëherë ai ka të drejtë të paraqesë ankesën në ERE, sipas procedurave të përcaktuara në “Rregulloren për trajtimin e ankesave të paraqitura nga klientët dhe për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis të licencuarve, në sektorin e energjisë elektrike dhe të gazit natyror” të ERE-s.

4. Klienti mund të kundërshtojë në çdo kohë faturën e lëshuar nga furnizuesi, si në rast kur dyshon në saktësinë e faturimit, gabime të tjera të konstatuara në faturë apo pasaktësi në sistemin e matjes.

5. Në rast se pas verifikimeve të furnizuesit rezulton se konsumatori është faturuar në kundërshtim me legjislacionin në fuqi dhe kushtet e kontratës, atëherë furnizuesi:

i) anulon faturën përkatëse dhe lëshon faturën e korrektuar;

ii) në rast se është kryer pagesa realizon kompensimin përkatës në faturën pasardhëse të klientit, duke pasqyruar zë për zë detajet e kompensimit në faturën pasardhëse të energjisë elektrike;

6. Në rast të moskompensimit brenda afatit të përcaktuar me sipër në kontratën e lidhur mes palëve, furnizuesi duhet të kompensojë klientin, për çdo ditë vonese, mbi vlerën e diferencës për t’u korrigjuar, e zbritshme në faturën pasardhëse të energjisë elektrike.

7. Mekanizmi i llogaritjes së kompensimit nga ana e furnizuesit për klientin do të specifikohet sipas përcaktimeve në kontratën e dakordësuar mes palëve.

Neni 18

Instalimi dhe pronësia

1. Furnizuesi, me shpenzimet e veta, instalon te klienti, në përputhje me kërkesat e legjislacionit, sistemin e matjes së energjisë elektrike dhe e lidh atë me rrjetin e shpërndarjes me nënshkrimin e kësaj kontrate.

2. Matësi dhe/ose sistemi matës duhet të jenë në përputhje me kërkesat e legjislacionit për metrologjinë dhe pas instalimit duhet të bashkëvulosen nga operatori i sistemit dhe DPM-ja ose nga personi juridik i autorizuar prej saj.

3. Klasa e saktësisë së matësve të energjisë elektrike përcaktohet në Kodin e Matjes, të miratuar nga ERE.

4. Në veprimtarinë e matjes së energjisë elektrike mund të implementohen sisteme matëse inteligjente te klientët fundorë.

5. Klientët kanë të drejtë të instalojnë njësi matjeje shtesë me kërkesën dhe shpenzimet e tyre.

6. Klienti është përgjegjës për cilësinë, kushtet teknike dhe ato të sigurimit teknik që lidhen me kryerjen e instalimeve elektrike brenda objektit apo banesës së tij.

7. Klienti është përgjegjës për ruajtjen (mbrojtjen) e sistemit matës të energjisë elektrike të vendosur nga furnizuesi brenda kufijve të pronës së klientit.

Neni 19

Kontrolli i sistemit matës

1. Aparatet matëse verifikohen përpara vënies në përdorim, nëpërmjet metodës së kampionit, në bazë të përzgjedhjes rastësore dhe në mënyrë periodike.

2. Verifikimi i matësve mund të realizohet me kërkesë të operatorit të sistemit. Verifikimi mund të realizohet në terren, aty ku matësi është i instaluar, pranë laboratorit të DPM-së apo personit juridik të autorizuar. Periodiciteti i verifikimit të matësve të instaluar te klienti përcaktohet në Kodin e Matjes. Në çdo rast duhet të jetë i pranishëm edhe përfaqësuesi i operatorit të sistemit.

3. Kontrolli i sistemit të matjes bëhet në prezencë të klientit fundor, në përputhje me legjislacionin në fuqi që rregullon sektorin e energjisë elektrike.

4. Kur klienti dyshon në saktësinë e aparatit matës paraqet një kërkesë me shkrim pranë operatorit të rrjetit, si dhe çdo institucioni tjetër përgjegjës për verifikimin e aparatit matës. Procedura për paraqitjen e

një kërkesë, shqyrtimin e saj dhe afatet e njoftimit të kërkuarit miratohen me vendim të ERE-s. Kur verifikimi i matësit është bërë me kërkesë të klientit dhe gjatë verifikimit të matësit nuk konstatohen pasaktësi, shpenzimet e verifikimit paguhen nga klienti që ka paraqitur ankesën.

5. Në rast të ndërhyrjeve në sistemin e matjes nga Klienti, me qëllim të manipulimit apo mosregjistrimit të saktë të energjisë së konsumuar, ndaj tij do të procedohet sipas dispozitave ligjore në fuqi.

6. Kur pas verifikimit konstatohen pasaktësi në matës dhe nuk ka prova të dëmtimeve me dashje, të bëra nga klienti, bëhen përlogaritjet përkatëse të sasisë së energjisë së faturuar më shumë ose më pak, si rezultat i pasaktësisë në matës dhe mënyra e rimbursimit, sipas rregullave dhe procedurave të parashikuara në Kodin e Matjes.

7. Kur pas verifikimit konstatohen pasaktësi në matës dhe nuk ka prova të dëmtimeve me dashje, të bëra nga klienti, nga ana e operatorit të rrjetit merren masa për zëvendësimin e sistemit të matjes, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

Neni 20

Furnizimi dhe karakteristikat e energjisë elektrike

20.1 Furnizuesi do të sigurojë furnizimin të pandërprerë dhe me cilësi të energjisë elektrike. Furnizuesi mund të ndërprerë furnizimin e energjisë elektrike në rastet e mëposhtme:

a) Për shkaqe të forcës madhore - ndërprerje të shkaktuara nga ngjarje të jashtëzakonshme natyrore dhe përcaktimeve të tjera sipas ligjit.

b) Ndërprerje për shkak të urdhrave të Operatorit të Sistemit të Transmetimit;

c) Për efekt të garantimit të sigurisë së jetës, shëndetit dhe pasurisë së personave;

d) Ndërprerje të planifikuara për kryerjen e punimeve të mirëmbajtjes, remonteve të programuara të linjave dhe të pajisjeve të sistemit të shpërndarjes, duke njoftuar paraprakisht sipas afateve të përcaktuara në “Rregulloren për kriteret standarde të cilësisë së shërbimit të furnizimit dhe performancës së sigurisë së rrjetit të shpërndarjes së energjisë elektrike”;

e) Ndërprerje të paplanifikuara (të shkurtra apo të gjata), për shkak të defekteve dhe dëmtimeve të linjave dhe pajisjeve të sistemit të shpërndarjes.

20.2 Furnizuesi nuk mban përgjegjësi për ndërprerjet e parashikuara në gerrat “a”, “b”, “c” të këtij neni. Për ndërprerjet e parashikuara në gerrat “d” dhe “e” të pikës 20.1, furnizuesi është i detyruar të respektojë normat dhe procedurat e përcaktuara në rregulloret: “Për kriteret standarde të cilësisë së shërbimit të shpërndarjes së energjisë elektrike” dhe “Për kriteret standarde të cilësisë së furnizimit dhe performancës së sigurisë së rrjetit në sistemin e transmetimit të energjisë elektrike”, të miratuara nga ERE.

20.3 Në rast të mosrespektimit të normave dhe procedurave të përcaktuara në rregulloret: “Për kriteret standarde të cilësisë së shërbimit të shpërndarjes së energjisë elektrike” dhe “Për kriteret standarde të cilësisë së furnizimit dhe performancës së sigurisë së rrjetit në sistemin e transmetimit të energjisë elektrike”, të miratuara nga ERE, furnizuesi është përgjegjës për kompensimin e klientit, sipas kërkesës së këtij të fundit, në përputhje me procedurën dhe masën e kompensimit të përcaktuar në rregulloren e mësipërme.

20.4 Në asnjë rast, përfitimi i kompensimit nga ana e klientit, kur plotësohen kushtet e nenit 19.3, nuk e përjashton të drejtën e tij për të kërkuar në rrugë gjyqësore dëmin efektiv të shkaktuar.

PJESA E PESTË DISPOZITA PËRFUNDIMTARE

Neni 21

Zgjidhja e mosmarrëveshjeve

Palët do t'i zgjidhin me mirëkuptim mosmarrëveshjet e tyre, në rast të kundërt do t'i drejtohen ERE-s dhe më pas gjykatës civile për zgjidhjen e mosmarrëveshjes.

Neni 22

Amendimi i rregullores

Kjo rregullore është objekt rishikimi, me vendim të bordit të ERE-s, sipas “Rregullores së organizimit, funksionimit dhe procedurave të ERE-s”.

Neni 23

Hyrja në fuqi

Kjo rregullore hyn në fuqi menjëherë pas miratimit të saj nga bordi i ERE-s.