VENDIM
Nr. 100, datë 21.6.2019

PËR MIRATIMIN E "RREGULLORES PËR PËRCAKTIMIN E KRITEREVE STANDARDE DHE KËRKESAVE MINIMALE TË CILËSISË SË SHËRBIMIT DHE FURNIZIMIT TË RRJETEVE TË GAZIT NATYROR"

(Ndryshuar me vendimin nr. 6, datë 15.1.2021[1]; nr. 31, datë 28.2.2022[2])

(I përditësuar)

Në zbatim të nenit 16, të ligjit nr.43/2015 "Për sektorin e energjisë elektrike", i ndryshuar; nenit 16, pika 18, nenit 17, pika 3, nenit 48, pika 5, nenit 53 pika 5, nenit 89, pikat 1 dhe 7, nenit 89, nenit 94 pikat 5 dhe 8, të ligjit nr. 102/2015 "Për sektorin e gazit natyror", i ndryshuar, si dhe nenit 26 të "Rregullave të organizimit, funksionimit dhe procedurave të ERE-s", miratuar me vendimin e bordit të ERE-s, nr. 96, datë 17.6.2016, bordi i Entit Rregullator të Energjisë, në mbledhjen e tij të datës 21.6.2019, mbasi shqyrtoi relacionin e përgatitur nga drejtoritë teknike, në lidhje me miratimin e "Rregullores për përcaktimin e kritereve standarde dhe kërkesave minimale të cilësisë së shërbimit dhe furnizimit të rrjeteve të gazit natyror",

konstatoi se:

- ERE në zbatim të nenit 41, pika 1, germa "h" të direktivës 2009/73/EC e transpozuar në ligjin nr. 102/2015, "Për sektorin e gazit natyror" i ndryshuar, në nenin 16, pika 18, ka detyrimin për të vendosur ose miratuar standardet dhe kërkesat për cilësinë e shërbimit dhe të furnizimit në sektorin e gazit.

- ERE, me vendimin e bordit nr. 53, datë 3.4.2019 filloi procedurën për miratimin e "Rregullores për kriteret standarde minimale të cilësisë së shërbimit dhe furnizimit të rrjeteve të gazit natyror".

---

[1] *Vendimi i bordit të ERE-s nr. 6, datë 15.1.2021 vendosi :*

Miratimin e kërkesës së shoqërisë Albgaz sh.a. për ndryshimin e afateve të parashikuara në nenin 5, pika 2, të "Rregullores për përcaktimin e standardeve dhe kërkesave minimale të cilësisë së shërbimit dhe furnizimit në sektorin e gazit natyror", të miratuar me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 100/2019, si më poshtë:

Jo më vonë se 21.6.2021, OSSh-G, OST-G dhe çdo i licencuar tjetër përkatës do të ndërtojnë mjetet e përshtatshme, duke përfshirë edhe mbi bazë IT (teknologji informacioni), të aftë për të regjistruar dhe për të mundësuar aksesin në të dhënat aktuale dhe ato historike të QPI-së.

[2] *Vendimi i bordit të ERE-s nr. 31, datë 28.2.2022 vendosi :*

1. OSSH-G dhe OST-G, dhe çdo i licencuar në aktivitetin e furnizimit me gaz natyror të ndërtojnë mjetet e përshtatshme, duke përfshirë edhe mbi bazë IT (teknologji informacioni) të parashikuara në nenin 5. 2, të "Rregullores për përcaktimin e standardeve dhe kërkesave minimale të cilësisë së shërbimit dhe furnizimit në sektorin e gazit natyror", pasi të ketë filluar ushtrimin e aktivitetit të furnizimit për klientë fundorë 1 nga furnizuesit e licencuar në këtë aktivitet nga ERE.

2. Afati i përcaktuar në nenin 5.2, të "Rregullores për përcaktimin e standardeve dhe kërkesave minimale të cilësisë së shërbimit dhe furnizimit në sektorin e gazit natyror", të miratuar me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 100, datë 21.6.2019, të ndryshuar, shfuqizohet.

3. Kudo në "Rregulloren për përcaktimin e standardeve dhe kërkesave minimale të cilësisë së shërbimit dhe furnizimit në sektorin e gazit natyror", shkurtimi QPI korrigjohet me shkurtimin SPC.

4. Drejtoria e Gazit Natyror të njoftojë shoqërinë "Albgaz" sh.a., çdo të licencuar në aktivitetin e furnizimit me gaz natyror, si dhe Ministrinë e Infrastrukturës dhe Energjisë për vendimin e Bordit të ERE-s.

Ky vendim hyn në fuqi menjëherë.

Çdo palë e përfshirë në këtë procedurë mund t'i kërkojë ERE-s, brenda 7 ditëve kalendarike nga data e marrjes së vendimit, rishikimin e vendimit të Bordit në rast se ka siguruar prova të reja që mund ta çojnë Bordin në marrjen e një vendimi të ndryshëm nga i mëparshmi apo për gabime materiale të konstatuara.

Për këtë vendim mund të bëhet ankim në Gjykatën Administrative Tiranë, brenda 45 ditëve kalendarike nga dita e publikimit në Fletoren Zyrtare.

- ERE në vijim të kësaj vendimmarrje dhe në zbatim të nenit 26, pikat 3 dhe 5 të "Rregullores për organizimin, funksionimin dhe procedurat e ERE-s", miratuar me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 96, datë 17.6.2016, me shkresën nr. 32/13 prot., datë 3.4.2019, publikoi për tre ditë me radhë në median e shkruar njoftimin për fillimin e kësaj procedure, në përfundim të afatit të njoftuar, rezultoi që nuk kishte asnjë koment apo opinion nga palët e interesuara.

- ERE, me shkresën nr. 279 prot., datë 5.4.2019, i është drejtuar Ministrisë së Infrastrukturës dhe Energjisë, shoqërisë "Albgaz" sh.a. dhe Autoritetit të Konkurrencës, për njoftimin e këtij vendimi dhe marrjen e opinioneve apo komenteve.

- ERE, gjithashtu, nëpërmjet postës elektronike ju drejtua për marrjen e opinioneve apo komenteve edhe Sekretariatit të Komunitetit të Energjisë.

- Në përfundim të afatit të pritjes së komenteve apo opinioneve, rezultoi se Sekretariati i Komunitetit të Energjisë, nëpërmjet *e-mail*-it të datës 8.5.2019, ka përcjellë pranë ERE-s komente në lidhje me këtë draft të cilat janë marrë kryesisht në konsideratë nga ERE dhe argumentuar si më poshtë:

- Për nenin 2, "Qëllimi i rregullores", pika 2.3, Sekretariati ka rekomanduar që zbatimi i kësaj rregulloreje duhet të përfshijë të gjithë furnizuesit pa diskriminim. Ky koment u pranua dhe u pasqyrua në pikën 2.3 të draftit të rregullores, pas konsultimit me furnizuesit të cilët u njoftuan nëpërmjet shkresës së ERE-s nr. 279/4 prot., datë 6.6.2019.

- Për nenin 3 "Përkufizimet", në lidhje me përkufizimin "Treguesit e performancës minimale të cilësisë", Sekretariati ka rekomanduar që të titullohet "Standardet e performanës minimale të cilësisë", duke qenë se janë më tepër sesa tregues. Ky koment u pranua dhe u pasqyrua në gjithë përmbajtjen e draftit të rregullores.

- Në nenin 5 "Matja, regjistrimi, publikimi dhe raportimi i QPI", pika 5.2, Sekretariati ka rekomanduar se do të ishte e rëndësishme që rregullatori të koordinojë në mënyrë aktive dhe të sigurojë mjetet e pajtueshme për të mundësuar aksesin në të dhënat aktuale dhe historike, duke përcaktuar udhëzimet përkatëse në këtë rregullore. Sipas Sekretariatit, një qasje e pakoordinuar mund të çojë në zgjidhje të ndryshme të teknologjisë së informacionit. Kjo mund ta bëjë shumë më të vështirë për ERE-n që të vendosë një sistem monitorimi për shkak të ndryshimeve të mëdha në të dhënat dhe zgjidhjet e IT-së ndërmjet OSSH-së dhe OST-së. Sa i përket këtij komenti të Sekretariatit, shpjegojmë se në këtë rregullore nuk mund të parashikohen udhëzime për raportimin e të dhënave nga të licencuarit, pasi ERE do të miratojë si dokument të veçantë udhëzuesin e raportimit në të cilin do të parashikojë dhe formatin e raportimit të të dhënave. Formati që do të miratojë ERE do t'i japë zgjidhje këtij shqetësimi të Sekretariatit e për këtë arsye nuk është e nevojshme të shtohet ndonjë paragraf lidhur me këtë propozim.

- Sekretariati ka komentuar se ERE duhet të kryejë një monitorim të vazhdueshëm në lidhje me publikimin e të dhënave. Në vijim të këtij komenti në fund të paragrafit 5.2 është shtuar fjalia si vijon: "Sa më sipër nuk shmang detyrimin e ERE-s për monitorimin e të licencuarve".

- Për nenin 7.2 "Monitorimi dhe mbikëqyrja", Sekretariati ka rekomanduar vendosjen e referencave konkrete të neneve të ligjeve në lidhje me përgjegjësinë që do të mbajnë të licencuarit, klientët dhe të gjithë personat përgjegjës. Komenti u pranua dhe në këtë pikë të rregullores u shtuan referencat respektive: neni 106, i ligjit nr. 102/2015 "Për sektorin e gazit natyror", të ndryshuar, dhe neni 107, i ligjit nr. 43/2015 "Për sektorin e energjisë elektrike", i ndryshuar.

- Për nenin 8 "Gjobat në rast të mospërmbushjes së MQPS-së"("Standardet e performancës minimale të cilësisë"), Sekretariati ka rekomanduar që në rastin e mospërmbushjes nga ana e OSSH-së e MQPS-ve të përcaktuar në këtë Rregullore, ERE duhet të vendos një penalitet që paguhet nëpërmjet reduktimit të tarifave ose penalitete të cilat paguhen si kompensim direkt për klientët. Edhe nëse ERE nuk parashikon akoma të vendosë kompensim të drejtpërdrejtë për klientët, do të kishte kuptim të konsiderohej për një moment të dytë, pasi të përfundojë monitorimin. Në lidhje me këtë koment të Sekretariatit vërehet se ligji nr. 102/2015 "Për sektorin e gazit natyror", i ndryshuar; "Rregullorja për procedurat e vendosjes dhe reduktimit të gjobave" dhe "Metodologjia për llogaritjen e tarifave të përdorimit të rrjetit të transmetimit dhe

shpërndarjes së gazit natyror", nuk parashikojnë uljen e tarifave si penalitet, dhe si e tillë në një kohë të dytë ERE mund të miratojë një rregullore në të cilën të parashikohet masa e kompensimit të klientëve rast pas rasti. Rekomandimi i Sekretariatit do të pasqyrohet në ndryshimet që do të bëhen në kontratën Tip që ERE do të mrratojë në zbatim të nenit 16, pika 10, të ligjit nr. 102/2015 "Për sektorin e gazit natyror", të ndryshuar.

Në vijim të sqarimit sipërcituar, nuk merret në konsideratë edhe propozimi i Sekretariatit për të shtuar pikën 8.2 në këtë nen, me përmbajtjen si vijon: "Jo më herët se në nëntori 2023, ERE do të vlerësojë dhe publikojë një raport mbi efektivitetin e gjobave, të cilat janë vendosur nga ajo kohë, në përmirësimin e cilësisë minimale të performancës. Në këtë raport, ERE do të shqyrtojë gjithashtu rëndësinë dhe mundësinë e përfshirjes së kompensimeve direkte nga pjesëmarrësit e tregut tek klientët në rast të mos përmbushjes së kërkesave standarde minimale".

Po në nenin 8, Sekretariati ka sugjeruar përcaktimin e nivelit të gjobave dhe masën e kompensimit për çdo komponent (standard ose tregues minimal), veç e veç. Në vijim të këtij komenti, është shtuar në fund të këtij neni edhe "Rregullorja për procedurat e vendosjes dhe reduktimit të gjobave", duke qenë se kjo rregullore parashikon masën e gjobës për çdo shkelje.

- Për nenin 9 "Mospërmbushja për shkak të forcës madhore", Sekretariati ka shtuar në fund të paragrafit 9.3, si vijon: "ERE gjithashtu mund të hetojë dhe rishikojë arsyetimin e mosrespektimit të MQPS-së për shkak të forcës madhore, me iniciativën e saj, pa pasur referencë të çështjes nga palët e prekura." Në lidhje me këtë koment, sqarojmë se ligji për sektorin e gazit natyror, nuk parashikon që ERE të vlerësojë rastet e forcës madhore, pasi një vlerësim të tillë e bën vetëm Gjykata. Si e tillë komenti i Sekretariati nuk merret në konsideratë.

- Në nenin 10, "Dispozita kalimtare", Sekretariati ka komentuar se: "është detyrë e ERE-s të përfshije mekanizma incentivues në lidhje me cilësinë e performancës në Metodologjinë e Tarifave të Transmetimi dhe Shpërndarjes". Në lidhje me këtë koment vlen të sqarojmë se në praktikat rregullatore të vendeve të tjera si dhe për analogji nga Metodologjia e Llogaritjes së tarifave të OSSH sh.a. të energjisë elektrike, konstatojmë se parashikohet faktorin X (faktori i përmirësimit të eficiencës së vendosur nga ERE) dhe faktori Q (Faktori i përmirësimit të performancës, bazuar në cilësinë e furnizimit të klientëve fundorë). Si i tillë rekomandimi i Sekretariatit do të merret parasysh nga ERE në rastin e rishikimit të Metodologjisë përkatëse të tarifave.

- Në shtojcën 1 "Standardet e performancës minimale të cilësisë", në kolonën "Niveli i pritshëm i performancë", Sekretariati ka shtuar fjalët "Jo më pak se..." të cilat u pranuan dhe pasqyruan në tabelë.

- MIE me shkresën e protokolluar në ERE me nr. 279/1, datë 13.5.2019, ka shprehur dakordësinë e saj në parim për miratimin e kësaj rregulloreje dhe sugjeron si më poshtë:

- Titulli të bëhet: "Kriteret standarde dhe kërkesat minimale të cilësisë së shërbimit dhe furnizimit të rrjeteve të gazit natyror", në përputhje me pikën 18, të nenit 16, të ligjit nr. 201/2015. Të njëjtin sugjerim kemi edhe për nenin 2.1. Komenti i MIE-s u pranua dhe u pasqyrua në rregullore.

- Rishikimin e afateve të përcaktuara në nenin 10, duke qenë se "Albgaz" sh.a. nuk ushtron veprimtarinë e tij si operator i shpërndarjes dhe duke marrë parasysh që TAP do të fillojë operimin e tij në 2020, afatet e përcaktuara në këto pikat 10.1 dhe 10.2 të nenit 10 të shtyhen me të paktën 1 ose 2 vjet, pasi akoma nuk kemi një sistem të shpërndarjes së gazit natyror. Në lidhje me sa më sipër, mendojmë se afatet e vendosura në këtë rregullore, janë të tilla që të shërbejnë si incentivë për shoqëritë që të arrijnë objektivat përkatëse. Këto afate janë vendosur në konsulencë me USAID dhe gjatë periudhës së pritjes së komenteve nga palët kanë marrë edhe dakordësinë e Sekretariatit të Komunitetit të Energjisë i cili e ka vlerësuar këtë rregullore si shumë cilësore. Edhe vetë shoqëria "Albgaz" sh.a. ka bërë me dije se i gjen të drejta parashikimet e dispozitave të kësaj rregulloreje. Mospërmbushja brenda afateve të objektivave të parashikuara në këtë rregullore, nuk pengon shoqëritë që t'i drejtohen ERE-s me një kërkesë për shtyrjen e tyre, duke argumentuar e provuar pamundësinë e realizimit në kohë.

Përtej propozimit të MIE-s, duke argumentuar mungesën e rrjetit të shpërndarjes së gazit aktualisht, dispozita të ngjashme në rrethana të ngjashme janë përcaktuar nga ERE në bashkëpunim me palët e interesit edhe në sektorin e energjisë elektrike, në "Rregulloren për kriteret standarde të cilësisë së shërbimit të furnizimit dhe performancës së sigurisë së rrjetit të shpërndarjes së energjisë elektrike", apo atë të rrjetit të transmetimit të energjisë elektrike.

- MIE sugjeron që terminologjia e përdorur në këtë rregullore duhet të jetë e unifikuar me atë të ligjit nr. 102/2015 "Për sektorin e gazit natyror". MIE i referohet këtu terminologjisë së përdorur në rregullore "Konsumatori" ndërkohë që sipas ligjit duhet të jetë "Klient". Ky koment u pranua dhe u reflektua kudo në rregullore.

- Të riformulohet "Tubacion kryesor" për të qenë me i kuptueshëm. Duke qenë se MIE nuk ka përcjellë një propozim konkret mbi riformulimin e këtij përkufizimi, sugjerimi nuk merret në konsideratë.

- "Albgaz" sh.a. me shkresën e protokolluar në ERE me nr. 279/2, datë 14.5.2019, ka shprehur dakordësinë e saj me draftin e "Rregullores për përcaktimin e kritereve standarde dhe kërkesave minimale të cilësisë së shërbimit dhe furnizimit të rrjeteve të gazit natyror", por nuk është shprehur në lidhje me hyrjen në fuqi të kësaj rregulloreje, gjë e cila iu kërkua në mënyrë të veçantë nga ERE.

- Me kërkesë të bordit të ERE-s, me shkresën nr. 279/4 prot., datë 6.6.2019, ERE iu drejtuar për marrje mendimi edhe shoqërisë "Phoenix Petroleum" sh.a., e cila nuk ka shprehur asnjë mendim në lidhje me këtë rregullore.

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

VENDOSI:

1. Miratimin e "Rregullores për përcaktimin e kritereve standarde dhe kërkesave minimale të cilësisë së shërbimit dhe furnizimit të rrjeteve të gazit natyror" (bashkëlidhur).
2. Drejtoria Juridike dhe e Mbrojtjes së Konsumatorit të njoftojë palët e interesit për vendimin e Bordit të ERE-s.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

Ky vendim botohet në Fletoren Zyrtare.

Ky vendim mund të ankimohet në Gjykatën Administrative Tiranë, brenda 45 ditëve kalendarike nga botimi në Fletoren Zyrtare.

NË MUNGESË DHE ME AUTORIZIM
ANËTAR I BORDIT
Adriatik Bego

RREGULLORE
PËR PËRCAKTIMIN E KRITEREVE STANDARDE DHE KËRKESAVE MINIMALE TË CILËSISË SË SHËRBIMIT DHE FURNIZIMIT TË RRJETEVE TË GAZIT NATYROR

PJESA I
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 1
Baza ligjore

Kjo Rregullore është hartuar në përputhje me nenin 16, pika 18, nenin 48, pika 5, nenin 53 pika 5, nenin 89, pika 1 dhe 7, nenin 94 pikat 5 dhe 8 të ligjit nr. 102/2015 "Për sektorin e gazit natyror"; ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, "Për mbrojtjen e klientit".

Neni 2
Qëllimi i rregullores

2.1 Qëllimi i kësaj rregulloreje është përcaktimi i kritereve standarde dhe kërkesave minimale të cilësisë së shërbimit dhe furnizimit të rrjeteve të gazit natyror tek klienti fundorë.

2.2 Duke pasur parasysh se përkufizimi i pranuar gjerësisht prej industrisë për "Cilësinë e shërbimit dhe furnizimit" në fushën e transmetimit, shpërndarjes dhe furnizimit të gazit natyror është i gjerë, kjo rregullore nuk duhet të zbatohet si një dokument i veçuar, por bashkërisht me;

a) Kushtet e licencave për shërbimet e transmetimit, shpërndarjes dhe furnizimit;

b) Kodin e Transmetimit të Gazit natyror, Kodin e Shpërndarjes së Gazit natyror, Kodin e Matjes të Gazit natyror dhe çdo Kod tjetër përkatës;

c) Standardet Teknike të Cilësisë dhe të Sigurisë të hartuara dhe miratuara nga Këshilli i Ministrave (ose në proces hartimi) në përputhje me nenin 10, të ligjit nr. 102/2015 "Për sektorin e gazit natyror" të njohura edhe si rregullat teknike të gazit (kodet e praktikës për sektorin shqiptar të gazit);

d) "Standardet për trajtimin e ankesave të klientëve nga të licencuarit në veprimtaritë e shpërndarjes dhe furnizimit të gazit natyror për klientët me pakicë", që miratohet nga ERE;

e) "Rregulloren për trajtimin e ankesave të dorëzuara nga klienti dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet të licencuarve, për sektorin e energjisë dhe gazit natyror", miratuar me vendim të Bordit të ERE-s nr. 114, datë 8.7.2016;

f) Rregulloren për lidhjet e reja në sistemin e shpërndarjes; dhe

g) Çdo legjislacion tjetër përkatës dhe të zbatueshëm.

2.3 Kjo rregullore zbatohet për Operatorin e Sistemit të Transmetimit (OST-G), Operatorin e Sistemit të Shpërndarjes (OSSH-G), Furnizuesit përgjegjës për Detyrimin e Shërbimit Publik në përputhje me nenin 89 të ligjit nr. 102/2015, "Për sektorin e gazit natyror", si dhe çdo furnizues tjetër i gazit natyror.

Neni 3
Përkufizimet

Termat e përdorur në këtë rregullore kanë kuptimin e parashikuar në këtë nen, ndërkohë që çdo term tjetër që nuk është përcaktuar në këtë rregullore, ka të njëjtin kuptim me termat e përcaktuara në ligjin nr. 102/2015 "Për sektorin e gazit natyror":

"**Furnizues**" do të thotë një shoqëri e licencuar për të kryer aktivitetin e furnizimit me gaz natyror;

"**Indeksi i kohëzgjatjes mesatare së ndërprerjes për klientin**" ose "**CAIDI**" është një tregues i performancës i përcaktuar në nenin 4.7 të kësaj rregulloreje për të vlerësuar kohëzgjatjen mesatare të ndërprerjes për klientët e prekur.

"**Indeksi i frekuencës mesatare të ndërprerjes për klientin**" ose "**CAIFI**" është një tregues i performancës i përcaktuar në nenin 4.8 të kësaj rregulloreje që përdoret për të vlerësuar frekuencën (shpeshtësinë) mesatare të ndërprerjeve për klientët e prekur.

"**Klient**" nënkupton një klient me shumicë, ose një klient fundor të gazit natyror ose një shoqëri të gazit natyror, i cili blen gaz natyror;

"**Baza e klientëve**" ose "**CB**" në lidhje me një periudhë përkatëse (vit, gjashtë mujor ose tremujor) nënkupton numrin mesatar të klientëve të furnizuar të përllogaritur sipas formulës së mëposhtme:

$$CB = \frac{A + B}{2}$$

Ku:

CB = baza e klientëve për periudhën përkatëse

A = numri total i klientëve të shpërndarjes në fillim të periudhës përkatëse.
B = numri total i klientëve të shpërndarjes në fund të periudhës përkatëse.

"**Klient familjar**" nënkupton një klient që blen gaz natyror për konsum familjar dhe përjashton një klient që përdor gaz natyror për çdo aktivitet tregtar ose profesional.

"**Tubacion kryesor**" është një tubacion me diametër të madh, pjesë e sistemit të shpërndarjes, që shërben për të përcjellë dhe shpërndarë gazin natyror drejt tubacioneve me diametra më të vegjël për te klientët fundorë dhe familjarë.

"**Ndërprerje**" nënkupton çdo humbje të furnizimit me gaz natyror për klientët që lidhet me një mosfunksionim të ndonjë pjese të rrjetit, përfshirë edhe ndërprerjet në mjediset e një Klienti të vetëm, por duke përjashtuar ndërprerjet e shkaktuara nga një furnizues dhe/ose shitës me pakicë ose nga një defekt në pajisjet për gazin natyror në pronësi të një Klienti, dhe duke pasur parasysh që:

- fillimi i ndërprerjes supozohet të ketë ndodhur kur ndërprerja fillimisht është regjistruar automatikisht nga pajisje të tilla si SCADA ose, në rastet kur pajisje të tilla nuk ekzistojnë, në kohën kur ndërprerja vihet re fillimisht (në çfarëdo mënyre) nga OSSH-G ose OST-G, ose kur klienti i parë raporton se ka pasur një ndërprerje në rrjet; dhe
- përfundimi i një ndërprerjeje supozohet të ketë ndodhur kur ndërprerja automatikisht regjistrohet si e përfunduar nga pajisje të tilla si SCADA ose, në rastet kur pajisje të tilla nuk ekzistojnë, në kohën kur furnizimi me gaz natyror i kthehet të gjithë klientëve të prekur[3].

"**Ndërprerje e Planifikuar**" do të thotë një ndërprerje e parashikuar nga Operatori i Sistemit të Transmetimit dhe/ose të Shpërndarjes së gazit natyror të shërbimit kur klienti/ët është/janë njoftuar paraprakisht për ndërprerjen në përputhje me të gjitha ligjet në fuqi, kodet e rrjetit, rregullat dhe rregulloret.

"**Ndërprerje e paplanifikuar**" do të thotë një ndërprerje që nuk është parashikuar nga ana Operatorit të Sistemit të Transmetimit dhe/ose të Shpërndarjes.

"**Ndërprerje e zgjatur**" nënkupton një ndërprerje të furnizimit me gaz natyror të një klienti në pikën e tij të furnizimit e cila ka një kohëzgjatje më të gjatë se 30 minuta, duke pasur parasysh që përfundimi i ndërprerjes së zgjatur do të jetë momenti i rikthimit të plotë të furnizimit për klientin. Përsëritja në një periudhë të shkurtër kohore e tri ose më shumë ndërprerjeve me kohëzgjatje jo më të shkurtër se 15 minuta, do të konsiderohet gjithashtu si ndërprerje e zgjatur.

"**Standardet e performancës së cilësisë**" ose "**QPI**" janë parametra të paracaktuar të përdorura për të matur nivelin e performancës së shërbimeve dhe furnizimit të gazit natyror prej të licencuarve siç përcaktohet në nenin 4 të kësaj rregulloreje dhe aktet e tjera rregullatore përkatëse të sektorit të gazit natyror.

"**Standardet e performancës minimale të cilësisë**" ose "MQPS" nënkupton nivelet minimale të QPI-së, të miratuara kohë pas kohe nga Bordi i ERE-s për një periudhë rregullatore specifike dhe të bashkangjitur kësaj rregulloreje si shtojca 1.

"**Indeksi i kohëzgjatjes mesatare të ndërprerjes së sistemit**" ose "**SAIDI**" është një tregues i performancës i përcaktuar në nenin 4.5, i përdorur për të vlerësuar kohëzgjatjen mesatare të ndërprerjeve të zgjatura për të gjithë bazën e klientëve.

"**Indeksi i frekuencës mesatare të ndërprerjes së sistemit**" ose "SAIFI" është një tregues i performancës i përcaktuar në nenin 4.6, i përdorur për të vlerësuar frekuencën/shpeshtësinë mesatare të ndërprerjeve të zgjatura për të gjithë bazën e klientëve.

"**Skema stimuluese për performancën e cilësisë**" është një skemë financiare nxitëse që ERE mund të miratojë në përputhje me këtë rregullore me qëllim që të shpërblejë OSSH-G-në dhe të licencuar të tjerë në sektorin e gazit për përmirësimin e cilësisë së performancës së tyre në shërbime dhe furnizim.

PJESA II

[3] Mundet që numri i klientëve të prekur gjatë një ndërprerjeje të duhet të përllogaritet.

Neni 4

Standardet e Performancës së Cilësisë

Standardet e performancës për vlerësimin e cilësisë së shërbimit dhe furnizimit në lidhje me një periudhë të caktuar (vit, gjashtë mujor ose tremujor) që duhet të maten, regjistrohen dhe/ose llogariten nga Operatori i Sistemit të Transmetimit dhe/ose të Shpërndarjes cilido qoftë dhe të raportohen në ERE në përputhje me nenin 5 janë si vijon:

4.1 "Indeksi i rrezikut të rrjedhjeve të gazit" përbëhet nga numri i rrjedhjeve të gazit të raportuara nga klientët ose palët e treta gjatë periudhës përkatëse. Për të qenë të qartë, raportimet nga palë të treta të ndryshme për të njëjtën rrjedhje gazi do të konsiderohen si një rast i vetëm i rrjedhjes së gazit.

4.2 "Efikasiteti i reagimit ndaj thirrjeve emergjente në lidhje me rrjedhjet e gazit" do të thotë përqindja e rasteve që OSSH-G ka arritur në vendngjarje brenda afatit prej 90 minutash nga marrja e raportimit.

4.3 "Përqindja e klientëve me lexim faktik të matjes" ose "MC" llogaritet me anë të formulës së mëposhtme;

$$MC\,(\%) = \left(1 - \frac{NMC}{\text{CB}}\right) * 100\%$$

Ku:

MC = përqindja e klientëve që maten ose e klientëve me lexim faktik të matjes (lexim në distancë ose vizual) si përqindje e bazës së klientëve.

NMC = klientë që nuk maten ose numri total i klientëve pa lexim të matjes. Kjo përfshin edhe klientët me matës të dëmtuar ose teknikisht me defekt në momentin e raportimit të të dhënave nga Operatori i Sistemit të Shpërndarjes, por përjashton klientët të cilët e kanë raportuar leximin e matësit të tyre tek OSSH.

CB = Baza e klientëve siç përcaktohet në nenin 3.

4.4 "Performanca e njoftimit për ndërprerjet e planifikuara" ose "PPI" do të thotë përqindja e rasteve të njoftuara brenda periudhës së aprovuar dhe të publikuar për njoftim, e cila për qëllime të kësaj rregulloreje do të jetë 5 ditë kalendarike përpara për çdo rast ndërhyrjeje të planifikuar për mirëmbajtje, riparim, lidhje apo tjetër.

$$PPI\,(\%) = \left(1 - \frac{NNPI}{\text{TPI}}\right) * 100\%$$

Ku:

NNPI = numri total i ndërprerjeve të planifikuara të pa-njoftuara që kanë ndodhur duke përfshirë edhe ato të informuara paraprakisht, por me më pak se 5 ditë kalendarike.

TPI = numri total i ndërprerjeve të planifikuara të realizuara duke përfshirë si ato të njoftuara ashtu edhe ato të panjoftuara.

4.5 "Indeksi i kohëzgjatjes mesatare të ndërprerjes së sistemit" ose "SAIDI" do të thotë shuma e kohëzgjatjeve të të gjitha ndërprerjeve të zgjatura (në minuta) që kanë ndodhur gjatë periudhës përkatëse të pjesëtuar nga baza e klientëve, sipas formulës në vijim;

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^{K} (\text{Di x Ni})}{\text{CB}}$$

Ku:

Di = kohëzgjatja e ndërprerjes të Zgjatur "i"

K = numri total i ngjarjeve të ndërprerjeve të zgjatura.

Ni = numri i klientëve që vuajnë nga ndërprerja e zgjatur "i"

CB= baza e klientëve, siç përcaktohet në nenin 3.

4.6 “Indeksi i frekuencës mesatare të ndërprerjes së sistemit” ose “SAIFI” do të thotë numri i përgjithshëm i ndërprerjeve të zgjatura i pjesëtuar nga baza e klientëve të shërbyer gjatë periudhës përkatëse sipas formulës në vijim dhe jep informacion mbi frekuencën/shpeshtësinë mesatare të ndërprerjeve të zgjatura për klient në një zonë të paracaktuar.

$$SAIFI = \frac{K}{\text{CB}}$$

Ku:

K = numri total i ngjarjeve të ndërprerjeve të zgjatura.

CB = baza e klientëve, siç përcaktohet në nenin 3.

4.7 “Indeksi i kohëzgjatjes mesatare të ndërprerjes së klientit” ose “CAIDI” nënkupton kohëzgjatjen totale të të gjitha ndërprerjeve të zgjatura (në minuta) të pjesëtuar me numrin total të ndërprerjeve të zgjatura që kanë ndodhur gjatë periudhës përkatëse, e cila është ekuivalente me pjesëtimin e indeksit SAIDI me indeksin SAIFI. Ky tregues përfaqëson kohën mesatare për të rivendosur furnizimin e klientëve pas një ngjarje të ndërprerjes së zgjatur të furnizimit me gaz natyror dhe duhet të raportohet për të dyja; për çdo tubacion kryesor dhe për të gjithë rrjetin e shpërndarjes.

$$\text{CAIDI} = \frac{\sum_{i=1}^{K} \text{Di x Ni}}{K} = \frac{\text{SAIDI}}{\text{SAIFI}}$$

Ku:

Ni = numri i klientëve që vuajnë nga ndërprerja e zgjatur “i”.

Di = kohëzgjatja e ndërprerjes së zgjatur “i”.

K = numri total i ngjarjeve të ndërprerjeve të zgjatura.

4.8 “Indeksi i frekuencës mesatare të ndërprerjes së klientit” ose “CAIFI” do të thotë numri i përgjithshëm i ndërprerjeve të zgjatura i pjesëtuar nga numri i klientëve të prekur nga ndërprerjet e zgjatura siç tregohet më poshtë. Përdoret për të treguar tendencat e ndërprerjeve te klientët dhe ndihmon për të treguar numrin e klientëve të prekur në krahasim me të gjithë bazën e klientëve.

$$\text{CAIFI} = \frac{\text{Numri total i Ndërprerjeve të Zgjatura}}{\text{Numri i klientëve të prekur}}$$

4.9 “Indeksi i performancës për përgjigjen ndaj ankesave të klientit” ose “PICC” do të thotë përqindja e klientëve që për ankesat e paraqitura kanë marrë përgjigje brenda afatit të përcaktuar në “Standardet e trajtimit të ankesave të klientëve të sektorit të gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetet e shpërndarjes dhe furnizimit për klientët me pakicë”, të miratuara nga Bordi i ERE-s. Ky tregues zbatohet për të gjitha ankesat e klientëve së bashku pavarësisht nga natyra e tyre specifike duke përdorur formulën e mëposhtme;

$$PICC\,(\%) = \left(1 - \frac{NRC}{\text{TNC}}\right) * 100\%$$

Ku:

NRC = numri i ankesave pa përgjigje.

TNC = numri total i ankesave të marra gjatë periudhës përkatëse.

4.10 “Indeksi i Performancës në Zgjidhjen e Ankesave të Klientëve në lidhje me Cilësinë e Presionit” ose “PIPQ” do të thotë përqindja e ankesave të klientëve që lidhen me devijimet e presionit jashtë marzheve të paracaktuar në Kodet e Rrjetit të Transmetimit dhe/ose të shpërndarjes të cilat janë zgjidhur nga OST-G dhe/ose OSSH-G brenda afatit të miratuar kohor. Ky tregues zbatohet vetëm për klientët me një konsum vjetor prej jo më pak se _____ MWh. Afatet e dhënies së përgjigjes përcaktohen gjithashtu në kodet e transmetimit dhe/ose shpërndarjes që do të miratohen nga Bordi i ERE-s.

$$PIPQC\,(\%) = \left(1 - \frac{NNFPQC}{\text{TNPQC}}\right) * 100\%$$

Ku:

PIPQC = indeksi i performancës ndaj ankesave të cilësisë së presionit;

NNFPQC = numri i ankesave të cilësisë së presionit të pa-zgjidhura brenda afatit kohor;

TNPQC = numri total i ankesave të cilësisë së presionit të marra gjatë periudhës përkatëse.

4.11 "Indeksi i performancës në zgjidhjen e kërkesave të klientit për lidhje të re" ose "PINC" do të thotë përqindja e kërkesave të klientit në lidhje me lidhjet e reja që janë plotësuar nga OSSH-ja brenda afatit kohor të parashikuar nga "Rregullorja për lidhjet e reja në sistemin (et) e transmetimit dhe/ose shpërndarjes" që do të miratohet nga Bordi i ERE-s dhe llogaritet sipas formulës së mëposhtme;

$$PINC\,(\%) = \left(1 - \frac{NDNC}{\text{TRNC}}\right) * 100\%$$

Ku:

PINC = indeksi i performancës ndaj kërkesave të klientëve për vendosjen e lidhjeve të reja

NDNC = numri i lidhjeve të reja të vonuara të cilat ose nuk janë vendosur ende ose janë vendosur përtej afatit kohor të miratuar;

TRNC = numri total i kërkesave për lidhjet e reja të marra gjatë periudhës përkatëse.

4.12 "Koha për të rilidhur klientët të cilëve u është shkëputur furnizimi me gaz natyror për shkak të mos pagesës së detyrimeve" ose "ARTL" është koha mesatare e marrë nga OSSH-G për të rilidhur klientin pas njoftimit prej furnizuesit për ta rilidhur atë.

$$\text{ARTL} = \frac{\sum_{i=1}^{K} \text{Di}}{Nt}$$

Ku:

ARTL = Koha mesatare e rilidhjes së klientëve të shkëputur për shkak të mosshlyerjes së detyrimeve

Di = koha e rilidhjes së klientit të shkëputur për shkak të mospagimit të detyrimeve "i" që matet si kohëzgjatja nga momenti kur Furnizuesi informon OSSH-G-në të rivendosë lidhjen derisa furnizimi të jetë realizuar dhe dokumentuar.

Nt = numri total i klientëve të shkëputur për shkak të mospagesës së detyrimeve.

Neni 5
Matja, regjistrimi, publikimi dhe raportimi i QPI

5.1 Operatori i Sistemit të Shpërndarjes, OST-G dhe çdo i licencuar tjetër janë përgjegjës për kryerjen e matjeve të nevojshme dhe disponueshmërisë e të gjithë të dhënave që duhen për llogaritjen e të gjithë treguesve të performancës së cilësisë të shërbimit dhe furnizimit të gazit natyror siç përcaktohet në nenin 4 të kësaj rregulloreje.

5.2 Brenda një viti nga hyrja në fuqi e kësaj rregulloreje, por jo më vonë se janari 2021, OSSH-G, OST-G dhe çdo i licencuar tjetër përkatës do të ndërtojnë mjetet e përshtatshme duke përfshirë edhe mbi bazë IT (teknologji informacioni), të aftë për të regjistruar dhe për të mundësuar aksesin në të dhënat aktuale dhe ato historike të QPI-së. Gjithashtu, duke filluar nga kjo datë informacioni i publikuar do të strukturohet sipas nenit 4 dhe shtojcës 1 të kësaj rregulloreje në përputhje me praktikat më të mira të industrisë në atë kohë. Në rast se informacioni në lidhje me një ose më shumë tregues nuk është i disponueshëm, OSSH-G, OST-G ose çdo i Licencuar tjetër përkatës do të informojë menjëherë ERE-n për këtë dhe do të paraqesë një afat të arsyeshëm për korrigjimin e situatës. Sa më sipër nuk shmang detyrimin e ERE-s për monitorimin e të licencuarve.

5.3 Përkufizimet e QPI-së dhe MQPS-së do të publikohen dhe përditësohen rregullisht në faqen e internetit të OSSH-së pas miratimit nga Bordi i ERE-s në përputhje me nenin 10.3. Udhëzuesi i Raportimit të të dhënave nga të licencuarit do të miratohet nga ERE.

5.4 Informacioni do të mblidhet dhe regjistrohet progresivisht gjatë gjithë vitit kalendarik dhe QPI do t'i raportohet ERE-s jo më vonë se 30 ditë nga fundi i çdo tremujori.

5.5 Raportet tremujore, për tremujorin e dytë, të tretë dhe të katërt, do të përmbajnë përveç të dhënave specifike të tremujorit përkatës edhe shifrat progresive që nga fillimi i vitit përkatës.

5.6 Raportimi vjetor i QPI-së është pjesë përbërëse e raporteve vjetore të OST- G dhe OSSH – G dhe do të fillojë jo më vonë se raportimi për vitin 2021.

Neni 6

Menaxhimi i ankesave

6.1 OSSH-G do të krijojë një sistem të integruar të shërbimit të ankesave duke përfshirë një linjë telefonike 24/24h e cila ndër të tjera do të marrë dhe regjistrojë të gjitha ankesat e klientëve dhe do të sigurojë që ato të ndiqen në mënyrë të duhur dhe se procesi është regjistruar dhe është i gjurmueshëm.

6.2 OSSH-G do të trajtojë çdo ankesë të klientit në përputhje me "Standardet e trajtimit të ankesave të klientëve prej të licencuarve në aktivitetet e shpërndarjes dhe furnizimit me gazit natyror të klientëve me pakicë" të miratuara nga Bordi i ERE-s.

6.3 Klientët që nuk janë të kënaqur me zgjidhjen e ofruar nga i licencuari mund të ndjekin ankesën e tyre me ERE-n, e cila do ta trajtojë atë në përputhje me "Rregulloren për trajtimin e ankesave të dorëzuara nga klienti dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet të licencuarve, për sektorin e energjisë dhe gazit natyror", miratuar me vendim të Bordit të ERE-s nr. 114, datë 8.7.2016.

Neni 7

Monitorimi dhe mbikëqyrja

7.1 ERE, duke zbatuar kompetencat dhe përgjegjësitë e saj të dhëna me ligjin nr. 102/2015 "Për sektorin e gazit natyror", të ndryshuar dhe ligjin nr. 43/2015 "Për sektorin e energjisë elektrike", të ndryshuar duhet të sigurojë monitorimin dhe mbikëqyrjen për zbatimin e kësaj rregulloreje.

7.2 Të licencuarit, klientët dhe të gjithë personat përgjegjës, të cilët me veprimet ose mosveprimet e tyre nuk përmbushin kërkesat e Performancës Minimale të Cilësisë, të miratuara me këtë Rregullore, janë përgjegjës sipas përcaktimeve të nenit 106 të ligjit nr. 102/2015 "Për sektorin e gazit natyror" të ndryshuar dhe nenit 107, të ligjit nr. 43/2015 "Për sektorin e energjisë elektrike", të ndryshuar.

Neni 8

Gjobat në rast të mospërmbushjes së MQPS-së

8.1 Në përputhje me NENIN 10.2 të të kësaj rregulloreje, në të gjitha rastet e mospërmbushjes nga ana e OSSH-G-së e MQPS-ve të përcaktuar në këtë RREGULLORE, OSSH-ja do të jetë subjekt i një gjobë sipas NENIT 106 (1) (a) (x) të LIGJIT nr. 102 / 2015 "Për SEKTORIN E GAZIT NATYROR", të ndryshuar dhe "Rregullores për procedurat e vendosjes dhe reduktimit të gjobave".

Neni 9

Mospërmbushja për shkak të një force madhore

9.1 Kur nuk është në gjendje të përmbushë detyrimet e tij të përcaktuara me anë të kësaj rregulloreje për shkak të një ngjarjeje të shkaktuar nga një forcë madhore, Operatori i Sistemit të Shpërndarjes do të njoftojë menjëherë ERE-n dhe të gjitha palët e prekura, duke dhënë detaje për shkaqet e dështimit dhe kohëzgjatjen e pritshme të kësaj pamundësie.

9.2 Gjatë periudhës së një force madhore aktive, detyrimet e OSSH-G-së për të përmbushur MQPS-në do të pezullohen.

9.3 Në rast se ndonjë nga palët e prekura nga mospërmbushja e MQPS-së nga ana e OSSH-G-së për shkak të një force madhore, vlerëson që deklarata e forcës madhore është e pajustifikueshme, ajo mund t'ia referojë çështjen ERE-s për rishikimin e deklaratës ose Gjykatës.

9.4 Nëse ERE konstaton se arsyet për mospërmbushjen e detyrimeve të përcaktuara në këtë Rregullore nuk janë shkaktuar nga një Forcë Madhore dhe procesi i apelimit e ka pohuar atë konstatim, detyrimet e OSSH-G-së nuk do të konsiderohen të pezulluara për periudhën e pretenduar.

PJESA III
DISPOZITA PËRFUNDIMTARE

Neni 10
Dispozita kalimtare

Afati kohor për zbatimin e Treguesve të Performancës Minimale të Cilësisë.

10.1 Vlerat fillestare të MQPS-së jepen në shtojcën 1 të kësaj rregulloreje. Ato sigurojnë nivele indikative, por jo të detyrueshme që duhet të synohen nga OSSH-ja gjatë një periudhe tranzitore dy vjeçare duke filluar nga janari i vitit 2020. MQPS-ja do të rivlerësohet nga ERE në bazë të performancës së demonstruar gjatë periudhës tranzitore dhe gjendjes së përgjithshme të sektorit të gazit natyror.

10.2 OSSH-G nuk do të jetë subjekt i një gjobe për shkak të mosrealizimit në përputhje me MQPS-në fillestare, para 31 dhjetorit 2022, siç parashikohet në nenin 8.

10.3 OSSH-G-ja do t'i paraqesë ERE-s gjashtë muaj para përfundimit të periudhës tranzitore (30 qershor 2021) një propozim për MQPS-në të cilën ERE do të rishikojë në përputhje me "Rregullat e organizimit, funksionet dhe procedurat e ERE-s". Pas miratimit nga ERE ato do të bëhen të detyrueshëm për zbatimin nga OSSH-G-ja për periudhën e ardhshme dhe çdo nën-performancë do të jetë subjekt i nenit 8.

10.4 Jo më herët se në nëntor 2023 OSSH-G-ja mund të paraqesë në ERE një propozim për Skemën e Nxitjes së Performancës së Cilësisë me qëllim shpërblimin e OSSH-G-së dhe të licencuarve të tjerë në sektorin e gazit për përmirësimin e performancës së cilësisë së shërbimeve dhe furnizimit. Niveli i performancës duhet të vlerësohet kundrejt MQPS-së të parashikuar në shtojcën 1 të kësaj rregulloreje, ndërkohë që niveli i stimujve duhet të pasqyrojë përvojën më të mirë nga Palët Kontraktore të komunitetit të energjisë.

Neni 11
Zgjidhja e mosmarrëveshjeve

Çdo mosmarrëveshje që lind si rezultat i moszbatimit të kësaj rregulloreje, do të trajtohet nga ERE në përputhje me "Rregulloren për trajtimin e ankesave të paraqitura nga klientët dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet të licencuarve për sektorin e energjisë elektrike dhe gazit natyror".

Neni 12
Rishikimi dhe amendimi

Kjo rregullore mund të rishikohet dhe/ose të amendohet vetëm nëpërmjet një vendimi të Bordit të ERE-s.

Neni 13

Hyrja në fuqi

Kjo rregullore hyn në fuqi 30 ditë pas botimit në Fletoren Zyrtare

SHTOJCA 1
STANDARDET E PERFORMANCËS MINIMALE TË CILËSISË

Standardet Fillestare të Performancës Minimale të Cilësisë së Shërbimit dhe Furnizimit me gaz natyror që duhet të përmbushë OSSh-ja

	Indikatori i Performancës së Cilësisë	**Përshkrimi**	**Njësia**	**Niveli i pritshëm i performancës**		**Dokumenti rregullator i referencës**	**Niveli referencë i parametrave**
1	Indeksi i rrezikut të rrjedhjeve të gazit	Nr. i rrjedhjeve të gazit të raportuara nga palët e treta		në rënie		Kjo Rregullore	
2	Efikasiteti i reagimit ndaj thirrjeve emergjente në lidhje me rrjedhjet e gazit	Numri i rasteve që OSSH-ja arrin në vendngjarje brenda 90 minutave nga njoftimi	%	Jo më pak se 95%			
3	Përqindja e klientëve me Lexim Faktik të Matjes	$MC\,(\%) = \left(1 - \frac{NMC}{\text{CB}}\right) * 100\%$	%	Jo më pak se 97%			
4	Performanca e njoftimit për ndërprerjet e planifikuara	$PPI\,(\%) = \left(1 - \frac{NNPI}{\text{TPI}}\right) * 100\%$	%	Jo më pak se 95%		Kodi i Rrjetit	5 ditë kalendarike para njoftimit për çdo ndërhyrje të planifikuar mirëmbajtje, riparimi ose tjetër
5	Indeksi i kohëzgjatjes mesatare të ndërprerjes së sistemit (SAIDI)	$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^{K} (\text{Di x Ni})}{\text{CB}}$					
6	Indeksi i Frekuencës Mesatare të Ndërprerjes së Sistemit (SAIFI)	$SAIFI = \frac{K}{\text{CB}}$					
7	Indeksi i kohëzgjatjes mesatare së ndërprerjes për klientin (CAIDI)	$\text{CAIDI} = \frac{\sum_{i=1}^{K} \text{Di x Ni}}{K} = \frac{\text{SAIDI}}{\text{SAIFI}}$					
8	Indeksi i frekuencës mesatare të ndërprerjes për klientin (CAIFI)	$\text{CAIFI} = \frac{\text{Nr. tot. i ndërprerjeve të vazhdueshme}}{\text{Nr. i klientëve të prekur}}$					

9	Indeksi i Performancës në përgjigjen ndaj ankesave të klientëve (PICC)	$PICC\,(\%) = \left(1 - \frac{NRC}{\text{TNC}}\right) * 100\%$	%			Standardet e Trajtimit të Ankesave të Klientëve nga të Licencuarit në aktivitetet e Shpërndarjes dhe Furnizimit me Gaz Natyror	
10	Indeksi i Performancës në zgjidhjen e ankesave lidhur me cilësinë e presionit (PIPQ)	$PIPQC\,(\%) = \left(1 - \frac{NNFPQC}{\text{TNPQC}}\right) * 100\%$				Kodi i Rrjetit të Shpërndarjes Rregullore Teknike	
11	Indeksi i Performancës në Zgjidhjen e Kërkesave të Klientit për Lidhje të Re (PINC)	$PINC\,(\%) = \left(1 - \frac{NDNC}{\text{TRNC}}\right) * 100\%$	%			Kodi i Rrjetit ose Rregullore për Lidhjet e Reja	