VENDIM
Nr. 218, datë 15.12.2020

MBI FILLIMIN E PROCEDURËS PËR MIRATIMIN E STANDARDEVE TË TRAJTIMIT TË ANKESAVE TË KLIENTËVE TË ENERGJISË ELEKTRIKE DHE GAZIT NATYROR NGA TË LICENCUARIT NË AKTIVITETIN E FURNIZIMIT

Në mbështetje të neneve 20, germa "ë"; 81, pika 3, germa "ç"; 94, pika 2, germa "b" dhe "ë", të ligjit nr. 43/2015, "Për sektorin e energjisë elektrike", të ndryshuar; të neneve 16, pika 16 dhe 20; 17, pika 1, germa "ë"; 96, pika 11; 98, pika 1 dhe 2, të ligjit nr. 102/2015, "Për sektorin e gazit natyror", të ndryshuar; të neneve 52/2 dhe 56, të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, "Për mbrojtjen e konsumatorëve", të ndryshuar; të nenit 28, të ligjit nr. 9887, datë 10.3.2008, "Për mbrojtjen e të dhënave personale", të ndryshuar; të "Rregullores mbi kushtet e përgjithshme të shërbimit të furnizimit me energji elektrike për klientët fundor", të miratuar me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 203, datë 18.12.2017; "Rregullave mbi kushtet e përgjithshme të shërbimit të furnizimit me gaz natyror për klientët fundor", të miratuar me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 161, datë 9.7.2018; "Kushteve të përgjithshme të kontratës së shërbimit universal të furnizimit me energji elektrike për klientët fundor", të miratuar me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 15, datë 10.1.2018, "Rregullores për kriteret standarde të cilësisë së shërbimit të furnizimit dhe performancës së sigurisë së rrjetit të shpërndarjes së energjisë elektrike", të miratuar me vendimin e ERE-s nr. 181, datë 10.11.2017; të neneve 15 dhe 26m të "Rregullores për organizimin, funksionimin dhe procedurat e ERE-s", të miratuar me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 96, datë 3.9.2016; Bordi i Entit Rregullator të Energjisë (ERE), në mbledhjen e tij të datës 15.12.2020, mbasi shqyrtoi relacionin nr. 132/5 prot., datë 11.12.2020, të Drejtorisë Juridike dhe Zgjidhjes së Mosmarrëveshjeve dhe Drejtorisë së Mbrojtjes së Konsumatorit, Performancës dhe Standardeve,

konstatoi se:

- Qëllimi i standardeve të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit të energjisë elektrike (në vijim standardet) është sigurimi i një procesi të drejtë dhe efektiv të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror, në mënyrë që të përmirësohet cilësia e shërbimit të furnizimit me energji dhe gaz dhe të rritet besimi dhe pëlqimi i klientëve për këtë shërbim të ofruar nga të licencuarit.

- Objekti i standardeve është përcaktimi i kushteve të përgjithshme për trajtimin e ankesave dhe kërkesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit, për aktivitetin e shpërndarjes dhe furnizimit me pakicë të energjisë elektrike dhe të furnizimit me gaz natyror.

- Në kuadër të parimit të informimit, standardet përcaktojnë detyrimin e furnizuesit për t'i vënë në dispozicion klientit, ankuesit apo palëve të tjera të interesuara në mënyrë sa më lehtësisht të disponueshme informacionin minimal të nevojshëm për procedurat e trajtimit të ankesave, i cili duhet të pasqyrohet dukshëm në faturën e konsumit të energjisë elektrike.

- Standardet përcaktojnë se, ankesa do të regjistrohet në format elektronik apo të shkruar menjëherë pas pranimit të saj, si dhe parashikon elementët të cilët do të përfshihen në të, si: kodi unik identifikues, mënyra e paraqitjes së ankesës, vendndodhja e objektit dhe data e paraqitjes së ankesës, identiteti i parashtruesit të ankesës dhe detajet e kontaktit të tij, një përmbledhje të ankesës, kategorizimi i llojit të klientit apo klientit sipas nivelit të tensionit dhe tarifave, lloji i ankesës, si dhe informacioni nëse klienti është ankuar më parë apo jo për të njëjtin objekt ankimi për të cilin bëhet ankesa.

- Në këto standarde parashikohen gjithashtu elementë si: pajisja e klientit me kodin unik të identifikimit, procedurat që ndiqen në rastin e marrjes së ankesës personalisht ose me anë të telefonit

nga ana e personit të ngarkuar nga i licencuari, si dhe rastin kur ankesa është pranuar me postë. Në të tria këto raste klienti do të informohet sa i përket veprimit të propozuar për zgjidhjen e ankesës, datën e parashikuar për zgjidhjen e saj, si dhe mënyrën e komunikimit që do të ndiqet në vazhdimësi me ankuesin.

- Në lidhje me detyrimet që rrjedhin ndaj të licencuarit për zgjidhjen e ankesës, standardet parashikojnë hetimin dhe verifikimin e të gjithë rrethanave dhe të dhënave lidhur me ankesën e regjistruar, si dhe kërkimin e informacionit shtesë tek ankuesi, brenda 5 ditëve punë pas miratimit të ankesës, dhe më pas informimin e ankuesit për veprimet e ndërmarra për të zgjidhur ankesën, si dhe në rastin kur ankesa rezulton e drejtë, kryeja e veprimeve korrigjuese apo kompensimit të klientit në përputhje me legjislacionin në fuqi.

- Lidhur me paraqitjen e ankesës në ERE nga ana e çdo klienti, standardet përcaktojnë se një hap i tillë mund të ndërmerret në dy raste, kur: a) ka përfunduar procedurën e trajtimit të ankesave pranë të licencuarit dhe nuk mbetet i kënaqur nga përgjigja e dhëne prej tij; si dhe b) në rast se ankuesi nuk merr një përgjigje nga i licencuari brenda afatit të parashikuar.

- Standardet parashikojnë gjithashtu detyrimin e të licencuarit për rishikimin në mënyrë të vazhdueshme të procedurave të brendshme të trajtimit të ankesave, me qëllim që të përmirësohet efektiviteti i procesit të trajtimit të tyre. Gjithashtu, i licencuari duhet të ndërmarrë veprimet e duhura për të eliminuar shkaqet e problemeve ekzistuese të cilat kanë ndikuar ose në të ardhmen mund të vazhdojnë të ndikojnë në paraqitjen e ankesave.

- Parimi i konfidencialitetit parashikohet në detyrimet që këto standarde vendosin mbi të licencuarit për të respektuar çdo informacion apo dokument të vënë në dispozicion nga klienti, në lidhje me ankesat e paraqitura nga ky i fundit.

- Të licencuarit kanë gjithashtu detyrimin për paraqitjen në ERE, çdo tre muaj, të një raporti të detajuar me shkrim i cili do të duhet të përmbajë një sërë të dhënash, si: numri i ankesave të marra në tremujorin për të cilin po raportohet, numrin e ankesave për secilën kategori, të cilat janë zgjidhur në përputhje me pritshmërinë e kërkesave të klientit dhe të atyre që nuk janë zgjidhur.

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

VENDOSI:

1. Fillimin e procedurës për miratimin e standardeve të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit.

2. Drejtoria e Mbrojtjes së Konsumatorit, të njoftojë palët e interesit për vendimin e Bordit të ERE-s.

Ky vendim hyn në fuqi menjëherë.

Për këtë vendim mund të kërkohet rishikim në ERE brenda 7 ditëve kalendarike, si dhe mund të bëhet ankim në Gjykatën Administrative Tiranë, brenda 30 ditëve kalendarike nga dita e publikimit në Fletoren Zyrtare.

Ky vendim botohet në Fletoren Zyrtare.

KRYETAR
Petrit Ahmeti