

VENDIM
Nr. 60, datë 25.2.2021

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

(ndryshuar me vendimin nr. 61, datë 11.4.2022)

(I përditësuar)

Në mbështetje të neneve 20, germa “ë”; 81, pika 3, germa “ç”; 94, pika 2, germat “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, të “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, të “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, të “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 Bordit të ERE-s nr. 181, datë 10.11.2017, si dhe të neneve 15 dhe 26, të “Rregullores për organizimin, funksionimin dhe procedurat e ERE-s”, 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 25.2.2021, pasi shqyrtoi relacionin me nr. 30/4 prot., datë 16.2.2021, të për gatitur nga Drejtoritë Teknike,

konstatoi se:

- Me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 218, datë 15.12.2020, filloi procedura për miratimin e “Standardeve të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit”.

- Me shkresën nr. 1315 prot., datë 30.12.2020, ERE kërkoi nga palët e interesit, Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë, Furnizuesi i Shërbimit Universal, Operatori i Sistemit të Shpërndarjes, Shoqata Shqiptare e Furnizuesve të Energjisë Elektrike, Autoriteti i Konkurrencës, Ministria e Mirëqenies Sociale, Ministria për Mbrojtjen e Sipërmarrjes, Avokati i Popullit, Bashkimi i Prodhuesve Shqiptarë, Shoqata e Konsumatorit, Sekretariati i Komunitetit të Energjisë të shprehnin opinionet dhe komentet e tyre mbi draftrregulloren brenda 30 ditëve nga marrja dijeni. Në përfundim të këtij afati, përkatësisht data 30.1.2021, nuk rezultoi të ketë asnjë koment, vërejtje apo sugjerim nga palët e interesit në lidhje me përmbajtjen e draftrregullores. Rregullorja me të cilin Bordi i ERE-s ka filluar procedurën është publikuar në faqen zyrtare të internetit të ERE www.ere.gov.al, në zërin konsultime.

- Së fundmi, me shkresën e protokolluar në ERE me nr. 280 prot., datë 3.2.2021, Furnizuesi i Shërbimit Universal (FSHU sh.a.) ka depozituar opinionin e tij mbi draftin e “Standardeve të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit”. FSHU sh.a. propozon ndryshime për sa u përket nenit 7, pika 3; nenit 8, pika 3 dhe nenit 9, të draftit të “Standardeve të trajtimit të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit”.

- ERE gjykon të domosdoshme që klienti të marrë dijeni në lidhje me numrin që merr ankesa e tij, në një nga format e njohura të komunikimit, të gjurmueshme dhe të dokumentueshme (*e-mail*, sms, tel). Gjithashtu, FSHU sh.a. në kërkesën e saj për ndryshimet në nenin 7, pika 3, të draftregullores nuk ka dhënë shpjegime në lidhje me peshën që zë në ankesa të adresuara nëpërmjet postës shqiptare, krahasuar me ato regjistruar në zyrën e ankesave ndaj klientit apo rrugëve të tjera të parashikuara nga legjislacioni në fuqi. Ajo që u konstatua se do të vështirësonte punën e FSHU sh.a. lidhet me parashikimin e vendosur në dispozitën e sipërpërmendur e cila parashikon detyrimin që bashkë me njoftimin e nr. të ankesës FSHU sh.a. të përcjellë, për dijeni të klientit, informacionin në lidhje me veprimin e propozuar për zgjidhjen e ankesës, ndaj ERE propozon heqjen e këtij parashikimi nga neni 7, pika 3, e draftregullores.

- Në rezolutën e miratuar nga Kuvendi i Shqipërisë në datë 25.6.2020, “Për vlerësimin e veprimtarisë së Entit Rregullator të Energjisë për vitin 2019”, përcaktohet se ERE duhet të vijojë punën për monitorimin dhe përditësimin e planit të masave në drejtim të mbrojtjes së konsumatorit sipas fushës së veprimtarisë së shoqërive të ndara tashmë, si dhe të ndjekë zbatimin me rigorozitet të gjetjeve dhe vërejtjeve të bëra gjatë monitorimit duke u fokusuar në zgjidhjen e ankesave të klientëve me përgjegjësi dhe në kohë sa më të shkurtër. Gjithashtu, t’i kushtojë vëmendje procedurës sesi merr dijeni klienti për trajtimin e ankesës, për të bërë të mundur dokumentimin e informimit të çdo klienti ankues për rezultatin e trajtimit të ankesës nga Operatori i Shpërndarjes së Energjisë Elektrike (OSHEE sh.a.), si një aspekt shumë i rëndësishëm i transparencës dhe mbrojtjes së konsumatorit.

- FSHU sh.a. bën me dije se për sa parashikohet në nenin 9: “Vendimi ose çdo veprim i ndërmarrë për zgjidhjen e ankesës, duhet t’i komunikohet ankuesit brenda [5] ditëve punë nga data e marrjes së vendimit”. FSHU sh.a. propozon se ashtu sikurse në këto standarde, por edhe në “Kushtet e përgjithshme të kontratës së shërbimit universal të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë”, miratuar me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 15, datë 10.1.2018, janë parashikuar mënyrat nëpërmjet të cilave mund të paraqitet një ankesë nga klienti, të përcaktohen shprehimisht edhe mënyrat alternative të komunikimit të vendimit të marrë për zgjidhjen e ankesës, në varësi të të dhënave të klientit që disponon furnizuesi, si edhe duke pasur si qëllim informimin e ankuesit në mënyrën më të shpejtë dhe të saktë.

- Për sa më sipër, ERE vlerëson të pranohet pjesërisht kërkesa për ndryshimin e nenit 7, pika 3 dhe nenit 8, pika 3, dhe pranimin e plotë të propozimit për shtesa në nenin 9. Përkatësisht ndryshojnë dhe bëhen:

- Neni 7 “Trajtimi i ankesave”, pika 3: “Nëse ankesa është pranuar me postë, brenda 5 ditëve pune pas pranimin të ankesës, i licencuari do të informojë me shkrim, në mënyrë elektronike apo me sms, klientin për kodin e regjistrimit, datën e parashikuar për zgjidhjen e ankesës dhe mënyrën e komunikimit që do të ndiqet në vazhdimësi me ankuesin.”.

- Neni 8, pika 3, parashikon se: “Pas hetimit i licencuari duhet të informoj ankuesin me shkrim, në mënyrë elektronike apo me sms, për veprimet e ndërmarra për të zgjidhur ankesën dhe për të shmangur problemin.”.

- Neni 9 bëhet: “Komunikimi i vendimit mund të kryhet me çdo lloj forme që dokumenton informimin e ankuesit, pranë çdo përfaqësie të furnizuesit.”.

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

VENDOSI:¹

¹ *Vendimi I Bordit të ERE-s nr. 61, datë 11.4.2022 vendosi:*

1. Pranimin e pjesshëm të shtesave dhe ndryshimeve të propozuara nga ana e OSSH sh.a. në “Rregulloren e standardeve të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në

1. Të miratojë “Rregulloren mbi standardet e trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit”.

2. Drejtoria e Mbrojtjes së Konsumatorit, Performancës dhe Standardeve 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 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

STANDARDET E TRAJTIMIT TË ANKESAVE TË
KLIENTËVE TË ENERGJISË ELEKTRIKE DHE GAZIT
NATYROR NGA TË LICENCUARIT NË AKTIVITETIN E FURNIZIMIT

PJESA E PARË
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

aktivitetin e furnizimit”, miratuar me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 60, datë 25.2.2021, si më poshtë:

- neni 3 (baza ligjore) bëhet: Këto standarde hartohen në mbështetje të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar; të ligjit nr. 102/2015, “Për sektorin e gazit natyror”, të ndryshuar; të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar; të ligjit nr. 9887, datë 10.3.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, të ndryshuar, dhe akteve nënligjore të dala në zbatim të tyre;

- neni 7 (trajtimi i ankesave), pika 2 bëhet: Nëse ankesa është marrë personalisht ose me anë të telefonit, personi përgjegjës, do të regjistrojë në regjistrin e trajtimit të ankesave atë që i është komunikuar klientit, në lidhje me hapat dhe procedurat që do të ndiqen për të zgjidhur ankesën, datën e parashikuar për zgjidhjen e ankesës dhe mënyrën e komunikimit që do të ndiqet në vazhdimësi siç është rënë dakord me ankuesin;

- aneksi 2 “Klasifikimi i ankesave”, i “Rregullores së standardeve të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit”, shtohet në kategorinë “Cilësia e furnizimit” me specifikimin “Për sjelljen e punonjësit”, si dhe shtohet me kategorinë e re “Asistencë teknike”, me specifikimet: “Pezullim/mbyllje kontrate”, “Rilidhje për riaktivizim/pas ndërprerjes për debi”.

Mbeten të pandryshuara kategoritë dhe specifikimet e tjera respektive, të miratuara me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 60/2021.

2. Ndryshimet e miratuara në këtë vendim, në zbatim të nenit 17, të “Rregullores së standardeve të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit”, bëhen efektive duke filluar nga data 31.7.2022.

Neni 1 **Qëllimi**

Këto standarde kanë për qëllim të sigurojnë një proces të drejtë dhe efektiv të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë, në mënyrë që të përmirësohet cilësia e shërbimit të furnizimit me energji dhe të rritet besimi dhe kënaqësia e klientëve për këtë shërbim të ofruar nga të licencuarit.

Neni 2 **Objekti**

Objekti i këtyre standardeve është përcaktimi i kushteve të përgjithshme për trajtimin e ankesave dhe kërkesave të klientëve të energjisë nga të licencuarit për aktivitetin e shpërndarjes dhe furnizimit të energjisë.

Neni 3 **Baza ligjore**

Këto standarde hartohen në mbështetje të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar; të ligjit nr. 102/2015, “Për sektorin e gazit natyror”, të ndryshuar; të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar; të ligjit nr. 9887, datë 10.3.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, të ndryshuar; të vendimit nr. 101, datë 26.8.2008, të Bordit të Komisionerëve të Entit Rregullator të Energjisë, “Për miratimin e kodit të matjes së energjisë elektrike”; të vendimit nr. 203, datë 18.12.2017, të Bordit të Entit Rregullator të Energjisë, “Për miratimin e Kushteve të përgjithshme të shërbimit të furnizimit me energji elektrike për klientët fundor”; të vendimit nr. 15, datë 10.1.2018, të Bordit të Entit Rregullator të Energjisë “Mbi miratimin e kushteve të përgjithshme të kontratës së shërbimit universal të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë”; të vendimit nr. 181, datë 10.11.2017, të Bordit të Entit Rregullator të Energjisë, mbi miratimin e Rregullores “Për kriteret standarde të cilësisë së shërbimit të furnizimit dhe performancës së sigurisë së rrjetit të shpërndarjes së energjisë elektrike”, të ndryshuar.

Neni 4 **Përkufizime**

Termat e mëposhtëm të përdorur në këto standarde kanë kuptimin e mëposhtëm:

1. “Ligji i energjisë” nënkupton ligjin nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar, dhe ligjin nr. 102/2015, “Për sektorin e gazit natyror”, të ndryshuar .
2. “Ankesë e klientit” do të thotë shprehja e pakënaqësisë nëpërmjet postës, *e-mail*, telefonit, apo fizikisht nga ana e klientit në lidhje me një ose disa shërbime të ofruara nga i licencuari, për të cilën kërkohet në mënyrë të drejtpërdrejtë apo jo të drejtpërdrejtë një përgjigje apo një zgjidhje prej të licencuarit.
3. “Kërkesë e klientit” do të thotë kërkimi i një informacioni, këshille, apo veprimi të ndryshëm nga ankesa, e cila bëhet nga ana e një klienti, në lidhje me një ose disa shërbime të ofruara nga i licencuari.
4. Çdo term tjetër i përdorur në këtë rregullore, do të ketë kuptimin e parashikuar në ligjin nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike” dhe ligjin nr. 102/2015, “Për Sektorin e gazit natyror”, të ndryshuar.

PJESA E DYTË STANDARDET E TRAJTIMIT TË ANKESAVE

Neni 5 **Informimi**

1. Furnizuesi duhet të sigurojë në mënyrë lehtësisht të disponueshme për klientët, ankuesit dhe palët e tjera të interesuara, informacionin minimal të nevojshëm për procedurat e trajtimit të ankesave, i cili duhet të pasqyrohet dukshëm në faturën e konsumit të energjisë.

2. Gjithashtu i licencuari duhet t'i ofrojë klientëve publikime të këtij informacioni, në ambientet e shërbimit të klientit të furnizuesit, si dhe në *website*-in zyrtar të furnizuesit.

3. Ky informacion duhet të jetë në një gjuhë të qartë dhe në një format të aksesueshëm për të gjithë. Informacioni duhet të përmbajë minimalisht:

- a) të drejtat e klientëve për të ushtruar ankesë;
- b) afatet e ushtrimit të ankesës;
- c) vendet apo zyrat ku mund të bëhen ankesat;
- d) numrin e telefonit;
- e) mënyra (formati i lejuar) si mund të bëhet ankesa;
- f) informacioni që duhet të sigurohet nëpërmjet ankesës (detaje në lidhje me identitetin dhe vendndodhjen e ankuesit, problemi i hasur, data dhe vendi i ndodhjes së problemit, nëse ankuesi kërkon ndonjë zgjidhje, dokumentacioni i nevojshëm mbështetës, si dhe t'i bëhet e ditur kosto e këtij shërbimi).

Neni 6 **Pranimi dhe regjistrimi i ankesave**

1. Menjëherë pas pranimi, ankesa duhet të regjistrohet në format elektronik apo të shkruar.
2. Regjistrimi duhet të përfshijë:
 - a) një kod identifikues;
 - b) mënyrën e paraqitjes së ankesës;
 - c) vendndodhjen e objektit të ankesës, si dhe datën e paraqitjes së ankesës;
 - d) identitetin e parashtruesit të ankesës dhe detajet e kontaktit të ankuesit;
 - e) një përmbledhje të ankesës;
 - f) një kategorizim të llojit të klientit apo klientit sipas nivelit të tensionit dhe tarifave;
 - g) llojin e ankesës;
 - h) nëse klienti është ankuar më parë apo jo për të njëjtën ngjarje për të cilën bëhet ankesa dhe nëse po, kodin unik të identifikimit të ankesës së mëhershme.
3. Pranimi dhe trajtimi në afat i ankesave të klientëve, duhet të jetë shërbim i ofruar pa pagesë nga ana e të licencuarit.

Neni 7 **Trajtimi i ankesave**

1. Pas regjistrimit të ankesës, klientit i bëhet me dije kodi unik i identifikimit me të cilin është regjistruar ankesa.
2. Nëse ankesa është marrë personalisht ose me anë të telefonit, personi përgjegjës, do të regjistrojë në regjistrin e trajtimit të ankesave atë që i është komunikuar klientit, në lidhje me

veprimin e propozuar që do të ndërmerret për të zgjidhur ankesën, datën e parashikuar për zgjidhjen e ankesës dhe mënyrën e komunikimit që do të ndiqet në vazhdimësi, siç është rënë dakord me ankuesin.

3. Nëse ankesa është pranuar me postë, brenda 5 (pesë) ditëve punë pas pranimi të ankesës i licencuari do të informojë me shkrim, në mënyrë elektronike apo me sms, klientin për kodin e regjistrimit, datën e parashikuar për zgjidhjen e ankesës dhe mënyrën e komunikimit që do të ndiqet në vazhdimësi me ankuesin.

4. Të gjitha komunikimet ndërmjet të licencuarit dhe ankuesit, lidhur me ankesën, do të regjistrohen duke respektuar kodin unik identifikues.

Neni 8

Zgjidhja e ankesës

1. I licencuari do të bëjë çdo përpjekje për të hetuar dhe verifikuar të gjitha rrethanat dhe të dhënat lidhur me ankesën e regjistruar.

2. I licencuari mund të kërkojë informacion shtesë nga ankuesi, brenda 5 (pesë) ditëve punë pas pranimi të ankesës.

3. Pas hetimit, i licencuari duhet të informojë ankuesin me shkrim, në mënyrë elektronike apo me sms, për veprimet e ndërmarra për të zgjidhur ankesën dhe për të shmangur problemin.

4. Në rastet kur ankesa rezulton e drejtë, veprimet korrigjuese apo kompensimi i klientit bëhet në përputhje me legjislacionin në fuqi.

5. Afati maksimal i trajtimit dhe zgjidhjes së ankesave është 30 (tridhjetë) ditë pune nga regjistrimi i ankesës.

Neni 9

Komunikimi i vendimit

1. Vendimi ose çdo veprim i ndërmarrë për zgjidhjen e ankesës, duhet t'i komunikohet ankuesit brenda 5 (pesë) ditëve punë nga data e marrjes së vendimit.

2. Komunikimi i vendimit mund të kryhet me çdo lloj forme që dokumenton informimin e ankuesit pranë çdo përfaqësie të furnizuesit.

Neni 10

Ankesa në lidhje me veprimet e një punonjësi

1. Nëse ankesa ka të bëjë me veprimet e një punonjësi të të licencuarit, ankuesi duhet të sigurohet që të dhënat personale të tij do të mbahen konfidenciale, për aq kohë sa të jetë e nevojshme për zgjidhjen e ankesës. Kjo për të shmangur çdo konflikt interesi të mundshëm.

2. I licencuari duhet t'i japi mundësi punonjësit për të shpjeguar rrethanat në të cilat ka ndodhur sjellja e ankuar.

3. Nëse ankesa në lidhje me sjelljen e një punonjësi rezulton e pabazuar dhe nuk kërkon një masë disiplinore, punonjësit duhet t'i jepen udhëzimet e duhura se si të përmirësojë sjelljen dhe veprimet e tij në lidhje me klientët.

4. Në çdo rast, klientit do t'i bëhet me dije në lidhje për sa është konstatuar, si dhe zgjidhjen që i është dhënë ankesës.

Neni 11

Analiza, vlerësimi dhe monitorimi i procedurave për trajtimin e ankesave

1. I licencuari duhet që çdo tre muaj të analizojë ankesat e pranuar për të identifikuar problematikat e përsëritura, me qëllim eliminimin dhe minimizimin e problemeve të tilla në të ardhmen dhe përmirësimin e shërbimit.

2. I licencuari do bëjë një klasifikim të ankesave sipas aneksit 2, bashkëlidhur këtyre standardeve.

3. I licencuari do të publikojë në faqen e tij zyrtare të internetit, një herë në vit, raport mbi numrin e ankesave të regjistruara, problematikat, masat dhe veprimet e ndërmarra për eliminimin e tyre, si dhe afatet brenda të cilave janë trajtuar apo zgjidhur ankesat.

4. I licencuari duhet të monitorojë performancën e trajtimit të ankesave për të siguruar që ajo i plotëson standardet e përcaktuara në këtë dokument.

5. I licencuari do të testojë periodikisht, çdo 6 muaj, nivelin e kënaqësisë së klientëve përmes procedurës së trajtimit të ankesave, kryerjes së sondazheve të rastësishme të ankuesve dhe anketave *online*.

6. Rezultatet e sondazheve të kryera nga i licencuari do të publikohen në faqen e internetit të licencuarit jo më vonë se fundi i vitit kalendarik.

Neni 12

Paraqitja e ankesës në ERE

1. Çdo klient ka të drejtë të drejtohet për ankesë pranë ERE-s në këto raste:

a) pasi të ketë përfunduar procedurën e trajtimit të ankesave pranë të licencuarit dhe nuk mbetet i kënaqur nga përgjigja e dhënë nga i licencuari;

b) në rast se ankuesi nuk merr një përgjigje nga i licencuari, brenda afatit të parashikuar në nenin 8 të këtyre standardeve.

2. Në çdo rast i licencuari duhet t'i bëjë të ditur ankuesit të drejtën për të ankimuar vendimin e tij në ERE.

3. Nëse klienti zgjedh t'i drejtohet ERE-s për shqyrtimin e ankesës së tij, i licencuari duhet t'i sigurojë parashtruesit të ankesës një kopje të procesverbalit të hartuar për ankesën e tij, si dhe dokumentacionin e nevojshëm për trajtim nga ERE.

4. Rekomandimet e ERE-s, për trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave, janë të detyrueshme për të licencuarin.

PJESA E TRETË DISPOZITA TË TJERA

Neni 13

Procedura e brendshme e trajtimit të ankesave

Brenda 45 ditëve nga hyrja në fuqi e këtyre standardeve, i licencuari do të miratojë një procedurë të brendshme për trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave, në përputhje me këto standarde.

Neni 14

Publikimi i standardeve

Këto standarde, së bashku me “Procedurën e brendshme të të licencuarit për trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave të klientëve”, publikohet në faqen zyrtare të internetit të të licencuarit dhe në të gjitha zyrat e kujdesit ndaj klientit të të licencuarit dhe mund t’u vihet në dispozicion çdo klienti apo subjekti të interesuar.

Neni 15

Përmirësimi dhe rishikimi i procedurave të brendshme të trajtimit të ankesave

1. I licencuari duhet të rishikojë në mënyrë të vazhdueshme procedurat e brendshme të trajtimit të ankesave, me qëllim që të përmirësojë efektivitetin e procesit të trajtimit të ankesave.

2. 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.

Neni 16

Konfidencialiteti

I licencuari është i detyruar të respektojë kërkesat për ruajtjen e konfidencialitetit për çdo informacion apo dokument të vënë në dispozicion nga klienti, në lidhje me një ankesë të paraqitur nga ky i fundit.

Neni 17

Raportimi në ERE

1. I licencuari do të paraqesë në ERE çdo tre muaj një raport të detajuar me shkrim, i cili do të përmbledhë:

- a) numrin e ankesave të marra në tremujorin përkatës, të kategorizuara sipas:
 - i. kategorive të klientit;
 - ii. objektit të ankesës (sipas aneksit nr. 2);
 - iii. zonës apo njësisë administrative vendore, në të cilin ka ndodhur ngjarja për të cilën është paraqitur ankesa;
- b) numri i ankesave për secilën kategori që janë zgjidhur në përputhje me pritshmërinë e kërkesave të klientit;
- c) numrin e ankesave për secilën kategori që nuk janë zgjidhur në përputhje me pritshmërinë e klientit;
- d) hapat dhe veprimet që ka ndërmarrë i licencuari për të zgjidhur çdo kategori të problemeve sipas zonave apo njësive administrative vendore.

2. ERE mund të kërkojë informacion shtesë në lidhje me raportin përmbledhës, nëse e gjykon të nevojshëm.

3. Raportet përmbledhëse tremujore, si dhe çdo informacion shtesë i kërkuar nga ERE, do të publikohen në faqen e internetit të të licencuarit menjëherë pas dorëzimit në ERE.

Neni 18

Hyrja në fuqi

Këto standarde hyjnë në fuqi me miratimin nga Bordi i ERE-s.

Aneksi 1

Elementet kryesore të përgjigjes për trajtimin e ankesës

Elementet kryesore që përmban përgjigja që i licencuari i dërgon klientit, në lidhje me një ankesë/kërkesë, sipas problematikës së trajtuar:

- a) procedura e ndjekur për zgjidhjen e ankesës;
- b) veprimet e ndërmarra;
- c) mënyra e korrigjimit të veprimit;
- d) baza ligjore;
- e) afati për kryerjen e veprimeve korrigjuese;
- f) kompensimet e mundshme;
- g) riparimet e mundshme;
- h) asistencë teknike;
- i) informacion i nevojshëm;
- j) referim për trajtim të problemit;
- k) asistencë tjetër;
- l) kërkesë ndjese;
- m) tregim i ndryshimit të procesit, politikës apo procedurës që ka ndodhur si rrjedhojë e ankesës;
- n) adresimi i të gjitha aspekteve të ankesës.

Aneksi 2

Klasifikimi i ankesave

Kategoria e ankesës	Specifikimet
Lidhja me rrjetin	Tarifa, Vonesa, Pengesë për lidhjen, Tjetër.
Matja	Leximi matësit, Funksioni i matësit, Tjetër.
Cilësia e furnizimit	Cilësia e furnizimit (tensioni), Vazhdimësia e furnizimit, Tjetër,
Praktika të padrejta tregtare	Kontrata dhe shitje, Kushte të padrejta kontraktuale.
Kontrata dhe shitje	Kushte të padrejta kontraktuale, Mungesë informacioni, Konfirmim i urdhrit, E drejta e tërheqjes, Pagesat, Tërheqje nga kontrata, Periudha minimale kontraktuale, Çështje të tjera lidhur me kontrata dhe shitje.
Aktivizimi	Lidhja, Rilidhja pas ndërprerjes.
Ndërprerje si rrjedhojë e mospagesës apo pagesës së vonuar	

Fatura dhe vlerë totale debie	Faturë e gabuar, Faturë e paqartë, Faturë e pajustificuar, Vlerë totale debie, Çështje të tjera.
Çmimet/tarifat	Ndryshim i çmimeve/tarifave, Diskriminim në bazë çmimi, Transparencë e tarifës, Tarifë sociale, Çështje të tjera.
Riparimi	
Ndryshim operatori	Vonesa, Ndryshim i padëshiruar.