

VENDIM
Nr. 166, datë 22.10.2020

MBI MIRATIMIN E “KUSHTEVE TË PËRGJITHSHME TË KONTRATËS TIP TË FURNIZIMIT ME GAZ NATYROR PËR KLIENTËT FUNDORË, QË PËRFITOJNË NGA SHËRBIMI PUBLIK I FURNIZIMIT”

Në mbështetje të nenit 16, të ligjit nr. 43/2015, “për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar; nenit 4, pikat 33 dhe 44, nenit 93, pika 1, dhe nenit 92, pika 1, të ligjit nr. 102/2015, “Për sektorin e gazit natyror”, të ndryshuar, si dhe nenit 15, të “Rregullores për organizimin, funksionimin dhe procedurat e ERE-s”, miratuar me vendimin e Bordit të ERE nr. 96, datë 17.6.2016, Bordi i Entit Rregullator të Energjisë (ERE), në mbledhjen e tij të datës 22.10.2020, mbasi shqyrtoi relacionin me nr. 114/5 prot., datë 19.10.2020, e përgatitur nga Drejtoria e Gazit Natyror, mbi miratimin e “Kushteve të përgjithshme të kontratës tip të furnizimit me gaz natyror për klientët fundorë, që përfitojnë nga shërbimi publik i furnizimit”,

konstatoi se:

- Bordi i ERE-s, me vendimin nr. 145, datë 28.8.2020, filloi procedurën për miratimin e draftit për kushtet e përgjithshme të kontratës tip të furnizimit me gaz natyror për klientët fundorë, që përfitojnë nga shërbimi publik i furnizimit.

- Në vijim të kësaj vendimmarrjeje, me shkresën nr. 1094 prot., datë 9.9.2020, janë njoftuar për fillimin e procedurës Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë, Autoriteti i Konkurrencës, Albpetrol sh.a., Albgaz sh.a., Shoqata e Mbrojtjes së Konsumatorit Shqiptar, Zyra për Mbrojtjen e Konsumatorit, Shoqata e Konsumatorit në Fokus, Komisioneri për të Drejtën e Informimit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe Sekretariati i Komunitetit të Energjisë Elektrike.

- Me shkresën nr. 6418/1 prot., datë 17.9.2020, protokolluar në ERE me nr. 1094/1 prot., datë 18.9.2020, Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë shprehet parimisht dakord për fillimin e kësaj procedure.

- Me shkresën nr. 1068/1 prot., datë 12.10.2020, protokolluar në ERE me nr. 1094/2 prot., datë 14.10.2020, Zyra e Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, ka kërkuar që në kontratën tip të adresohen dy kërkesa që burojnë nga legjislacioni në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale, me qëllim garantimin sa më efektiv të të drejtave të subjekteve të të dhënave personale. Kërkesat janë reflektuar në kontratën tip dhe specifikisht në pikën 4.3 të nenit 4.

- Ky dokument ka për qëllim mbrojtjen e palëve në ofrimin e shërbimit të furnizimit me gazin natyror si shërbim publik, në kuadër të aktivitetit të shërbimit publik të furnizimit me gaz natyror për klientët fundorë dhe objekti i tij është furnizimi me gaz natyror nga ana e furnizuesit të licencuar i ngarkuar me detyrimin e shërbimit publik të furnizimit dhe detyrimi i klientit për të paguar gazin natyror të konsumuar, në përputhje me termat dhe kushtet e parashikuara në të.

Për gjithë sa më sipër, Bordi i ERE-s

VENDOSI:

1. Miratimin e “Kushteve të përgjithshme të kontratës tip të furnizimit me gaz natyror për klientët fundorë, që përfitojnë nga shërbimi publik i furnizimit” (bashkëlidhur).

2. Drejtoria Juridike të njoftojë palët e interesit për vendimin e Bordit të ERE-s.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletore Zyrtare.

Për këtë vendim mund të kërkohej rishikim në ERE, brenda 7 ditëve kalendarike, si dhe mund të bëhet ankim në Gjykatën Administrative Tiranë, brenda 45 ditëve kalendarike nga dita e publikimit në Fletoren Zyrtare.

Ky vendim botohet në Fletoren Zyrtare.

KRYETAR
Petrit Ahmeti

KUSHTET E PËRGJITHSHME
TË KONTRATËS TIP TË FURNIZIMIT ME GAZ NATYROR PËR KLIENTËT FUNDORË,
QË PËRFITOJNË NGA SHËRBIMI PUBLIK I FURNIZIMIT

Miraturar me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 166, datë 22.10.2020.

Kontratë nr.

PJESA E PARË

E lidhur sot me datë _____, në _____.

Nga palët në kontratë:

Furnizuesi i shërbimit publik _____, 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 gaz natyror dhe i ngarkuar me detyrimin e shërbimit publik të furnizimit, të miraturar 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 publik i furnizimit _____, përfaqësuar _____ (emri, atësia, dhe mbiemri i përfaqësuesit ligjor të klientit), në adresën: rruga _____, ndërtesa _____, ap. _____, Njësia Administrative nr. _____, qytet/fshat _____, tel. nr. _____, identifikuar nga dokumenti i identifikimit të tij: nr. i pasaportës/kartë identiteti.

Pika e lidhjes në rrjetin e gazit natyror.....

Adresa e Klientit fundor për shërbimin e dërgimit të faturës.....

Nr. i tel..... adresa e *email* (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 gaz natyror si shërbim publik, në kuadër të aktivitetit të shërbimit publik të furnizimit me gaz natyror për klientët fundorë.

Neni 2 Baza ligjore

Kjo kontratë hartohet në mbështetje të neneve 75, 89, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, të ligjit nr. 102/2015 “Për sektorin e gazit natyror”, të ndryshuar, 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 me gaz natyror nga ana e furnizuesit të licencuar i ngarkuar me detyrimin e shërbimit publik të furnizimit dhe detyrimi i klientit për të paguar gazin natyror të konsumuar, në përputhje me termat dhe kushtet e kësaj kontrate.

3.2 Furnizimi me gaz natyror i klientëve fundorë nga furnizuesi i licencuar në pikën e lidhjes së sistemit e kërkuar nga klienti fundor me këto parametra teknikë:

- me sasia e kërkuar m³/kwh;
- me presion bar;
- cilësia sipas raportit të prodhuesit.

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 publik i furnizimit me gaz natyror. Klienti nuk mund t’i japë apo të shesë gaz natyror klientëve të tjerë nga pika e tij e lidhjes.

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 gazit natyror dhe/ose arkëtimin e detyrimeve.
- Në zbatim të legjislacionit në fuqi.

4.3 Furnizuesi është i detyruar, që, kur mbledh të dhëna personale, për qëllim të kësaj kontrate, duhet ta informojë subjektin e këtyre të dhënave bazuar në nenin 18, të ligjit nr. 9887/2008 dhe, furnizuesi është përgjegjës në mbajtjen në atë formë, që të lejojë identifikimin e subjekteve të të

dhënave për një kohë, por jo më tepër se sa është e nevojshme për qëllimin, për të cilin ato janë grumbulluar ose përpunuar më tej, referuar germës “d”, të pikës 1, të nenit 5, të po këtij ligji.

Neni 5

Lidhja e kontratës

5.1 Ka të drejtë të kërkojë lidhjen e kontratës për furnizimin me gaz natyror çdo person jodebitor ndaj furnizuesit, që ka një pikë lidhjeje të miratuar me rrjetin e shpërndarjes të gazit natyror dhe që plotëson kërkesat e përcaktuara në ligjin e sektorit të gazit natyror.

5.2 Të drejtën e furnizimit nga furnizuesi i shërbimit publik e ka edhe çdo klient, i cili ka përfituar statusin e “klientit në nevojë”, sipas përcaktimeve të nenit 97, të ligjit nr. 102/2015, “Për sektorin e gazit natyror” dhe që është regjistruar pranë operatorit si i tillë.

5.3 Klienti fundor, që kërkon lidhjen e kontratës me furnizuesin e ngarkuar me shërbimin publik 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 me parë me gaz natyror, 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 gazit natyror, duke përfshirë edhe kamatëvonesën brenda 1 muaji pas ndërprerjes së gazit natyror;

b) nëse provohet nga furnizuesi që klienti merr gaz natyror 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 të instalimeve, kur matësi apo sistemi i matjes është brenda kufijve të pronës të tij;

d) 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 gaz natyror i klientëve, që kanë përfutur statusin e “klientëve në nevojë”, do të ndërpritet vetëm sipas kushteve të parashikuara në rregulloren e miratuar nga ERE, sipas nenit 97, të ligjit nr. 102/2015, “Për sektorin e gazit natyror”.

6.2 Nëse klienti kërkon të pezullojë/mbyllë kontratën e furnizimit me gaz natyror, ai do të njoftojë me shkrim furnizuesin 15 ditë kalendarike përpara, dhe do të likujdojë të gjitha detyrimet përkundrejt 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 arkëtimin 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 gaz natyror, pranë çdo përfaqësie të furnizuesit, i cili do të garantojë furnizimin me gaz natyror brenda 48 orëve, nga momenti i depozitimit të kërkesës.

6.4 Me ndërprerjen e kontratës së furnizimit me gaz natyror, furnizuesi do të ndërpresë menjëherë furnizimin e gazit natyror 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 gazit natyror 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. 102/2015, “Për sektorin e gazit natyror”, ka detyrimin të furnizojë klientët me gaz natyror, 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 gazit natyror;

b) konsumin dhe kostot aktuale të gazit natyror, me qëllim mundësimin e menaxhimit të konsumit të gazit 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;

d) procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve dhe të ankesave mes furnizuesit dhe klientit.

f) 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 gaz natyror.

e) të njoftojë me shkrim klientin fundor, në rast të mospagimit, si dhe masat që do të marrë për arkëtimin e detyrimit, sipas dispozitave të ligjit nr. 105/2015, “Për sektorin e gazit natyror”, të ndryshuar, dhe të ligjit nr. 8662, datë 18.09.2000, “Për trajtimin si titull ekzekutiv të faturës së konsumit të energjisë”, të ndryshuar.

g) 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 gaz natyror, 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;
- d) të marrë të gjitha informacionet e nevojshme nga furnizuesit, në përputhje me nenin 6 të kësaj kontrate;
- e) të drejtën për të zgjedhur dhe për të ndryshuar pa pagesë furnizuesin, pasi ka ekzekutuar të gjitha detyrimet e mëparshme të gazit natyror;
- f) të marrë informacion të plotë, me shkrim, për çmimet, tarifat, termat dhe kushtet standardë, në lidhje me aksesin dhe përdorimin e shërbimeve të gazit natyror;
- g) të përdorë mekanizma të ndryshëm të pagesës dhe të mbrohet prej metodave të padrejta të faturimit;
- h) të mos paguajë asnjë kosto shtesë lidhur me ndryshimin e furnizuesit;
- i) 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;
- j) të informohet, pa kosto shtesë, për konsumin e tij dhe kostot respektive të gazit natyror, në varësi të pajisjeve matëse, me të cilat është i pajisur klienti;
- k) Klientët kanë të drejtë të instalojnë njësi matëse shtesë me kërkesën dhe shpenzimet e tyre.

Neni 9

Detyrimet e klientit fundor

9.1 Klienti fundor ka këto detyrime ndaj furnizuesit:

- a) të paguajë për gazin natyror, në përputhje me kushtet e kontratës;
- b) t'i mundësojë Operatorit të Sistemit të Shpërndarjes instalimin, mirëmbajtjen dhe leximin e pajisjeve për matjen e konsumit të gazit natyror, pasi është njoftuar me shkrim 48 orë më parë.
- c) të respektojë kushtet e kontratës së furnizimit.
- d) klientët fundorë janë përgjegjës përballë furnizuesit për disbalancat e shkaktuara, në përputhje me vendimet e ERE-s, e cila 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 gazit natyror

10.1 Në bazë të legjislacionit në fuqi, që rregullon sektorin e gazit natyror, çmimi i gazit natyror 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 gazit natyror.

10.2 Ndryshimet e çmimit të gazit natyror 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 5 ditë kalendarike përpara aplikimit.

Neni 11

Leximi i matësit dhe faturimi i gazit natyror

11.1 Furnizuesi do të bëjë leximin periodik të matësit të gazit natyror 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 gazit natyror, brenda 10 ditëve nga data e leximit.

Çdo faturë e gazit natyror duhet të përmbajë minimalisht:

- të dhënat teknike mbi pikën e lidhjes;
- të dhëna identifikuese të klientit;
- data e leximit;
- periudha e faturuar;
- leximi i matësit dhe konsumi përkatës për periudhën e faturuar;
- çmimi për njësi, sipas strukturës së tarifave dhe përbërësit e tij;
- shuma në lekë, që i korrespondon periudhës së faturimit;
- shumat e taksave që i korrespondojnë sipas legjislacionit në fuqi;
- data limit e pagimit të faturës;
- kamatëvonesa e aplikuar për çdo ditë vonesë;
- penalitetet e mundshme për pagesë të vonuar;
- vlera e detajuar e debisë së klientit;
- informacione të nevojshme për kujdesin ndaj klientit (përfshirë *website*-in e kompanisë, numrat e telefonit, *email* për ankesat, për defektet si të drejtën për të paraqitur ankesë pranë ERE).

Neni 12

Faturimi i gazit natyror gjatë mosfunksionimit të aparatit matës

12.1 Në rast se të dhënat e aparatit të matjes janë përkohësisht të padisponueshme ose të paarrtshme 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 gazit natyror 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 gazit natyror 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 gazit natyror, 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 gazit natyror.

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 kamatëvonesë të barabartë me 0.1% të vlerës së faturës për çdo ditë vonesë, 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 gaz natyror 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 gaz natyror, sipas nenit 12, atëherë furnizuesi ka të drejtë të zgjidhë në mënyrë të njëanshme kontratën e furnizimit me gaz natyror, sipas pikës 6.1.2, duke njoftuar me shkrim klientin.

Neni 16

Ankimi për faturimin dhe kushtet e furnizimit të gazit natyror

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 detyrimet 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 gazit natyror, 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 adresës e përcaktuar në këtë kontratë.

16.4 Klienti fundor mund të kundërshtojë në çdo kohë faturën e lëshuar nga furnizuesi, por jo më 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 kontestuara 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 gaz natyror 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 legjislacionit, sistemin e matjes së gazit natyror 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 gazit natyror përcaktohet në Kodin e Matjes, miratuar nga ERE.

17.3 Në veprimtarinë e matjes së gazit natyror 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 të gazit natyror brenda objektit apo banesës së tij.

17.6 Klienti është përgjegjës për ruajtjen (mbrojtjen) e sistemit matës të gazit natyror 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 gazit natyror.

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

18.5 Në rast të ndërhyrjeve në sistemin e matjes nga klienti, me qëllim të manipulimit apo të mosregjistrimit të saktë të gazit 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 përlllogaritjet 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 gazit natyror

19.1 Furnizuesi do të sigurojë furnizimin të pandërprerë dhe me cilësi të gazit natyror. Furnizuesi mund të ndërpresë furnizimin e gazit natyror në rastet e mëposhtme:

- a) për shkaqe të forcës madhore – ndërprerje të shkaktuara nga ngjarje të jashtëzakonshme natyrore dhe përcaktimeve të tjera sipas ligjit;
- b) ndërprerje për shkak të urdhrave të Operatorit të Sistemit të Transmetimit;
- c) për efekt të garantimit të sigurisë së jetës, shëndetit dhe pasurisë së personave;
- d) ndërprerje të planifikuara, për kryerjen e punimeve të mirëmbajtjes, remonteve të programuara të linjave dhe pajisjeve të sistemit të shpërndarjes, duke njoftuar paraprakisht sipas afateve të përcaktuara në Rregulloren e Cilësisë së Shërbimit;
- e) ndërprerje të paplanifikuara (të shkurtra apo të gjata), për shkak të defekteve dhe të dëmtimeve të linjave dhe pajisjeve të sistemit të shpërndarjes.

19.2 Furnizuesi nuk mban përgjegjësi për ndërprerjet parashikuara në germet “a”, “b”, “c”, të këtij neni. Për ndërprerjet e parashikuara në germet “d” dhe “e” të pikës 19.1, furnizuesi është i detyruar të respektojë normat dhe procedurat e përcaktuara në “Rregullore për përcaktimin e kriterëve standarde dhe kërkesave minimale të cilësisë së shërbimit dhe furnizimit të rrjeteve të gazit natyror”.

19.3 Në rast të mosrespektimit të normave dhe të procedurave të përcaktuara në “Rregullore për përcaktimin e kriterëve standarde dhe kërkesave minimale të cilësisë së shërbimit dhe furnizimit të rrjeteve të gazit natyror”, 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 Gazit natyror” dhe parametrat e vendosur në “Rregullore për përcaktimin e kriterëve standarde dhe kërkesave minimale të cilësisë së shërbimit dhe furnizimit të rrjeteve të gazit natyror”.

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 “Rregullore për përcaktimin e kriterëve standarde dhe kërkesave minimale të cilësisë së shërbimit dhe furnizimit të rrjeteve të Gazit Natyror” 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 matësit: _____;
- numrin e serisë së matësit: _____;
- leximin aktual të tregimit të matësit: _____;
- si dhe një skemë të thjeshtë të furnizimit me gaz natyror 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 nenet 18 dhe 19 do të reflektohen në kontratë.

Neni 21

Ndryshimet e kontratës

21.1 Kushtet e përgjithshme të kontratës së shërbimit publik të furnizimit me gaz natyror, janë subjekt i ndryshimeve nga ana e ERE-s, sipas së njëjtës procedurë të miratimit të tyre.

22.2 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.

22.3 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 mosmarrëveshjet 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 shprehimisht 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.