

VENDIM
Nr. 15, datë 10.1.2018

MBI MIRATIMIN E KUSHTEVE
TË PËRGJITHSHME TË KONTRATËS SË SHËRBIMIT UNIVERSAL TË
FURNIZIMIT ME ENERGJI ELEKTRIKE PËR KLIENTËT FUNDORË

Në mbështetje të nenit 16, 20, gjerat “a” dhe “h”; të nenit 80, 81, 82, 83, 84, 85, 94 dhe 96 të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, si dhe nenit 26 të “Rregullores për organizimin, funksionimin dhe procedurave të ERE-s”, miratuar me vendimin nr. 96, datë 17.6.2016, Bordi i Entit Rregullator të Energjisë (ERE), në mbledhjen e tij të datës 10.1.2018, mbasi shqyrtoi relacionin mbi miratimin e “Kushteve të përgjithshme të Kontratës së Shërbimit Universal të Furnizimit me Energji Elektrike për Klientët Fundorë”, të përgatitur nga drejtoritë teknike,

konstatoi se:

- Me vendimin nr. 59, datë 29.4.2016, bordi i ERE-s vendosi: fillimin e procedurave për miratimin e “Kushteve të përgjithshme të Kontratës së Shërbimit Universal të Furnizimit me Energji Elektrike për Klientët Fundorë”.

- Në shkresën nr. 351 prot., datë 4.5.2016, ERE u ka dërguar të gjitha palëve të treta dhe grupeve të interesit, draftkontratën mbi “Kushtet e Përgjithshme të Kontratës së Shërbimit Universal të Furnizimit me Energji Elektrike për Klientët Fundorë” për konsultim dhe për të marrë komente me qëllim përmirësimin e parashikimeve të propozuara nga grupi i punës.

- Në shkresën me nr. 351/8, datë 6.6.2017, dhe shkresën me nr. 195/3, datë 24.3.2017, Autoriteti i Konkurrencës ka dhënë komentet përkatëse.

- Në shkresën nr. 351/9 prot., datë 4.7.2016, Ministria e Energjisë dhe Industrisë ka shprehur dakordësinë e saj lidhur me draftkontratën.

- Në shkresën në nr. 351/1, datë 17.5.2016, MZHEJTTS-i ka paraqitur komentet e tij lidhur me draftkontratën.

- Në shkresën me nr. 351/3 prot., datë 19.5.2016, subjekti Bashkimi i Sindikatave të Pavarura ka paraqitur sugjerimet e tij lidhur me draftkontratën.

- Në shkresën nr. 351/1 prot., datë 25.5.2016, Operatori i Sistemit të Transmetimit ka paraqitur komentet e tij.

- Në shkresën me nr. 351/2 prot., datë 17.5.2016, Shoqata e Konsumatorit Shqiptar ka paraqitur komentet e saj lidhur me draftkontratën.

- Në shkresën me nr. 429/1 prot., datë 6.6.2016, Operatori i Shpërndarjes së Energjisë Elektrike ka paraqitur 2 draftkontrata:

- “Kushtet e Përgjithshme të Shërbimit Universal të Furnizimit me Energji Elektrike për Klientët Familjarë”

- “Kushtet e Përgjithshme të Shërbimit Universal të Furnizimit me Energji Elektrike për Klientët Jofamiljarë”

- Në shkresën me nr. 508 prot., datë 4.7.2016, ERE ka njoftuar të gjitha palët që kanë dërguar komente për zhvillimin e një seance dëgjimore.

- Në shkresën me nr. 195 prot., datë 27.2.2017, ERE u ka dërguar të gjitha palëve të interesuar draftkontratën dhe komentet e OSHEE sh.a. lidhur me këtë draftkontratë të paraqitur pranë ERE-s, me shkresën nr. 5655 prot., datë 13.2.2017.

- Në shkresën me nr. 195/3 prot., datë 24.3.2017, Autoriteti i Konkurrencës konfirmon se draftkontrata mbi “Kushtet e përgjithshme të Kontratës së Shërbimit Universal të Furnizimit me Energji Elektrike për Klientët Familjarë” nuk bie në kundërshtim me ligjin nr. 9121, datë 28.7.2003, “Për mbrojtjen e konkurrencës”.

- Në shkresën me nr. 195/1 prot., datë 9.3.2017, subjekti Bashkimi i Sindikatave të Pavarura ka paraqitur të njëjtat sugjerime si në shkresën nr. 351/3 prot., datë 19.5.2016.

- Në shkresën me nr. 195/4 prot., datë 29.3.2017, Ministria e Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes ka shprehur komentet e saj lidhur me propozimet e OSHEE sh.a. mbi ristrukturimin e draftkontratës.

- ERE ka analizuar të gjitha komentet e dërguara nga palët dhe ka reflektuar në draftkontratë ato komente që i ka gjykuar të arsyeshme, në diskutim me palët, e që nuk bien ndesh me legjislacionin në fuqi. Për gjithë sa më sipër cituar, bordi i ERE-s

VENDOSI:

1. Të miratojë “Kushtet e përgjithshme të Kontratës së Shërbimit Universal të Furnizimit me Energji Elektrike për Klientët Fundorë”.

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

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

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

ANËTAR I BORDIT TË ERE-S

Erjola Sadushi

KUSHTET E PËRGJITHSHME TË KONTRATËS SË SHËRBIMIT UNIVERSAL TË FURNIZIMIT ME ENERGJI ELEKTRIKE PËR KLIENTËT FUNDORË

¹Kontratë nr. _____.

PJESA E PARË

E lidhur sot më datë _____, në _____

Nga palët në kontratë:

Furnizuesi i shërbimit universal _____, i regjistruar si person juridik sipas legjislacionit në fuqi, sipas vendimit nr. _____, datë _____ të QKR-së, pajisur me numër identifikimi pranë organeve tatimore _____ dhe me licencën për furnizimin me energji elektrike dhe i ngarkuar me detyrimin e shërbimit universal të furnizimit, të miratuar me vendimin e bordit të ERE-s nr. _____, datë _____, në adresën zyrtare: _____ Shqipëri, përfaqësuar nga personi i autorizuar z./znj. _____, identifikuar këtu e më poshtë si furnizuesi

dhe

Klienti fundor që përfiton nga shërbimi universal i furnizimit _____, përfaqësuar _____ (emri, atësia, dhe mbiemri i përfaqësuesit ligjor të klientit) në adresën: qytet/fshat _____, seksioni, _____, rruga _____, ndërtesa _____, ap. _____, tel nr. _____, identifikuar nëpërmjet dokumentit të identifikimit të tij: nr. i pasaportës/kartë identiteti

Pika e lëvrimit të energjisë

Adresa e klientit fundor për shërbimin e dërgimit të faturës

Nr. i tel adresa e e-mail (nëse ka)

Palët bien dakord që pjesa e dytë “Termat dhe kushtet” është pjesë përbërëse dhe e pandashme e kësaj kontrate.

FURNIZUESI

KLIENTI

PJESA E DYTË TERMAT DHE KUSHTET

Neni 1

Qëllimi

Qëllimi i kësaj kontrate konsiston në ofrimin e shërbimit të furnizimit me energjisë elektrike si shërbim publik, në kuadër të aktivitetit të shërbimit universal të furnizimit me energji elektrike për klientët fundor.

Neni 2

Baza ligjore

Kjo kontratë hartohet në mbështet të neneve 80, 82, 83, 84, 85, 94, 96 të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, gjithashtu dhe ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar si dhe ligjit nr. 9887, datë 10.3.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, të ndryshuar.

Neni 3

Objekti i kontratës

3.1 Objekti i kësaj kontrate është furnizimi i pandërprerë me energji elektrike nga ana e furnizuesit të ngarkuar me shërbimin universal të furnizimit dhe detyrimi i klientit fundor për të paguar energjinë elektrike të konsumuar, në përputhje me termat dhe kushtet e kësaj kontrate.

3.2 Furnizimi me energji elektrike i klientëve fundorë nga furnizuesi i shërbimit universal në pikën e kërkuar nga klienti fundor ofrohet me këta parametra teknikë:

- me fuqi të kërkuar _____ kw ose/limitator _____ A,
- me tension _____ V
- sistem _____ fazor
- frekuencë 50 Hz

Neni 4

Dispozita të përgjithshme

4.1 Kushtet e përgjithshme të përcaktuara në këtë kontratë janë të vlefshme për të gjithë klientët që përfitojnë nga shërbimi universal i furnizimit. Klienti nuk mund t’i japë apo shesë energji elektrike klientëve të tjerë nga pika e tij e lidhjes dhe nga sistemi elektrik i brendshëm.

4.2 Furnizuesi është i detyruar të mbrojë dhe të mos nxjerrë të dhënat personale të klientit konform ligjit nr. 9887, datë 10.3.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, të ndryshuar. Të dhënat personale të klientit mund të jepen nga furnizuesi në rastet e mëposhtme:

- Me pëlqimin e klientit;
- Në rast të respektimit të detyrimeve kontraktuale të furnizuesit në lidhje me përmbushjen e shërbimit të shpërndarjes së faturave të energjisë elektrike dhe/ose arkëtimin e detyrimeve.
- Në zbatim të legjislacionit në fuqi.

Neni 5

Lidhja e kontratës

5.1 Ka të drejtë të kërkojë lidhjen e kontratës për furnizimin me energji elektrike çdo person jo debitor ndaj furnizuesit universal, që ka një pikë lidhje të miratuar me rrjetin e shpërndarjes të energjisë elektrike dhe që plotëson kërkesat e përcaktuara në ligjin e sektorit të energjisë elektrike.

5.2 Të drejtën e furnizimit nga furnizuesi i shërbimit universal e ka edhe çdo klient i cili ka përfituar statusin e “klientit në nevojë”, sipas përcaktimeve të nenit 95 të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike” dhe që është regjistruar pranë OSHEE-së si i tillë.

5.3 Klienti fundor që kërkon lidhjen e kontratës me furnizuesin e ngarkuar me shërbimin universal të furnizimit duhet të depozitojë një kërkesë me shkrim pranë çdo përfaqësie të furnizuesit nga i cili merr shërbimin e furnizimit, shoqëruar me dokumentacionin e përcaktuar në këtë kontratë.

5.4 Furnizuesi, pasi ka kontrolluar dhe verifikuar të gjithë dokumentacionin e kërkuar, nënshkruan kontratën me klientin brenda 15 ditëve kalendarike nga marrja e kërkesës së aplikuesit.

5.5 Nëse kërkesa e aplikuesit nuk është e shoqëruar me dokumentacionin e plotë, furnizuesi, brenda 7 ditësh kalendarike, do të njoftojë me shkrim aplikuesin për mangësitë e konstatuara. Aplikuesi duhet të paraqesë dokumentacionin e munguar brenda 7 ditësh kalendarike nga momenti i njoftimit. Kërkesa do të refuzohet në rast mosplotësimi të këtij dokumentacioni. Furnizuesi duhet të njoftojë me shkrim aplikuesin në adresën e përcaktuar nga aplikuesi, në kërkesën për furnizim, në çdo rast për pranimin ose jo të kërkesës së tij.

5.6 Për një objekt i cili është furnizuar më parë me energji elektrike, furnizuesi do të sigurojë lidhjen e kontratës së re brenda 7 ditëve kalendarike nga paraqitja e kërkesës dhe plotësimi i dokumentacionit përkatës nga ana e subjektit të interesuar.

Neni 6

Pezullimi dhe përfundimi i kontratës

6.1 Kontrata e furnizimit lidhet për një periudhë të pacaktuar dhe mund të ndërpritet vetëm në rastet e parashikuara si më poshtë:

6.1.1 Me kërkesë të klientit, pas ekzekutimit të të gjitha detyrimeve monetare, dhe në bazë të kushteve të përcaktuara në nenin 6.2.

6.1.2 Me iniciativën e furnizuesit, në rast të shkeljes nga ana e klientit të detyrimeve/ kushteve thelbësore të kontratës, për të cilat njoftohet me parë me shkrim. 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 pas ndërprerjes 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 pronës të tij.

ç) Nëse klienti dhe pasi ka marrë njoftim me shkrim nga furnizuesi në afatet e parashikuara në ligj, për ndryshimin e kushteve të kontratës, të miratuara nga ERE, nuk merr masa për zbatimin e tyre.

6.1.3 Furnizimi me energji elektrike i klientëve që kanë përfituar statusin e “klientëve në nevojë” do të ndërpritet vetëm sipas kushteve të parashikuara në rregulloren e miratuar nga ERE, sipas nenit 95 të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”.

6.2 Nëse klienti kërkon të pezullojë/mbyllë kontratën e furnizimit me energji elektrike, ai do të njoftojë me shkrim furnizuesin 15 ditë kalendarike përpara dhe do të likuadojë të gjitha detyrimet përkundërt furnizuesit jo më vonë se 30 ditë nga mbyllja apo pezullimi i kontratës. Klientit do t'i jepet konfirmimi për arkëtimin e tarifës së ndërprerjes së kontratës (mandati përkatës i arkëtimit nëse

aplikohet nga furnizuesi). Klienti nuk është përgjegjës për asnjë detyrim që mund të rezultojë ndaj furnizuesit pas përfundimit të afatit 30-ditor pas depozitimit të kërkesës (kohë në të cilën janë shlyer të gjitha detyrimeve financiare).

6.3 Klienti mund të bëjë kërkesë për riaktivizimin e shërbimit të furnizimit me energji elektrike, pranë çdo përfaqësie të furnizuesit, i cili do të garantojë furnizimin me energji brenda 48 orëve, nga momenti i depozitimit të kërkesës.

6.4 Me ndërprerjen e kontratës së furnizimit me energji elektrike, furnizuesi do të ndërpresë menjëherë furnizimin e energjisë elektrike në pikën e lidhjes, nëpërmjet operatorit të shpërndarjes. Me ndërprerjen e lidhjes, furnizuesi do të bëjë leximin dhe do të llogarisë faturën e fundit, si edhe do të vuloset pika e lidhjes, duke u përdorur një vulë të ndryshme nga ajo e lidhjes, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

6.5 Klienti është përgjegjës për ekzekutimin e detyrimeve që lidhen me konsumin e energjisë elektrike deri në momentin e përfundimit të kontratës. Në çdo rast, klienti nuk është përgjegjës për asnjë detyrim ndaj furnizuesit pas kalimit të afatit të parashikuar në nenin 5.2.

Neni 7

Detyrimet e furnizuesit

7.1. Furnizuesi, në zbatim të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike” 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, përveç detyrimeve të përgjithshme të përcaktuara në kontratë, informon klientët, në faturat përkatëse, 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) Procedurën e zgjidhjes së mosmarrë-veshjeve dhe ankesave mes furnizuesit dhe klientit.

d) Të bëj publike, duke reklamuar në zyrat e përfaqësive të tij, dhe faqen e internetit procedurat për pezullimin dhe ndërprerjen e kontratës së furnizimit me energji elektrike.

dh) Të njoftojë me shkrim klientin fundor në rast të mospagimit të energjisë, si dhe masat që do të marrë për arkëtimin e detyrimit sipas dispozitave të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike” dhe ligjit nr. 8662, datë 18.9.2000, “Për trajtimin si titull ekzekutiv të faturës së konsumit të energjisë”, të ndryshuar.

e) Furnizuesi do të sigurojë aksesin *online* të faturës së konsumit për çdo klient fundor duke garantuar konfidencialitetin e të dhënave të klientit dhe faturimit.

Neni 8

Të drejtat e klientit fundor

8.1. Klienti fundor ka të drejtë:

a) Të furnizohet me energji elektrike në përputhje me kushtet e vendosura në këtë kontratë.

b) Të paraqesë ankesë pranë përfaqësive të furnizuesit dhe 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 6 të kësaj kontrate.

d) Të drejtën për të zgjedhur dhe ndryshuar pa pagesë furnizuesin, pasi ka ekzekutuar të gjitha detyrimet

e mëparshme të energjisë elektrike.

dh) Të marrë informacion të plotë, me shkrim, për çmimet, tarifat, termat dhe kushtet standarde, në lidhje me aksesin dhe përdorimin e shërbimeve të energjisë elektrike.

e) Të përdorë mekanizma të ndryshëm të pagesës dhe të mbrohet prej metodave të padrejta të faturimit.

ë) Të mos paguajë asnjë kosto shtesë lidhur me ndryshimin e furnizuesit.

f) Të përfitojë nga procedura transparente e të thjeshta për trajtimin e ankesave të tyre, të cilat, kur është e mundur, parashikojnë një sistem rimbursimi dhe/ose kompensimi.

g) Të informohet, pa kosto shtesë, për konsumin e tij dhe kostot respektive të energjisë elektrike, në varësi të pajisjeve matëse me të cilat është i pajisur klienti.

gj) Klientët kanë të drejtë të instalojnë njësi matëse shtesë me kërkesën dhe shpenzimet e tyre.

Neni 9

Detyrimet e klienti fundor

9.1 Klienti fundor ka këto detyrime ndaj furnizuesit:

a) Të paguajë për energjinë elektrike në përputhje me kushtet e kontratës.

b) T'i 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 pasi është njoftuar me shkrim 48 orë më parë.

c) Të respektojë kushtet e kontratës së furnizimit.

ç) Klientët fundorë janë përgjegjës përballë furnizuesit për disbalancat e shkaktuara, në përputhje me vendimet e ERE-s, i cili vendos për 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.

Neni 10

Çmimi i energjisë elektrike

10.1 Në bazë të legjislacionit në fuqi që rregullon sektorin e energjisë elektrike, çmimi i energjisë elektrike përcaktohet nga Enti Rregullator i Energjisë (ERE). Çmimi, përbërësit e tij, struktura tarifore orare apo sipas nivelit të konsumit i bëhen të ditur klientit në faturën e konsumit të energjisë elektrike.

10.2 Ndryshimet e çmimit të energjisë elektrike bëhen me vendim të ERE-s. Palët në kontratë bien dakord që çdo ndryshim i çmimit i bërë me vendim të ERE-s do të aplikohet automatikisht në kontratë.

10.3 Furnizuesi e publikon vendimin për ndryshimin e çmimit nëpërmjet mjeteve të ndryshme të informimit të paktën 15 ditë kalendarike përpara aplikimit.

Neni 11

Leximi i matësit dhe faturimi i energjisë elektrike

11.1 Furnizuesi do të bëjë leximin periodik të matësit të energjisë elektrike të klientit konform parashikimeve të Kodit të Matjes, Kodit të Rrjetit si dhe legjislacionit në fuqi për Metrologjinë, për një periudhë kohore prej 30 ditësh kalendarike dhe do t'i dërgojë klientit fundor në adresën e dhënë, në kontratë, faturën "tip" të energjisë elektrike, brenda 10 ditëve nga data e leximit.

11.2 Çdo faturë e energjisë elektrike duhet të përmbajë minimalisht:

- Të dhënat teknike mbi pikën e lidhjes;
- Të dhëna 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 korrespondon periudhës së faturimit;
- Shumat e taksave që i korrespondojnë sipas legjislacionit në fuqi;
- Datën limit të pagimit të faturës;
- Kamatëvonesa e aplikuar për çdo ditë vonesë;
- Penalitetet e mundshme për pagesë të vonuar;
- Vlerën e detajuar e debisë së klientit;
- Informacionet e nevojshme për kujdesin ndaj klientit (përfshirë *website*-in e kompanisë, numrat e telefonit, *email*-in për ankesat, për defektet si të drejtën për të paraqitur ankesë pranë ERE-s).

Neni 12

Faturimi i energjisë elektrike gjatë mosfunksionimit të aparatit matës

12.1 Në rast se të dhënat e aparatit të matjes janë përkohësisht të padisponueshme ose të paarritshme për një periudhë më të gjatë se 1 muaj, operatorët e rrjetit llogarisin 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.

12.2 Nëse furnizuesi nuk respekton afatin e përcaktuar në pikën 12.1 për vendosjen e matësit të rregullt, atëherë përgjegjësia është e furnizuesit dhe faturimi për ditët pa matje tej këtij afati do të jetë zero.

12.3 Në rast të konstatimit të pasaktësive në matje, palët do të rregullojnë efektet në zbatim të parashikimeve të Kodit të Matjes dhe akteve të tjera ligjore në fuqi.

Neni 13

Pagesa dhe afati për kryerjen e saj

13.1 Klienti do të paguajë detyrimin e përcaktuar në faturën mujore të konsumit të energjisë elektrike jo më vonë se 30 ditë nga data e lëshimit të faturës së fundit, si dhe, kur është rasti, kamatëvonesat përkatëse.

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

13.3 Të gjitha pagesat sipas kushteve të kësaj kontrate 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. Sipas marrëveshjes me klientin faturat mund të dërgohen:

- klientit në adresën e përcaktuar në kontratë;
- në adresë të një personi të tretë, i cili është përcaktuar si pagues nga klienti sipas pëlqimit të tij.

13.4 Në të gjitha rastet, klienti është përgjegjës për pagesën e plotë të të gjitha faturave sipas kushteve të kësaj kontrate. Në rast se klienti ndërron vendbanim pa njoftuar, ai është përgjegjës për mospagesat e faturave të energjisë.

13.5 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 14

Kamatëvonesa për pagesë të vonuar

Pas kalimit të afatit të pagesës caktuar në nenin 13, klienti është i detyruar të paguajë një kamatë vonesë

të barabartë me 0.1 % të vlerës së faturës për çdo ditë vonese, por jo më shumë se vlera totale e vetë faturës.

Neni 15

Pasojat e mospagesës

15.1 Në mungesë të pagesës nga klienti të faturës brenda 30 ditëve nga kalimi i afatit të caktuar për pagesë sipas nenit 13.1, 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. Furnizuesi është i detyruar që të bëjë rilidhjen brenda 48 orësh nga kryerja e pagesës së detyrimit dhe me kërkesë të klientit.

15.2 Nëse klienti nuk paguan detyrimin që ka ndaj furnizuesit brenda 1 muaji nga data e ndërprerjes së furnizimit me energji elektrike sipas nenit 12, atëherë furnizuesi ka të drejtë të zgjidhë në mënyrë të njëanshme kontratën e furnizimit me energji elektrike sipas pikës 6.1.2, duke njoftuar me shkrim klientin.

Neni 16

Ankimi për faturimin dhe kushtet e furnizimit të energjisë elektrike

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

16.2 Furnizuesi do të trajtojë çdo ankesë në përputhje me “Rregulloren e Trajtimit të Ankesave”, të hartuar nga furnizuesi dhe 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.

16.3 Në rast se furnizuesi nuk i kthen përgjigje për ankesën klientit fundor brenda afatit të përcaktuar në Rregulloren e mësipërme apo nëse klienti fundor nuk është dakord me përgjigjen e dhënë prej furnizuesit, atëherë ai ka të drejtë të paraqesë një ankesë pranë ERE-s, sipas procedurave të përcaktuara në rregulloret përkatëse të ERE-s. Ankesa në ERE mund të paraqitet jo më vonë se 12 muaj **pas marrjes** dijeni nga klienti të përgjigjes së trajtimit të ankesës nga furnizuesi në adresën e përcaktuar në këtë kontratë.

16.4 Klienti fundor mund të kundërshtojë në çdo kohë faturën e lëshuar nga furnizuesi, por jo me vonë se 1 vit nga data e lëshimit të saj, si në rast kur dyshon në saktësinë e faturimit, gabime të tjera të konstatuara në faturë apo pasaktësi në sistemin e matjes.

16.5 Në rast se pas verifikimeve të furnizuesit rezulton se konsumatori është mbifaturuar, atëherë furnizuesi:

- i) anulon faturën përkatëse dhe lëshon faturën e korrigtuar,
- ii) në rast se është kryer pagesa, realizon kompensimin përkatës në faturën e klientit brenda 3 muajve pasardhës.

Në rast të moskompensimit brenda afatit të përcaktuar me sipër, furnizuesi duhet të kompensojë klientin me një penaltet 0.1% në ditë, për çdo ditë vonese, mbi vlerën e diferencës për t’u korrigjuar, e zbritshme në faturën pasardhëse.

16.6 Për faturat e kontestuar nga klienti që rezultojnë me faturime dukshëm më të mëdha se faturimet mesatare mujore të tij (të krahasueshme ose më shumë se dyfishi i faturimit mesatar mujor të së njëjtës periudhë), furnizuesi pezullon faturën dhe realizon me procedurë të përshpejtuar verifikimin, anulimin dhe nxjerrjen e faturës së korrigjuar brenda 10 ditëve.

16.7 Për faturat e ankimuara nga klienti nuk do të ndërpritet furnizimi me energji elektrike deri në përfundimin e shqyrtimit të ankesës për këtë faturë nga furnizuesi.

Neni 17

Instalimi dhe pronësia

17.1 Operatori i Sistemit të Shpërndarjes instalon te klienti fundor, në përputhje me kërkesat e legjisllacionit, sistemin e matjes së energjisë elektrike dhe e lidh atë me rrjetin e shpërndarjes në

përputhje me “Rregulloren për Lidhjet e Reja”, 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.

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

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

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

17.5 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.

17.6 Klienti është përgjegjës për ruajtjen (mbrojtjen) e sistemit matës të energjisë elektrike të vendosur brenda kufijve të pronës së tij.

Neni 18

Kontrolli i sistemit matës

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

18.2 Verifikimi i matësve mund të realizohet me kërkesë të operatorit të sistemit ose me kërkesë të klientit. Verifikimi mund të realizohet në terren, aty ku matësi është i instaluar, pranë laboratorit të DPM-së apo subjektit 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.

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

18.4 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 kërkeje, 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.

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

18.6 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”.

18.7 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 19

Furnizimi dhe karakteristikat e energjisë elektrike

19.1 Furnizuesi do të sigurojë furnizimin të pandërprerë dhe me cilësi të energjisë elektrike. Furnizuesi mund të ndërpresë 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;
ç) Ndërprerje të planifikuara, për kryerjen e punimeve të mirëmbajtjes, remonteve të programuara të linjave dhe pajisjeve të Sistemit të Shpërndarjes, duke njoftuar paraprakisht sipas afateve të përcaktuara në Rregulloren e Cilësisë së Shërbimit;

d) Ndërprerje të paplanifikuara (të shkurtra apo të gjata) - për shkak të defekteve dhe dëmtimeve të linjave dhe pajisjeve të Sistemit të Shpërndarjes.

19.2 Furnizuesi nuk mban përgjegjësi për ndërprerjet parashikuara në gerrat “a”, “b”, “c”, të këtij neni. Për ndërprerjet e parashikuara në gerrat “d” dhe “e” të pikës 19.1, furnizuesi është i detyruar të respektojë normat dhe procedurat e përcaktuara në “Rregulloren për kriteret standarde të cilësisë së shërbimit të Furnizimit dhe performancës së sigurisë së rrjetit të shpërndarjes së energjisë elektrike”.

19.3 Në rast të mosrespektimit të normave dhe procedurave të përcaktuara në “Rregulloren për kriteret standarde të cilësisë së shërbimit të furnizimit dhe performancës së sigurisë së rrjetit të shpërndarjes së energjisë elektrike”, furnizuesi është përgjegjës për kompensimin e klientit, sipas kërkesës së këtij të fundit, në përputhje me procedurën dhe masën e kompensimit të përcaktuara në Rregulloren e mësipërme.

19.4 Në asnjë rast, përfitimi i kompensimit nga ana e klientit, kur plotësohen kushtet e nenit 16.5, nuk e përjashton të drejtën e klientit për të kërkuar në rrugë gjyqësore dëmin efektiv të shkaktuar.

19.5 Furnizuesi do të respektojë parametrat e cilësisë së tensionit, sipas “Kodit të Shpërndarjes së Energjisë Elektrike” dhe parametrat e vendosura në “Rregulloren për kriteret standarde të cilësisë së shërbimit të furnizimit dhe performancës së sigurisë së rrjetit të shpërndarjes së energjisë elektrike”.

19.6 Furnizuesi është përgjegjës për dëmet që mund t'i shkaktohen klientit për shkak të devijimeve të tensionit në kundërshtim me normat e furnizimit të përcaktuara në “Rregulloren për kriteret standarde të cilësisë së shërbimit të furnizimit dhe performancës së sigurisë së rrjetit të shpërndarjes së energjisë elektrike” dhe akteve të tjera në fuqi, në rast se këto dëme vijnë si rezultat i një veprimi apo mosveprimi të drejtpërdrejtë apo me faj të tij.

19.7 Përcaktimi i dëmit efektiv të shkaktuar klientit në rastet e pikës 19.6 bëhet me marrëveshje midis palëve ose në rrugë gjyqësore.

Neni 20

Detyrime të përbashkëta

20.1 Pasi të dyja palët sigurohen për funksionimin normal të skemës së furnizimit dhe të matjes, përfaqësuesi i furnizuesit, në përputhje me legjislacionin në fuqi, në prezencë të klientit vulos kapakun e morseterisë së matësit dhe elemente të tjera të sistemit të matjes, si dhe regjistron në kontratë:

- Vulën e kapakut të morseterisë _____
- Vulën e boksit individual _____
- Vulën e limitatorit para matësit _____
- Numrin e serisë së matësit _____
- Leximin aktual të tregimit të matësit _____
- Numrin e fazave të matësit _____
- Emrin e kabinës elektrike nga ku furnizohet _____
- Si dhe një skemë të thjeshtë elektrike të furnizimit përfshirë matësin, ku të përcaktohen kufijtë e përgjegjësisë së furnizuesit, si dhe kufijtë e përgjegjësisë së klientit.

20.2 Çdo ndryshim i mëvonshëm i elementeve të përcaktuara në nenin 18 dhe 19 do reflektohen në kontratë.

Neni 21

Ndryshimet e kontratës

21.1 Kushtet e përgjithshme të “Kontratës së Shërbimit Universal të Furnizimit me Energji Elektrike” janë subjekt i ndryshimeve nga ana e ERE-s, sipas të njëjtës procedurë të miratimit të tyre.

21.2 Kjo kontratë hyn në fuqi në datën e përcaktuar nga ERE dhe kushtet e saj bëhen të aplikueshme automatikisht për të gjithë klientët fundorë që kanë të lidhur një kontratë furnizimi në momentin e hyrjes në fuqi të këtij vendimi.

21.3 Në rast të kontestimit të këtyre kushteve nga ana e klientit fundor, ai mund të heqë dorë nga kontrata pa asnjë penaltet, pasi ka ekzekutuar më parë të gjitha detyrimet.

Neni 22

Zgjidhja e mosmarrëveshjeve

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

Neni 23

Legjislacioni i zbatueshëm

Për çështje të cilat nuk rregullohen shprehi-misht nga kjo kontratë, do të zbatohen akte të tjera rregullatore që lidhen me furnizimin, si dhe dispozitat e Kodit Civil.

Neni 24

Hyrja në fuqi

Kjo kontratë hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.