

VENDIM
Nr. 23, datë 14.2.2022

**MBI MIRATIMIN E RREGULLORES, MBI MASAT E TË LICENCUARVE NË
AKTIVITETIN E FURNIZIMIT, PËR ARRITJEN E TREGUESVE TË MATJES DHE
VLERËSIMIT NGA ERE TË PERFORMANCËS SË SHËRBIMIT NDAJ KLIENTIT**

Në mbështetje të nenit 10, nenit 16, nenit 18, të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar, si dhe të nenit 25, të “Rregullores për organizimin, funksionimin dhe procedurat e ERE-s”, miratuar me vendimin e Bordit të Entit Rregullator të Energjisë (ERE) nr. 96, datë 17.6.2016; Bordi i ERE-s, në mbledhjen e tij të datës 14.2.2022, mbasi shqyrtoi relacionin nr. 204/4 prot., datë 7.2.2022, të përgatitur nga Drejtoria e Mbrojtjes së Konsumatorit, Performancës dhe Standardeve, “Mbi miratimin e rregullores mbi masat e të licencuarve në aktivitetin e furnizimit për arritjen e treguesve të matjes dhe vlerësimit nga ERE të performancës së shërbimit ndaj klientit”,

konstatoi se:

- Me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 208, datë 8.10.2021, ERE ka filluar procedurën për miratimin e “Rregullores mbi masat e të licencuarve në aktivitetin e furnizimit me energji për arritjen e treguesve të matjes dhe vlerësimit nga ERE të performancës së shërbimit ndaj klientit”.

- Nëpërmjet shkresës së ERE-s nr. 1003 prot., datë 18.10.2021, ERE ka ftuar palët e interesit të japin qëndrimin apo objeksionet dhe komentet e tyre, në lidhje me këtë draftrregullore.

- Janë identifikuar si palë interesi, për qëllime të kësaj praktike, të gjithë të licencuarit nga ERE në aktivitetin e furnizimit me energji elektrike apo gaz natyror, Operatori i Sistemit të Shpërndarjes (OSSH) sh.a., Shoqata Shqiptare e Furnizuesve të Energjisë Elektrike (AAES), Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë (MIE), Ministria e Mirëqenies Sociale dhe Rinisë (MMSR), ministri i Shtetit për Mbrojtjen e Sipërmarrjes (MSHMS), Avokati i Popullit (AP), Autoriteti i Konkurrencës (AK), Shoqatat e Konsumatorit (SHK), si dhe Sekretariati i Komunitetit të Energjisë (SKE).

- Në përgjigje të sa më sipër, me shkresën nr. 4299/1 prot., datë 17.11.2021, protokolluar me tonën nr. 1003/1 prot., është përgjigjur Ministria e Shëndetësisë dhe e Mbrojtjes Sociale, e cila në lidhje me draftrregulloren është shprehur parimisht dakord.

- Me shkresën nr. 1003/2 prot., datë 1.12.2021, AAES-ja ka përcjellë në ERE qëndrimin e saj në lidhje me draftrregulloren, duke propozuar disa ndryshime në përmbajtjen e saj.

- Me shkresën e protokolluar në ERE me nr. 1003/3 prot., datë 9.12.2021, MIE ka bërë me dije se shprehet dakord për vijimin e procedurës nga ERE, në zbatim të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar, dhe akteve nënligjore në zbatim të tij.

- Me shkresën nr. 1003/4 prot., datë 13.12.2021, AK-ja ka bërë me dije se: “Kjo procedurë është në mbështetje të nenit 7, pika 1, 16 dhe 20, pika 1, germa “a”, të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar; të nenit 6, pika 3; 16, pika 18, të ligjit nr. 102/2015, “Për sektorin e gazit natyror”, të ndryshuar, dhe të neneve 15 dhe 26, të “Rregullores për organizimin, funksionimin dhe procedurat e ERE-s”, miratuar me vendimin e Bordit të Entit Rregullator të Energjisë nr. 96, datë 17.6.2016. Nga vlerësimi i këtij vendimi AK-ja ka konstatuar se kjo procedurë nuk bie në kundërshtim me ligjin nr. 9121, datë 28.7.2003, “Për mbrojtjen e konkurrencës”, të ndryshuar.

- Me shkresën nr. 1003/5 prot., Furnizuesi i Shërbimit Universal (FSHU) sh.a. ka përcjellë opinionin e tij në lidhje me draftrregulloren.

- Të gjitha opinionet e palëve, në lidhje me këtë draftrregullore, janë publikuar në faqen zyrtare të ERE-s, në zërin konsultime dhe janë njoftuar palët e interesit të vlerësojnë këto propozime.

- Nëpërmjet shkresës së ERE-s nr. 1134 prot., datë 7.12.2021, është njoftuar organizimi i një seance dëgjimore me qëllim diskutimin në lidhje me propozimet e përcjella nga palët.

- Seanca është organizuar më datë 13.12.2021, me pjesëmarrje të ERE-s, AK-së dhe AAES-së.

- Me anë të shkresës nr. 1134/1 prot., datë 24.12.2021, ERE vijoi komunikimin me palët e interesit si më poshtë: FSHU sh.a., Avokati i Popullit, AAES, Shoqata e Mbrojtjes së Konsumatorit, Shoqata Konsumatori në Fokus, Zyra për Mbrojtjen e Konsumatorit, Shoqata e Konsumatorit, AK, Dhoma e Tregtisë dhe Industrisë (CCIT), Bashkimi i Prodhuesve Shqiptarë, të cilët u ftuan edhe njëherë për të marrë pjesë në seancën dëgjimore të planifikuar për t’u organizuar nga ERE më datë 5.1.2022.

- Më datë 5.1.2022, datë e planifikuar për organizimin e seancës dëgjimore nëpërmjet platformës së komunikimit ZOOM, u paraqit vetëm Autoriteti i Konkurrencës, i cili kishte shprehur edhe më herët

qëndrimin e tij, në lidhje me vetë draftrregulloren e propozuar nga ERE, por edhe propozimet e palëve të interesit.

- AAES-ja ka propozuar që në nenet 1.2/a, 1.2/b, 1.2/e, 1.2/f, 1.2/h, 1.2/j, në fund të paragrafit të shtohet: “(e aplikueshme vetëm për furnizuesit që furnizojnë klientë fundorë të lidhur në tension të ulët, si dhe për furnizuesit që furnizojnë më shumë se 100 klientë fundorë)”.

- Detyrimet e mësipërme, të cilat të gjithë furnizuesit e licencuar i kanë marrë përsipër t'i përmbushin pas marrjes së licencës për ushtrimin e aktivitetit nga ERE, janë detyrime që lidhen me informimin e klientëve/konsumatorëve mbi të drejtat e mundësitë që ligji u garanton këtyre të fundit në mënyrë të barabartë e jodiskriminuese. Për sa më sipër, propozimi i AAES-së për përjashtimin e furnizuesve që ushtrojnë aktivitetin e furnizimit në konsumatorë të lidhur në tension të mesëm e të ulët, bie ndesh me sa garantuar nga ligji për këta të fundit, por edhe nga aktet rregullatore që ERE ka miratuar për këtë qëllim.

- AAES-ja ka propozuar që në nenet 2.1, 2.2, 4.1, 4.2, në fund të paragrafëve të këtyre dispozitave të shtohet: “(e aplikueshme vetëm për furnizuesit që furnizojnë klientë fundorë të lidhur në tension të ulët, si dhe për furnizuesit që furnizojnë më shumë se 100 klientë fundorë)”.

- Ligji nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, i ndryshuar, nuk parashikon një ndarje të të licencuarve në aktivitetin e furnizimit sipas nivelit të tensionit në të cilin janë lidhur konsumatorët që ata furnizojnë, por orienton në parimet e tij të përgjithshme drejt trajtimit të barabartë e jodiskriminues të të gjithë pjesëmarrësve të tregut e mbi të gjitha mbrojtjen e konsumatorit. Për sa më sipër, propozimi i AAES-së, për përjashtimin e furnizuesve që ushtrojnë aktivitetin e furnizimit në konsumatorë të lidhur në tension të mesëm e të ulët, bie ndesh me sa garantuar nga ligji për këta të fundit, por edhe nga aktet rregullatore që ERE ka miratuar për këtë qëllim.

- AAES-ja ka propozuar që në nenin 5.1 të reflektohet ndryshimi: Furnizuesi (nëse dhe kur e aplikueshme) do të përgatisë informacione periodike çdo 6 muaj për të informuar ERE-n mbi nivelin e sigurimit të shërbimeve, siç përcaktohet në këtë rregullore. Propozimi i mësipërm i AAES-së, në kushtet e rrëzimit të kërkesave për shtesat e sipërcituara, është i paaplikueshëm, ndaj si i tillë nuk pranohet.

- Nga ana tjetër, AAES-ja ka propozuar, gjithashtu, që për të akomoduar dhe rastet e furnizuesve që nuk kryejnë furnizime gjatë një viti kalendarik, pas nenit 7, të shtohet neni 8, me këtë përmbajtje: Në nenin 8, kjo rregullore nuk aplikohet për furnizuesit të cilët, gjatë një viti kalendarik, nuk kanë furnizuar asnjë klient fundor (në lidhje me këtë propozim, dispozitën e shtuar e gjejmë pjesërisht të drejtë duke vlerësuar si të drejtë vetëm sa i përket përmbushjes së detyrimeve për raportim në ERE, në lidhje me treguesit e arritur).

- Kërkesa pranohet pjesërisht, duke riformuluar dispozitën si vijon: Kjo rregullore nuk aplikohet për furnizuesit të cilët, gjatë një viti kalendarik, nuk kanë furnizuar asnjë klient fundor. Në çdo rast furnizuesit që vendosin të ushtrojnë aktivitetin e furnizimit njoftojnë ERE-n për masat e marra, për garantimin e përmbushjes së kushteve të kësaj rregulloreje, jo më vonë se 15 ditë nga fillimi i ushtrimit të aktivitetit të furnizimit për klientët fundorë.

- FSHU sh.a. ka propozuar që në paragrafin hyrës të hiqet fjala “urdhrave”. Propozimi i mësipërm pranohet pjesërisht, duke zëvendësuar fjalën “Urdhrrat” me “Urdhërimet”.

- FSHU sh.a. ka propozuar që në nenin 3, pika 4, fjala “zgjidhje” të zëvendësohet me “trajtim”. Kuadri rregullator në fuqi ka vendosur detyrime për zgjidhjen dhe jo vetëm trajtimin e ankesës së konsumatorit nga ana e furnizuesve, ndaj propozimi i mësipërm nuk pranohet.

- FSHU sh.a. ka propozuar që në nenin 4, parashikimet mbi monitorimin dhe raportimin të reflektohen edhe në vendimin nr. 217, datë 15.12.2020, “Mbi rishikimin e planit të masave për OSHEE-në, për respektimin e të drejtave të klientëve të furnizimit me energji elektrike”, të miratuar me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 201, datë 3.9.2018. Propozimi i FSHU sh.a. pranohet e për këtë qëllim propozojmë shtesën në pikën 8, të kësaj rregulloreje, me përmbajtje: “Kushtet dhe afatet e raportimit në ERE, të përmbushjes së parashikimeve të kësaj rregulloreje, për furnizuesin e ngarkuar me detyrimin e shërbimit universal, janë ato të parashikuara në vendimin e Bordit të ERE-s nr. 201, datë 3.9.2018, “Plani i masave për Furnizuesin e Shërbimit Universal, për respektimin e të drejtave të klientëve të furnizimit me energji elektrike”.

Për gjithë sa më sipër, Bordi i ERE-s

VENDOSI:

1. Miratimin e “Rregullores mbi masat e të licencuarve në aktivitetin e furnizimit, për arritjen e treguesve të matjes dhe vlerësimit nga ERE të performancës së shërbimit ndaj klientit” (bashkëlidhur).

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 më datë 1.6.2022, efektet për qëllime të raportimit të parë përfshijnë periudhën 1 qershor – 31 dhjetor 2022, dhe efektet juridike fillojnë në janar 2023.

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 30 ditëve kalendarike nga dita e publikimit në Fletoren Zyrtare.

Ky vendim botohet në Fletoren Zyrtare.

KRYETAR
Petrit Ahmeti

Miratur me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 23 datë 14.2.2022

RREGULLORE

MBI MASAT E TË LICENCUARVE NË AKTIVITETIN E FURNIZIMIT PËR ARRITJEN E TREGUESVE TË MATJES DHE VLERËSIMIT NGA ERE TË PERFORMANCËS SË SHËRBIMIT NDAJ KLIENIT

Hyrje

Në zbatim të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar, ERE ka të drejtën dhe detyrën për të monitoruar, kontrolluar dhe inspektuar shërbimet e operatorëve të licencuar, në lidhje me respektimin e detyrimeve ligjore, si dhe zbatimin e vendimeve dhe urdhërimeve të ERE-s.

Vizioni i ERE-s është për një treg të hapur dhe konkurrues, ku klientët mbrohen dhe marrin shërbim të sigurt dhe brenda cilësisë së miratur nga ERE. Duke u ofruar konsumatorëve informacion dhe duke u ofruar atyre mundësi se si ata mund të marrin pjesë në tregun e energjisë, ata do të mbrohen më mirë.

Qëllimi i ERE-s për mbrojtjen e klientit

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

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

Neni 1

Përgjegjësitë e furnizuesit sipas kuadrit rregullator

1.1 Informimi i klientëve për të drejtat e tyre

ERE, në përputhje me autoritetin sipas ligjit për sektorin e energjisë elektrike, në çdo kohë, do të kontrollojë mbi nivelin e informimit të klientëve për të drejtat e tyre. Është përgjegjësi e furnizuesit t'u ofrojë konsumatorëve qasje në informacionin që lidhet me shërbimin e ofruar nga i licencuari. Sa më sipër, detyrimi i çdo furnizuesi konsiston në:

- a) të informojë klientët për të drejtat dhe kushtet me të cilat do të furnizohet;
- b) të informojë klientët për çmimet e furnizimit me energji elektrike për periudhën e ofruar;

c) të informimojë klientët që kanë të drejtën të zgjedhin një furnizues tjetër, në përputhje me rregulloren për ndryshimin e furnizuesit të energjisë elektrike;

d) të informimojë klientët mbi mjetet e disponueshme për të shlyer detyrimet e papaguara;

e) të informimojë klientët për kriteret e ndërprerjes së furnizimit të “klientëve në nevojë”, sipas kushteve të përcaktuara në ligjin nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar, “Rregullores mbi kushtet specifike për ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike të klientëve në nevojë” dhe legjislacionit përkatës në vend;

f) të informimojë klientët mbi standardet e cilësisë së furnizimit me energji elektrike.

1.2 Masat për përmbushjen e detyrimit për informim

Veprimet në kuadër të detyrimit të furnizuesit për informim, përfshijnë:

a) detyrimin e furnizuesit për dhënien e informacionit përmes shërbimeve telefonike dhe në çdo formë tjetër, me qëllim kryerjen e njoftimeve publike për të ofruar një shërbim të dobishëm, të sjellshëm dhe efektiv për të gjithë klientët;

b) furnizuesi do të sigurojë vënien në dispozicion në faqen e tij të internetit, si dhe në çdo qendër të kujdesit ndaj klientit (KNK) dhe në kopje të shtypura, sipas kërkesës së klientit, informacionin mbi kushtet e përgjithshme të furnizimit;

c) furnizuesi është përgjegjës për të siguruar që i gjithë stafi të jetë i vetëdijshëm dhe t’i përmbahet detyrimeve që rrjedhin nga zbatimi i kuadrit rregullator në fuqi;

d) të sigurojë auditim të brendshëm të performancës së shërbimit të klientit, jo më pak se 1 herë në vit;

e) furnizuesi do të mundësojë marrjen e komenteve nga klientët për shërbimin e ofruar (anketa dhe forma të tjera të përshtatshme sipas furnizuesit) dhe do të dokumentojë garantimin e kësaj detyre në formën e përzgjedhur nga furnizuesi;

f) të përcjellë në ERE, jo më vonë se data 31 janar e vitit pasardhës, analizën e tij mbi anketat e vlerësimit të shërbimit nga klientët, si dhe të bëjë me dije masat e planifikuara për të përmirësuar shërbimin aty ku është e mundur;

g) furnizuesi duhet të sigurojë që personat që kanë aftësi të kufizuara të mund të aksesojnë lehtësisht shërbimet e ofruara nga furnizuesi;

h) furnizuesi duhet të sigurohet që qendrat e kujdesit të klientit të jenë të disponueshme për shërbimin e klientëve, në përputhje me orarin e njoftuar të shërbimeve;

i) furnizuesi duhet të sigurojë dhënien e informacioni të qartë, në kohë, të saktë, e që është në dispozicion në të gjitha pikat e kontaktit edhe nëpërmjet mjeteve elektronike të komunikimit;

j) furnizuesi duhet të përgatisë formularë, fletëpalosje që përmbajnë informacion mbi shërbimin e furnizimit apo ofertat, duke siguruar informacion në gjuhë të thjeshtë që kuptohet lehtë;

k) furnizuesi duhet të sigurojë linja telefonike për sigurimin e informacionit dhe me qëllim që të informojë klientët duke iu përgjigjur pyetjeve në lidhje me të drejtat e përgjithshme të klientit, si dhe shërbimet e ofruara.

1.3 I licencuari, në çdo rast, ka detyrimin të ruajë e përpunojë të dhënat e siguruar për qëllime të ushtrimit të aktivitetit, në përputhje me parashikimet e ligjit nr. 9887, datë 10.3.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, të ndryshuar.

Neni 2

Veprimet në kuadër të detyrimit për akses në shërbime

1. Furnizuesi duhet të vendosë një sistem regjistrimi të telefonatave që administrohen nga qendrat e kujdesit të klientit dhe të ruajë të dhënat, për një periudhë jo më të shkurtër se 30 ditë nga data e regjistrimit.

2. Furnizuesi duhet të përgatisë raporte periodike, mbi sigurimin e dhënies së informacionit përmes linjave telefonike apo internetit, dhe sipas rastit të kryejë auditime për shërbimin e klientit, nivelin e informacionit të ofruar në qendrat e kujdesit ndaj klientit (KNK). Raportet periodike t’i bëhen me dije ERE-s, jo më vonë se data 31 dhjetor e çdo viti kalendarik.

Neni 3

Ankesat

1. Furnizuesi do të regjistrojë çdo ankesë të adresuar pranë tij në një nga format e dokumentueshme dhe do të mbajë klientët të azhurnuar, duke siguruar informacion në lidhje me ankesën e tyre në baza të vazhdueshme, në një nga format e gjurmueshme të komunikimit.

2. Furnizuesi do të mbajë një sistem zyrtar të regjistrimit të ankimit/rishikimit të formalizuar, transparent dhe të thjeshtë për përdorim, për të gjithë klientët, të cilët janë të pakënaqur në lidhje me shërbimet.

3. Nëse klienti nuk është i kënaqur me rezultatin e ankesës fillestare, duhet të informohet nga furnizuesi për të drejtën e tij për të ankimuar qëndrimin e furnizuesit në institucionet e ngarkuara me ligj për mbrojtjen e klientit, të tilla si: ERE, Zyra e Avokatit të Popullit, Komisioni për Mbrojtjen e Klientit etj.

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

5. Furnizuesi do të bëjë me dije ERE-n, jo më vonë se data 31 janar e çdo viti kalendarik, në lidhje me ankesat e regjistruara, si dhe afatet e procedurat e trajtimit të tyre, në përputhje me parashikimet e standardeve të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit, miratuar me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 60/2021.

Neni 4

Monitorimi dhe raportimi

1. Furnizuesi do të zhvillojë një anketë të shërbimit të klientit, si një tregues i performancës në 3-mujorin e parë të çdo viti kalendarik. Lloji dhe numri i klientëve që do të anketohen do të përcaktohet nga furnizuesi. Rezultatet e kësaj ankete do të publikohen në faqen zyrtare të furnizuesit, si dhe do të raportohen në ERE jo më vonë se data 31 dhjetor e çdo viti.

2. Pas mbledhjes dhe analizimit të rezultateve të anketimit, furnizuesi, brenda 12 muajve nga hyrja në fuqi e kësaj rregulloreje, do të hartojë një plan veprimi të ri, kopje të të cilit përcjell për dijeni në ERE, i cili do të përqendrohet në fushat për përmirësim të rezultateve, dhe progresi kundrejt standardeve të vendosura. Furnizuesi i ngarkuar me detyrimin e shërbimit universal ka detyrimin e përcjelljes për miratim në ERE të planit të veprimit, sipërcituar.

3. ERE do të kryejë monitorime specifike, në lidhje me:

a) trajtimin dhe statusin e ankesave;

b) procedurën e ndjekur nga qendrat e kujdesit ndaj klientit, për trajtimin e ankesave të klientëve të energjisë elektrike, në përputhje me parashikimet e standardeve të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit, miratuar me vendimin e Bordit të ERE-s nr. 60/2021;

c) zbatimin e afateve lidhur me lëshimin e faturës së korrigtuar dhe kompensimet përkatëse sipas treguesve të cilësisë së shërbimit, konform “Rregullores për kriteret standarde të cilësisë së shërbimit të furnizimit dhe performancës së sigurisë së rrjetit të shpërndarjes së energjisë elektrike”, miratuar me vendimin e ERE-s nr. 181, datë 10.11.2017, të ndryshuar;

d) kushtet e punës së qendrave të kujdesit të klientit;

e) eficiencën në dhënien e shërbimeve;

f) transparencën në dhënien e informacionit të domosdoshëm për klientët;

g) afishimin dhe publikimin e të dhënave të domosdoshme për klientët, që lidhen kryesisht me:

afatet dhe kushtet e përgjithshme që rregullojnë marrëdhëniet e tij me klientët në të gjitha zyrat e tij, publikimi në faqen e tij të internetit, dhe vënia në dispozicion të klientëve të një kopje të dokumentit;

h) marrjen e informacionit të detajuar mbi çmimet dhe tarifat e energjisë elektrike për kategori të ndryshme klientësh;

i) të drejtën për të ndryshuar furnizues;

j) të drejtën për të ushtruar ankim;

k) lëshimin e faturave të detajuara, sipas kërkesës, dhe mbajtjen e dokumentacionit të mjaftueshëm për të mbështetur shumat e faturuara;

l) ngritjen dhe menaxhimin e njësive të dedikuara për marrëdhëniet me klientët, dhe punësimin e një numri të mjaftueshëm personeli të kualifikuar;

m) publikimin e të dhënave mbi organizimin e njësive të dedikuara, përfshirë vendndodhjen, orët e punës, orët për takimet me klientët, numrin e telefonit të kontaktit, afatet dhe kushtet për lidhjen e klientëve me rrjetin, aplikimet për hetimin e kushteve dhe procedurave për lidhjen e klientëve me rrjetin;

n) funksionimin e sistemit për regjistrimin dhe trajtimin e ankesave, aplikimeve dhe propozimeve të klientëve.

Neni 5 **Raportimet periodike**

1. Furnizuesi do të përgatisë informacione periodike, çdo 6 muaj, për të informuar ERE-n mbi nivelin e sigurimit të shërbimeve, siç përcaktohet në këtë rregullore. Informacioni periodik do të përfshijë, ndër të tjera, raportim mbi:

a) njohjen e stafit me përgjegjësitë e të licencuarit, duke siguruar që i gjithë stafi të jetë i vetëdijshëm dhe t'u përmbahet detyrimeve që rrjedhin nga zbatimi i kuadrit rregullator në fuqi;

b) auditimin e shërbimit të klientit;

c) analizën e komenteve nga klientët për shërbimin e ofruar (anketa dhe forma të tjera të përtashme sipas furnizuesit);

d) vlerësimet në analizë të gjetjeve nga komentet e klientëve;

e) çështje të tjera në gjykimin e furnizuesit, që lidhen me respektimin e të drejtave të klientëve.

Neni 6 **Treguesit e vlerësueshëm të shërbimit**

1. Furnizuesi duhet të sigurojë një numër të mjaftueshëm punonjësish të kujdesit të klientit për të përmbushur me eficiencë masat e parashikuara në këtë dokument. ERE ka të drejtë të rekomandojë rekrutimin e një numri më të madh punonjësish nëse konstaton se një numër i ulët punonjësish cenon cilësinë e shërbimit të klientit.

2. Furnizuesi duhet të planifikojë e të bëjë me dije ERE-n, jo më vonë se 31 janari i çdo viti pasardhës, në lidhje me:

a) numrin e klientëve për punonjës;

b) shpenzimet e operimit dhe mirëmbajtjes për klient;

c) shpenzimet e furnizimit me energji elektrike për kwh;

d) shpenzimet e operimit dhe mirëmbajtjes për kwh të shitura;

e) shpenzimet e furnizimit me energji elektrike për kwh të shitur;

f) shpenzimet administrative dhe të përgjithshme për klient;

g) kohën mesatare të përgjigjes ndaj kërkesave dhe ankesave;

h) numrin e klientëve që rikthehen për të marrë shërbim;

i) numrin e ndërprerjeve në vit dhe numrin e orëve/ditëve të vonës në marrjen e lidhjes së energjisë;

j) afatet e mbledhjes së detyrimeve financiare nga klientët.

3. Informacioni periodik i dërguar nga furnizuesi, siç përcaktohet në këtë dokument, dhe gjetjet e evidentuara në informacionin e përgatitur nga stafi teknik i ERE-s, nga monitorimet specifike siç cituar më lart, do të shërbejnë për vlerësimin nga ERE të ofrimit të shërbimeve dhe sigurimin e respektimit të të drejtave të klientëve nga furnizuesi.

4. ERE do të vlerësojë performancën e shërbimit ndaj klientit të të licencuarve në aktivitetin e furnizimit, jo më pak se çdo 3 vjet.

5. Në rast se ERE konstaton se performanca e një të licencuari në aktivitetin e furnizimit për arritjen e treguesve të matjes dhe vlerësimit të performancës së shërbimit ndaj klientit është jo e mirë, do të përgatisë qëndrimin e tij, dhe pas marrjes së objeksioneve të furnizuesit, në lidhje me gjetjet e ERE-s, mund të dalë me vendim të Bordit për lënien e detyrave dhe afateve për plotësimin e tyre.

6. Në rast se i licencuari nuk merr masat e nevojshme në përputhje me parashikimet e nenit 6, pika 5, të kësaj rregulloreje, si dhe detyrimeve për raportim në ERE, siç parashikuar në nenin 5 të kësaj

rregullore, ERE mund të marrë masa ndaj të licencuarit, në përputhje me parashikimet e “Rregullores për procedurat e vendosjes dhe reduktimit të gjobave”.

Neni 7

Kritere të vlerësimit të performancës

1. Performanca e furnizuesit në cilësinë e shërbimit do të konsiderohet:
 - a) e mirë, nëse ka më pak se 3% të totalit të klientëve që kanë ushtruar ankim,] në lidhje me keqfaturimin;
 - b) e kënaqshme, nëse ka 3 % të totalit të klientëve që kanë ushtruar ankim në lidhje me keqfaturimin;
 - c) jo e mirë, nëse ka më shumë se 3% të totalit të klientëve që kanë ushtruar ankim në lidhje me keqfaturimin.
2. Performanca e furnizuesit në trajtimin e ankesave do të konsiderohet:
 - a) e mirë, nëse ankesat janë trajtuar para afatit të parashikuar në rregullore;
 - b) e kënaqshme, nëse ankesat janë trajtuar në afatin e parashikuar në rregullore;
 - c) jo e mirë, nëse ankesat janë trajtuar jashtë afatit të parashikuar në rregullore.
3. Performanca e furnizuesit në kohën e përgjigjes ndaj kërkesave të klientit do të konsiderohet:
 - a) e mirë, nëse furnizuesi ka marrë të gjitha masat teknike/organizative të cituara në këtë rregullore për adresimin në kohë të kërkesave/ankesave pranë furnizuesit;
 - b) e kënaqshme, nëse furnizuesi ka marrë disa nga masat teknike/organizative të cituara në këtë rregullore për adresimin në kohë të kërkesave/ankesave pranë furnizuesit, por pa cenuar cilësinë e shërbimit;
 - c) jo e mirë, nëse furnizuesi nuk ka marrë masat teknike/organizative, të cituara në këtë rregullore, për adresimin në kohë të kërkesave/ankesave pranë furnizuesit duke cenuar cilësinë e shërbimit.

Neni 8

Dispozita përfundimtare

1. Kjo rregullore nuk aplikohet për furnizuesit të cilët, gjatë një viti kalendarik, nuk kanë furnizuar asnjë klient fundor. Në çdo rast, furnizuesit që vendosin të ushtrojnë aktivitetin e furnizimit njoftojnë ERE-n për masat e marra, për garantimin e përmbushjes së kushteve të kësaj rregulloreje, jo më vonë se 15 ditë nga fillimi i ushtrimit të aktivitetit të furnizimit për klientët fundorë.
2. Afatet e raportimit në ERE, të përmbushjes së parashikimeve të kësaj rregulloreje, për furnizuesin e ngarkuar me detyrimin e shërbimit universal, janë ato të parashikuara në vendimin e Bordit të ERE-s nr. 201, data 3.9.2018, “Plani i masave për Furnizuesin e Shërbimit Universal, për respektimin e të drejtave të klientëve të furnizimit me energji elektrike”.
3. Kjo rregullore është objekt rishikimi me vendim të Bordit të ERE-s, pas kërkesës së palëve të interesit ose me iniciativë të ERE-s.