

VENDIM
Nr. 201, datë 3.9.2018

**PËR MIRATIMIN E “PLANIT TË MASAVE PËR OPERATORIN E SHPËRNDARJES
SË ENERGJISË ELEKTRIKE OSHEE SHA, PËR RESPEKTIMIN E TË DREJTAVE
TË KLIENTËVE TË FURNIZIMIT ME ENERGJI ELEKTRIKE”**

Në mbështetje të nenit 16 dhe nenit 20, gjerat “a” dhe “h”; neneve 80, 81, 82, 83, 84, 85, 94 dhe 96, të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar; Rezolutës së Kuvendit të Shqipërisë datë 9.7.2018, “Për vlerësimin e veprimtarisë së Entit Rregullator të Energjisë për vitin 2017”, Bordi i ERE-s, në mbledhjen e tij të datës 3.9.2018, mbasi shqyrtoi relacionin mbi miratimin e “Planit të masave për Operatorin e Shpërndarjes së Energjisë Elektrike OSHEE sh.a. për respektimin e të drejtave të klientëve të furnizimit me energji elektrike”,

konstatoi se:

Kuvendi i Shqipërisë në Rezolutën e tij, datës 9.7.2018, për vlerësimin e veprimtarisë së Entit Rregullator të Energjisë për vitin 2017, ka rekomanduar ndër të tjera:

- Në kuadër të mbrojtjes së konsumatorit përmes kompetencave që i jep ligji të kërkojë nga OSHEE sh.a. respektimin e të drejtave të konsumatorit, përmirësimin e shërbimit të kujdesit për klientin, evidentimin dhe ndëshkimin e sjelljeve arbitrare dhe të papërgjegjshme nga punonjës të OSHEE sh.a., si dhe respektimin e afateve për shërbimet përkatëse, të cilat jo rrallë nuk respektohen duke krijuar vonesa të cilat lënë vend për abuzim dhe korrupsion.

- Në kuadër të mbrojtjes së konsumatorit dhe për të bërë të mundur që përdoruesit të mos ndjehen të pambrojtur në një treg, i cili akoma nuk është liberalizuar, ERE të hartojë një plan masash me detyra konkrete për OSHEE sh.a. lidhur me problematikat kryesore sa i takon respektimit të të drejtave të konsumatorit dhe të informojë Kuvendin mbi realizimin e këtyre masave nga OSHEE sh.a. mbi baza periodike gjatë vitit.

- Të rrisë përpjekjet e OSHEE sh.a. në ndërgjegjësimin e konsumatorëve për të drejtat e tyre që lidhen me shërbimin e furnizimit me energji elektrike, përmes publikimeve në faqen *online* të institucionit, si dhe mjeteve të tjera të komunikimit;

- OSHEE sh.a. të vijojë t'i kushtojë një vëmendje të veçantë kujdesit për mbrojtjen e interesave të konsumatorëve, duke trajtuar jo vetëm ankesat e përcjella për kompetencë në ERE, por duke marrë pjesë në proceset gjyqësore në të cilat konsumatorët ushtrojnë të drejtën kushtetuese për ankesë ndaj Operatorit të Shpërndarjes së Energjisë Elektrike.

- Shërbimi i furnizimit me energji elektrike realizohet si një shërbim i rregulluar çka përfshin “Kontrata Rregulluara”, Rregulla dhe standarde të cilësisë së shërbimit të miratuara nga ERE. Këto akte rregullojnë marrëdhëniet në veprimtarinë e furnizimit për klientët tariforë dhe, gjithashtu, synojnë të mbajnë në konsideratë ekuilibrimin sa më të mirë të të drejtave dhe detyrimeve të palëve në këtë marrëdhënie kontraktore.

- Ligji nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar, përcakton në mënyrë të qartë veprimtarinë e furnizimit të klientëve fundorë dhe atributin e ERE-s për të miratuar dhe monitoruar “Kushtet e përgjithshme të shërbimit universal të furnizimit si detyrim i shërbimit publik”.

- Ligji nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar, përcakton detyrime më specifike për furnizuesin e ngarkuar me detyrimin e shërbimit universal të furnizimit si detyrim i shërbimit publik, si dhe të drejta e detyrime të qarta për klientët fundorë.

- Në këto kushte dhe për sa rekomanduar nga Kuvendi në rezolutën e sipërcituar, vlerësohet e nevojshme hartimi i një plani masash për OSHEE sh.a. për respektimin e të drejtave të konsumatorëve të furnizimit me energji elektrike me qëllim garantimin dhe mbrojtjen e interesave të klientëve fundorë, si një detyrim i cili buron nga ligji nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar.

- Në këtë plan masash identifikohen qartësisht përgjegjësitë e furnizuesit në kuadër të detyrimit të shërbimit publik, të tillë si: E drejta e informimit, aksesit të konsumuarit ndaj shërbimeve, e drejta për të paraqitur ankesë ndaj shërbimit të ofruar, e drejta e zgjedhjes, përfshirë e drejta e zgjedhjes së modaliteteve të pagesave, e drejta e zgjedhjes së furnizuesit, e drejta për t'u informuar për çmimet.

- ERE do të monitorojë punën e Furnizuesit të Shërbimit Universal kundrejt standardeve të vendosura në aktet rregullatore dhe në përputhje me detyrat sipas këtij plani masash. Brenda 6 muajve nga miratimi i këtij plani masash, furnizuesi do të miratojë një "Kod të Etikës dhe Sjelljes" të punonjësve të qendrave të kujdesit të klientit. Gjithashtu, Furnizuesi i Shërbimit Universal do të marrë masat për të vendosur një marrëdhënie bashkëpunimi me Operatorin e Sistemit të Shpërndarjes së Energjisë Elektrike për trajtimin e ankesave që lidhen me problematikat që mund të shfaqen.

- Në fillim të çdo viti, OSHEE sh.a. do të zhvillojë një anketë të Shërbimit të Klientit, si një tregues i performancës. Lloji dhe numri i klientëve që do të anketohen do të përcaktohet nga Furnizuesi i Shërbimit Universal. Rezultatet e kësaj ankete do të publikohen në faqen zyrtare të OSHEE sh.a., si dhe do të raportohen në ERE jo më vonë se data 31 mars e çdo viti.

- Pas mbledhjes dhe analizimit të rezultateve të anketimit, OSHEE sh.a. brenda 12 muajve nga hyrja në fuqi e këtij plani masash do të hartojë një plan veprimi të ri, i cili do të përqendrohet në fushat për përmirësim të theksuar në rezultate, dhe progresi kundrejt standardeve të vendosura. Ky plan veprimi do të paraqitet për miratim në ERE.

- ERE do të kryejë monitorime specifike për çështjet e trajtimit të ankesave-kërkesave, treguesit e cilësisë së shërbimit, konform rregullores për cilësinë e shërbimit, kushtet e punës të qendrave të kujdesit të klientit ngritura rishtazi apo atyre ekzistuese, eficiencës në dhënien e shërbimeve, transparencës në dhënien e informacionit të domosdoshëm për klientët etj.

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

VENDOSI:

1. Të miratojë "Planin e masave për Operatorin e Shpërndarjes së Energjisë Elektrike OSHEE sh.a. për respektimin e të drejtave të klientëve të furnizimit me energji elektrike".

2. Drejtoria Juridike dhe e Mbrojtjes së Konsumatorit do të njoftojë OSHEE sh.a. 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

PLANI I MASAVE

PËR OPERATORIN E SHPËRNDARJES SË ENERGJISË ELEKTRIKE OSHEE SHA, "PËR
RESPEKTIMIN E TË DREJTAVE TË KLIENTËVE TË FURNIZIMIT ME ENERGJI
ELEKTRIKE"

Hyrje

Në zbatim të ligjit nr. 43/2015, "Për sektorin e energjisë elektrike", të ndryshuar, ERE ka të drejtën dhe detyrën për të monitoruar, kontrolluar dhe inspektuar shërbimet e operatoreve të licencuar në lidhje me respektimin e detyrimeve ligjore, kushteve të shërbimit publik, kushteve të kontratës, si dhe zbatimin e vendimeve dhe urdhrave të ERE-s. Misioni i ERE-s, ndër të tjera, përfshin një treg energjie që reflekton një shërbim të mirë për klientët familjarë dhe jofamiljarë të shërbyer nga Furnizuesi i Shërbimit Universal dhe Furnizuesit e tjerë.

Vizioni i ERE-s është për një treg të hapur dhe konkurrues ku klientët mbrohen dhe marrin shërbim të sigurt dhe brenda cilësisë së miratuar sipas ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar

Qëllimi i ERE-s për mbrojtjen e klientit

Autoriteti i ERE-s, për mbrojtjen e klientit ka si qëllim:

- Mbrojtjen e interesave të klientëve në tërësi bazuar në një trajtim të barabartë dhe jodiskriminues përmes procedurave ligjore e transparente;
- Monitorimin dhe kontrollin e shërbimeve që ofron i licencuari ndaj klientëve të energjisë elektrike;
- Të promovojë përfitimet e konkurrencës dhe të mbrojtjes së klientit përmes ndërgjegjësimit publik;
- Të informojë klientët për të bërë zgjedhje mbi bazën e informacionit të siguruar si pjesë e shërbimit publik, për të mbështetur kështu të drejtat e tyre përfshirë të drejtën e zgjedhjes së furnizuesit të energjisë elektrike.

Ushtrimi i përgjegjësi nga ERE realizohet kryesisht përmes aktiviteteve të mëposhtme:

- Zbatimi i ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, i ndryshuar.

ERE është autoriteti përgjegjës për zbatimin e ligjit për sektorin e energjisë elektrike nga të licencuarit. ERE kryen monitorime, dhe kërkon nga të licencuarit zbatimin e ligjit dhe korrigjimin e efekteve kur konstatohen mosrespektim të legjislacionit në fuqi. Aktet rregullatore që ERE miraton reflektojnë jo vetëm kërkesat që lidhen me zbatimin e ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, por edhe kërkesat që lindin nga zbatimi i ligjit për mbrojtjen e klientit, të drejtën e informimit dhe mbrojtjen e të dhënave personale. Në çdo rast, kuadri rregullator përfshin, gjithashtu, edhe detyrimet që lidhen me angazhimin e vendit tonë në kuadër të Traktatit të Komunitetit të Energjisë, direktivat e BE-së për mbrojtjen e klientit në të gjitha fazat e një procesi që lidhet me shërbimin e furnizimit me energji elektrike. Për të trajtuar shkeljet e legjislacionit të mbrojtjes së klientit, është ngritur dhe funksionon prej shumë vitesh Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorit që trajton çdo rast ku konstatohet sjellje të padrejta ose që dëmtojnë klientët në shkelje të legjislacionit në fuqi.

- Zbatimi i rregullave që lidhen me sigurinë dhe cilësinë e furnizimit.

Për respektimin e treguesve dhe kërkesave të operimit dhe cilësisë së furnizimit me energji elektrike, si dhe performancën në lidhje me sigurinë e rrjetit për Operatorin e Sistemit të Shpërndarjes (OSSH), sipas kërkesave të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar, me vendimin nr. 181, datë 10.11.2017, është miratuar “Rregullorja për kriteret standarde të cilësisë së shërbimit të furnizimit dhe performancës së sigurisë së Rrjetit të Shpërndarjes së energjisë elektrike”, e cila për qëllime të informimit të klientëve është publikuar në Fletoren Zyrtare dhe në faqen e internetit të ERE-s. Qëllimi i kësaj rregullore dhe akteve të tjera, që lidhen me kushtet e ofrimit të shërbimit publik është, të krijojë, gjithashtu, siguri më të madhe dhe transparencë në marrëdhëniet ndërmjet furnizuesve dhe klientëve. ERE është institucioni përgjegjës për monitorimin e pajtueshmërisë me kuadrin rregullator në fuqi, hetimin e ankesave dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve dhe marrjen e masave zbatuese.

Furnizuesi i Shërbimit Universal ka detyrën të ofrojë shërbimin në përputhje me:

- Ligjin nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, i ndryshuar;
- Rregullore për cilësinë e shërbimit miratuar me vendimin nr. 181, datë 10.11.2017;
- Rregullat për vendosjen e detyrimit të shërbimit publik siç miratuar nga ERE, me vendimin nr. 112, datë 8.7.2016;
- Kushtet e përgjithshme të furnizimit me energji elektrike për klientët që furnizohen nga shërbimi universal, miratuar me vendimin e bordit të ERE-s nr. 15, datë 10.1.2018;
- Aktet e tjera rregullatore.

Shërbimi Universal i Furnizimit është një detyrim i shërbimit publik i vendosur nga ERE për Furnizuesin e Shërbimit Universal, i cili siguron të drejtën e furnizimit me energji elektrike për klientët

që përfitojnë nga shërbimi universal në Republikën e Shqipërisë, me një cilësi të caktuar të furnizimit, me çmime të rregulluara, lehtësisht dhe qartësisht të krahasueshme, transparente dhe jodiskriminuese, me qëllim mbrojtjen e tyre nga rritjet e paarsyetuara të çmimit duke arritur hapjen e plotë të tregut të energjisë elektrike, siç parashikuar në nenin 109, të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar.

Duke qenë i ngarkuar me detyrimin e shërbimit universal të furnizimit si pjesë e detyrimit të shërbimit publik, OSHEE sh.a./FSHU në funksionin e furnizuesit është i detyruar të furnizojë klientët fundorë sipas përcaktimeve të VKM-së nr. 244, datë 30.3.2016, “Për miratimin e kushteve për vendosjen e detyrimeve të shërbimit publik që do të zbatohen ndaj të licencuarve në sektorin e energjisë elektrike, të cilët ushtrojnë aktivitetin e prodhimit, transmetimit, shpërndarjes dhe furnizimit me energji elektrike”, të ndryshuar.

Përgjegjësitë e furnizuesit sipas kuadrit rregullator

- Informimi i klientëve për të drejtat e tyre

ERE në përputhje me autoritetin sipas ligjit për sektorin e energjisë elektrike, në çdo kohë do të kontrollojë mbi nivelin e informimit të klientëve për të drejtat e tyre. Është përgjegjësi e operatorit t’u ofrojë klientëve qasje në informacionin që lidhet me shërbimin e ofruar nga i licencuari.

Sa më sipër, detyrimi i furnizuesit të shërbimit universal, konsiston në:

- a) Të informojë klientët për të drejtat dhe kushtet që të furnizohet sipas shërbimeve universale;
- b) Të informojë klientët për termat dhe kushtet e furnizimit dhe çmimit të energjisë elektrike dhe që kanë të drejtën të zgjedhin një furnizues tjetër;
- c) Të informojë klientët për furnizimin me energji elektrike sipas termave dhe kushteve të përcaktuara në këtë rregullore;
- d) Të informojë klientët mbi masat për të kryer detyrimet e papaguara;
- e) Të informojë klientët për kriteret e ndërprerjes së furnizimit të “klientëve në nevojë” sipas kushteve të përcaktuara në ligjin nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar, dhe legjislacionit përkatës në vend;
- f) Të publikojë në faqen zyrtare të internetit çmimet e furnizimit të miratuara nga ERE.

Vepimet në kuadër të detyrimit për informim

Vepimet në kuadër të detyrimit të furnizuesit për informim, përfshijnë dhënien e informacionit përmes shërbimeve telefonike, të kujdesit për klientët dhe internetit, kryerjen e njoftimeve publike për të ofruar një shërbim të dobishëm, të sjellshëm dhe efektiv për të gjithë klientët.

Në çdo rast i licencuari do të sigurojë vënien në dispozicion në faqen e tij të internetit, si dhe në çdo qendër të kujdesit ndaj klientit (KNK), dhe në kopje të shtypura sipas kërkesës së klientit, informacionin mbi kushtet e përgjithshme të furnizimit.

Për qëllime të vlerësimit të nivelit të zbatimit të detyrimit që lidhet me të drejtën për informim të klientit, Furnizuesi do të sigurojë përmes procedurave të tij të brendshme sa vijon:

- Njohjen e stafit me përgjegjësit e kompanisë duke siguruar që i gjithë stafi të jetë i vetëdijshëm dhe t’i përmbahet detyrimeve që rrjedhin nga zbatimi i kuadrit rregullator në fuqi.

- Të sigurojë auditim të brendshëm të shërbimit të klientit.

Barazia: i licencuari ka përgjegjësinë për të ofruar një shërbim që është në dispozicion për të gjithë klientët, për të siguruar që askush nuk është i diskriminuar në ndërveprimet dhe procedurat që lidhen me sigurimin e shërbimit universal të furnizimit, që të gjithë klientët trajtohen në mënyrë të barabartë në përputhje me legjislacionin në fuqi.

Vepimet në kuadër të detyrimit për trajtim të barabartë të klientëve të energjisë elektrike

Për qëllime të vlerësimit të nivelit të zbatimit të detyrimit që lidhet me trajtimin në mënyrë të barabartë të klientëve në përputhje me legjislacionin, Furnizuesi do të sigurojë përmes procedurave të brendshme sa vijon:

- Të mundësojë marrjen e komenteve nga klientët për shërbimin e ofruar (anketa dhe forma të tjera

të përshtatshme sipas Furnizuesit).

- Të administrojë dhe të bëjë vlerësimet përkatëse në analizë të gjetjeve nga komentet e klientëve.

Aksesi në shërbime

Ofrimi i zyrave të shërbimit që përputhen me standardet e punës dhe të sigurisë dhe si pjesë të kësaj, lehtësojnë aksesin për personat me aftësi të kufizuara dhe të tjerët me nevoja specifike, të tilla si:

- Furnizuesi duhet të sigurojë çdo ndihmë që mund të jetë e nevojshme për personat që kanë aftësi të kufizuara.

- Furnizuesi duhet të sigurohet që qendrat e kujdesit të klientit janë të disponueshme për vizitat e klientëve në përputhje me orarin e njoftuar të shërbimeve.

- Furnizuesi duhet të sigurojë dhënien e informacioni të qartë, në kohë, të saktë, e që është në dispozicion në të gjitha pikat e kontaktit.

- Furnizuesi duhet të sigurojë që potencialet e ofruara nga teknologjia e informacionit të jenë të shfrytëzueshme plotësisht e të disponueshëm në faqet e internetit.

- Furnizuesi duhet të përgatisë formularë, fletëpalosje që përmbajnë informacion mbi shërbimin e furnizimit universal, duke siguruar informacion në gjuhë të thjeshtë që kuptohet lehtë. Linja telefonike pa pagesë e klientit është një tjetër rrugë kryesore për sigurimin e informacionit. Funkcioni i saj është të informojë klientët duke iu përgjigjur pyetjeve në lidhje me të drejtat e përgjithshme të klientit, si dhe shërbimet e ofruara.

Veprimet në kuadër të detyrimit për akses në shërbime

Për qëllime të vlerësimit të nivelit të zbatimit të detyrimit që lidhet me aksesin në shërbime të klientëve në përputhje me legjislacionin, furnizuesi do të sigurojë përmes procedurave të brendshme sa vijon:

- Të mundësojë marrjen e komenteve nga klientët për shërbimin e ofruar (anketa dhe forma të tjera të përshtatshme sipas furnizuesit).

- Të vendosë një sistem regjistrimi të telefonatave që administrohen nga qendrat e kujdesit të klientit.

- Të administrojë dhe të bëjë vlerësimet përkatëse në analizë të gjetjeve nga komentet e klientëve.

- Të përgatisë përmes strukturave të brendshme, raporte periodike mbi sigurimin e dhënies së informacionit përmes linjave telefonike apo internetit, dhe sipas rastit të kryejë auditime për shërbimin e klientit, nivelin e informacionit të ofruar në qendrat e kujdesit ndaj klientit (KNK).

- Të vlerësojë opinionin e stafit lidhur me disponueshmërinë dhe lehtësinë e qasjes në informacion nga klientët.

Ankesat

Mbajtja e një sistemi të qasshëm, transparent dhe të thjeshtë për t'u përdorur për t'u marrë me ankesat për cilësinë e shërbimit të ofruar. Furnizuesi duhet të ofrojë një shërbim me cilësi të lartë për të gjithë, duke siguruar që të gjitha ankesat të adresohen menjëherë, në mënyrë të drejtë dhe në mënyrë të qëndrueshme. I licencuari do të mbajë klientët të azhurnuar duke siguruar informacion në lidhje me ankesën e tyre në baza të vazhdueshme. I licencuari do të mbajë një sistem zyrtar të ankimit/rishikimit të formalizuar, transparent dhe të thjeshtë për përdorim, për të gjithë klientët, të cilët janë të pakënaqur në lidhje me shërbimet. Nëse parashtruesi i ankesës nuk është i kënaqur me rezultatin e ankesës së tyre fillestare, Klienti duhet të informohet për të drejtën e tij për të ankimuar qëndrimin e Furnizuesit, në institucionet e ngarkuar me ligj për mbrojtjen e klientit, të tillë si: ERE, Zyrën e Avokatit të Popullit, Komisionit për Mbrojtjen e Klientit.

Veprimet në kuadër të detyrimit për trajtimin e ankesave

Për qëllime të vlerësimit të nivelit të zbatimit të detyrimit që lidhet me trajtimin në mënyrë të barabartë të klientëve në përputhje me legjislacionin, furnizuesi do të sigurojë përmes procedurave të brendshme sa vijon:

- Të sigurohet se stafi është i vetëdijshëm për procesin e ankesave, pranon ankesën dhe merr të gjitha masat për ta zgjidhur atë brenda afateve.

E drejta e zgjedhjes së shërbimit nga klienti:

Ofrimi i zgjedhjes, aty ku është e mundur, në ofrimin e shërbimeve duhet të përfshijë metodat e pagesës, vendndodhjen e pikave të kontaktit të Furnizuesit, orët e hapjes dhe afatet e dorëzimit të kërkesave. Furnizuesi bën çdo përpjekje për të ofruar mënyra të shumta për klientët për të gjetur informacion rreth furnizuesit dhe për të kontaktuar atë.

Veprimet në kuadër të detyrimit për të drejtën e zgjedhjes së shërbimit nga klienti

Për të siguruar këtë të drejtë, furnizuesi jep një sërë kanalesh kontaktesh, përfshirë dokumente shkresorë, *e-mail*, forma *online*, media dhe telefon pa pagesë, për të lehtësuar shkëmbimin e informacionit dhe hetimin efektiv të mbrojtjes së klientit.

Monitorimi dhe raportimi

ERE do të monitorojë punën e Furnizuesit të Shërbimit Universal kundrejt standardeve të vendosura në aktet rregullatore dhe në përputhje me detyrat sipas këtij plani masash. ERE do të monitorojë punën e Furnizuesit të Shërbimit Universal kundrejt standardeve të vendosura në aktet rregullatore dhe në përputhje me detyrat sipas këtij plani masash. Brenda 6 muajve nga miratimi i këtij plani masash, Furnizuesi do të miratojë një “Kod të Etikës dhe Sjelljes” të punonjësve të qendrave të kujdesit të klientit. Gjithashtu, Furnizuesi i Shërbimit Universal do të marrë masat për të vendosur një marrëdhënie bashkëpunimi me Operatorin e Sistemit të Shpërndarjes së Energjisë Elektrike për trajtimin e ankesave që lidhen me problematikat që mund të shfaqen.

Në fillim të çdo viti, OSHEE sh.a. do të zhvillojë një anketë të Shërbimit të Klientit, si një tregues i performancës. Lloji dhe numri i klientëve që do të anketohen do të përcaktohet nga Furnizuesi i Shërbimit Universal. Rezultatet e kësaj ankete do të publikohen në faqen zyrtare të OSHEE sh.a., si dhe do të raportohen në ERE jo më vonë se data 31 mars e çdo viti.

Pas mbledhjes dhe analizimit të rezultateve të anketimit, OSHEE sh.a. brenda 12 muajve nga hyrja në fuqi e këtij plani masash do të hartojë një Plan Veprimi të ri, i cili do të përqendrohet në fushat për përmirësim të theksuar në rezultate, dhe progresi kundrejt standardeve të vendosura. Ky plan veprimi do të paraqitet për miratim në ERE.

ERE do të kryejë monitorime specifike në lidhje me:

- Trajtimi dhe statusi i ankesave (ankesat e dërguara nga ERE; Avokati i Popullit; Zyra për Mbrojtjen e Klientit, zyrat qendrore të OSHEE-së etj.).

- Procedura e ndjekur nga qendrat e kujdesit ndaj klientit, për trajtimin e ankesave të klientëve të energjisë elektrike.

- Afatet dhe procedurat për trajtimin e kërkesave dhe ankesave për “Lidhjet e reja” konform rregullores për “Lidhjet e reja me sistemin e shpërndarjes”.

- Zbatimi i afateve lidhur me lëshimin e faturës së korrigtuar dhe kompensimet përkatëse sipas “Kushteve të përgjithshme të shërbimit universal të furnizimit për klientët fundorë” dhe “Kushtet e përgjithshme të shërbimit të furnizimit për klientët fundorë”.

- Treguesit e cilësisë së shërbimit, konform “Rregullores për kriteret standarde të cilësisë së shërbimit të furnizimit dhe performancës së sigurisë së Rrjetit të Shpërndarjes së energjisë elektrike”, miratuar me vendimin e ERE-s nr. 181, datë 10.11.2017.

- Zbatimi i vendimit të Bordit të ERE-s nr. 104, datë 23.6.2016, i ndryshuar me vendimin nr. 181, të Bordit të ERE-s, datë 23.11.2016, “Mbi përcaktimin e vlerave referuese në rast se të dhënat e matjes janë përkohësisht të padisponueshme dhe të paarrtshme, si dhe mbi shfuqizimin e vendimeve të ERE-s nr. 49, datë 21.10.2004 dhe nr. 146, datë 21.12.2013,

- Zbatimin e vendimit të ERE-s, lidhur me anulimin e faturave të klientëve të energjisë elektrike, nën emërtimin “dëm ekonomik” dhe “energji e pamatur” për periudhën 2008–2011.

- Kushtet e punës të qendrave të ngritura rishtazi apo atyre ekzistuese.

- Eficienca në dhënien e shërbimeve.
- Transparenca në dhënien e informacionit të domosdoshëm për klientët.
- Afishimi dhe publikimi i të dhënave të domosdoshme për klientët si detyrim i operatorit të shpërndarjes edhe në cilësinë e të ngarkuarit me detyrimin e shërbimit universal apo/edhe furnizues i alternativës së fundit.

- Plotësimi i kushtit që i licencuari t'i bëjë të dukshme afatet dhe kushtet e përgjithshme që rregullojnë marrëdhëniet e tij me klientët në të gjitha zyrat e tij, publikojë në faqen e tij të internetit, dhe t'u japë klientëve mundësinë të marrin një kopje të dokumentit.

- Marrja e informacionit të detajuar mbi çmimet dhe tarifat e energjisë elektrike për kategori të ndryshme klientësh.

- Lëshimi i faturave të detajuara sipas kërkesës, dhe mbajtja e dokumentacionit të mjaftueshëm për të mbështetur shumat e faturuara.

- Ngritja dhe menaxhimi i njësive të dedikuara për marrëdhëniet me klientët dhe punësimi i një numri të mjaftueshëm personeli të kualifikuar.

- Publikimi i të dhënave mbi organizimin e njësive të dedikuara, përfshirë vendndodhjen, orët e punës, orët për takimet me klientët, numrin e telefonit të kontaktit, afatet dhe kushtet për lidhjen e klientëve me Rrjetin e Shpërndarjes, aplikimet për hetimin e kushteve dhe procedurave për lidhjen e klientëve me Rrjetin e Shpërndarjes.

- Funksionimi i sistemit për regjistrimin dhe trajtimin e ankesave, aplikimeve dhe propozimeve të klientëve.

OSHEE sh.a. do të përgatisë informacione periodike çdo tre muaj për të informuar ERE-n mbi nivelin e sigurimit të shërbimeve siç përcaktuar në këtë plan masash. Informacioni periodik do të përfshijë, ndër të tjera, raportim mbi:

Njohjen e stafit me përgjegjësit e kompanisë duke siguruar që i gjithë stafi të jetë i vetëdijshëm dhe t'u përmbahet detyrimeve që rrjedhin nga zbatimi i kuadrit rregullator në fuqi.

- Të sigurojë auditim të shërbimit të klientit.

- Të mundësojë marrjen e komenteve nga klientët për shërbimin e ofruar (anketa dhe forma të tjera të përtashme sipas furnizuesit).

- Të administrojë dhe të bëjë vlerësimet përkatëse në analizë të gjetjeve nga komentet e klientëve.

- Të përgatisë përmes strukturave të brendshme, raporte periodike mbi sigurimin e dhënies së informacionit përmes linjave telefonike apo internetit dhe, sipas rastit, të kryejë auditime për shërbimin e klientit, nivelin e informacionit të ofruar në qendrat e kujdesit.

- Të vlerësojë opinionin e stafit lidhur me disponueshmërinë dhe lehtësinë e qasjes në informacion nga klientët.

- Të sigurohet se stafi është i vetëdijshëm për procesin e ankesave, pranon ankesën dhe merr të gjitha masat për ta zgjidhur atë brenda afateve.

- Çështje të tjera në gjykimin e furnizuesit që lidhen me respektimin e të drejtave të klientëve.

Informacioni periodik i dërguar nga OSHEE sh.a. siç përcaktuar në këtë plan masash, dhe gjetjet e evidentuara në informacionin e përgatitur nga stafi teknik i ERE-s, nga monitorimet specifike siç cituar më lart, do të shërbejë për vlerësimin nga ERE të ofrimit të shërbimeve dhe sigurimin e respektimit të të drejtave të klientëve nga OSHEE sh.a.