

# **ZGJIDHJA E MOSMAREVESHJEVE**

**Detyrimet kontraktuale midis furnizuesve  
dhe konsumatoreve**

Entela Cipa  
**ERE-ALBANIA**  
Maj 2008

# QELLIMI DHE ROLI I ERE-S

- Te mbroje interesat e konsumatoreve te energjise elektrike
- Te zgjidhe mosmareveshjet ndermjet konsumatoreve dhe furnizuesit, si dhe ndermjet te licensuarit
- Te siguroje trajtim te barabarte dhe jodiskriminues te te gjithe konsumatoreve permes procedurave ligjore e transparente
- Te monitoroje dhe kontrolloje sherbimet e te licensuarit ndaj konsumatoreve te energjise elektrike

# BAZA LIGJORE

- Ligji Nr.9072, date 22.5.2003 “Per sektorin e energjise elektrike”
- Modeli Shqiptar i Tregut dhe Rregullat e Tregut
- Rregullat e Praktikes dhe Procedurave te ERE-s
- Kodi i Funksionimit te Shperndarjes se Energjise Elektrike
- Kodi i Matjes se Energjise Elektrike
- Kontratat e Furnizimit me energji elektrike per klientet familjare dhe jofamiljare

# KATEGORITE E MOSMARREVESHJEVE

- Mosmarreveshjet e konsumatoreve me furnizuesit ne lidhje me permbushjen e detyrimeve kontraktuale te te licensuarit
- Mosmarreveshjet e konsumatoreve me furnizuesit ne lidhje me cilesine e sherbimeve te ofruara nga furnizuesi dhe perfomancen e tij
- Mosmarreveshjet ndermjet te licensuarve qe kane te bezne me maredheniet bilaterale te pjesemarresve te tregut

# PROCEDURA E ZGJIDHJES SE ANKESAVE

## Forma dhe Permbajtja e Ankeses

- Cdo person mund te paraqesi ne ERE nje ankeze ndaj nje te licensuari sipas formes standarte qe miratohet nga ERE
- Ankesa duhet te percaktoje:
  - palen ose palet qe besohet se jane pergjegjese per ceshtjen qe trajtohet ne ankeze
  - Veprimin ose mosveprimin qe mendohet se eshte ne kundershtim me ligjet e aplikueshme
  - Perllogaritje te barres financiare, nese ka
  - Veprimin korrigjues, ndihmen apo demshperblimin e kerkuar per demin e shkaktuar

# PROCEDURA E ZGJIDHJES SE ANKESAVE

## Afatet e trajtimit

- ERE brenda 10 diteve i dergon nje kopje te ankeses, pales ose paleve te konsideruara pergjegjese per ceshtjen qe trajtohet ne ankeze.
- I ankimuari do te pergjigjet brenda 10 diteve pas njoftimit. I ankimuari do ti dergoje nje kopje te pergjigjes ERE-s dhe nje kopje tjeter ankuesit.
- Brenda 20 diteve nga marrja e pergjigjes, kur nuk arrihet zgjidhja e konfliktit, ERE planifikon nje sence degjimi teknike midis paleve ose ne cdo rast mund te kryej verifikimi apo inspektimi kryesisht.

# **PROCEDURA E ZGJIDHJES SE ANKESAVE**

## **Seancat degjimore**

**ERE gjate ushtrimit te kompetencave dhe perjegjesive mund te organizoje disa lloj seancash si me poshte:**

- **Seanca te per gjithshme - per marrjen e komenteve nga palet e interesuara lidhur me rregulloret, udhezimet dhe dokumentat e ERE-s.**
- **Seancat teknike – per zgjidhjen e ceshtjeve teknike lidhur me tarifat, licensimet, zgjidhjet e mosmareveshjeve apo procedime te tjera te ERE-s.**
- **Seanca zyrtare publike – per marrjen e komenteve paleve te interesuarakur ERE eshte ne procesin e percaktimit te tarifave dhe cmimeve per konsumatoret tarifore.**

# ANALIZA E ANKESAVE TE KONSUMATOREVE

- Ne vitin 2007 numeri i ceshtjeve te trajtuara nga ERE ka patur nje rritje te ndjeshme me rreth 10%
- 90% e ankesave jane te lidhura me problemet ne matjen e energjise elektrike
- 8% e tyre jane te lidhura me sigurimine furnizimit
- 1% jane trajtuar rastet e demtimeve per shkak te devijimeve te nivelit te tensionit
- 1% ne lidhje me nnderprerjet

# MOSMARREVESHJET MIDIS TE LICENSUARVE

- Ankesat ne lidhje me zbatimin e Rregullave te Tregut
- Mosmarreveshjet ne lidhje me detyrimet kontraktuale dhe financiare
- Mosmarreveshjet ne lidhje me rregjistrimin si pjesemarres ne tregun shqiptar te energjise elektrike
- Mosmarreveshjet per sa i takon rregullave per tregun balancues dhe sherbimet ndihmese

# MOSMARREVESHJET MIDIS TE LICENSUARVE

## Trajtimi

- ERE pranon cdo kerkese me shkrim per zgjidhjen e mosmareveshjeve qe vjen direkt ose indirekt ~~nga~~ sjellja jotransparente dhe diskriminuese e e paleve aktive ne tregun e energjise elektrike
- Procedura e trajtimit eshte e njezte me ate te trajtimit te ankesave te konsumatoreve
- ERE ka te drejten per te emeruar nje grup ekspertesh per trajtimin e ceshtjeve te vecanta teknike

# DETYRIMET KONTRAKTUALE MIDIS FURNIZUESVE DHE KONSUMATORIT

Drejtimet kryesore ne permbushjen e detyrimeve te te licensuarit kundrejt konsumatorit

- Sigurimi i Vazhdimesise se Sherbimit
- Cilesia Teknike e Sherbimit
- Cilesia Tregtare e Sherbimit
- Detyrimet Kontraktuale te Shitjes se Energjise

# **DETYSRIMET KONTRAKTUALE MIDIS FURNIZUESVE DHE KONSUMATORIT**

## **Sigurimi i Vazhdimesise se Sherbimit**

Kodi i Shperndarjes percakton veprimet e duhura qe duhet te nderrmerren per te sigruuar vazhdimesine e furnizimit dhe per te rinisur furnizimin sa me shpejt te jete e mundur:

- Nderprerjet si rezultat i difekteve - merr masat e duhura dhe informon klientet per progresin e bere.
- Nderprerjet e planifikuara – njofton te pakten 24 ore perpara me mjetet e informimit publik.
- Shkurtimet e furnizimit – ne disa rrethana, mund tu kerkohet konsumatoreve te reduktojne ngarkesen ose te perdonin burime rezerve furnizimi. Njoftohet 24 ore perpara.
- Kufizimet – ne situata kur ka ulje te gjenerimit, mund te kerkohen kufizime. Do te njoftojë konsumatoret nese eshte e mundur.

# **DETYSRIMET KONTRAKTUALE MIDIS FURNIZUESVE DHE KONSUMATORIT**

## **Cilesia Teknike e Sherbimit**

**Ne kontrate eshte percaktuar niveli i tensionit  
dhe toleranca ne kufijte:**

- **+/- 10% per klientet e zonave urbane;**
- **+/-15 % per klientet e zonave rurale.**

# **DETYSRIMET KONTRAKTUALE MIDIS FURNIZUESVE DHE KONSUMATORIT**

## **Cilesia Tregtare e Sherbimit**

- Furnizuesi ka te drejte qe brenda 30 diteve te beje nderprerjen e furnizimit per rastet e kalimit te afatit te pageses, pasi e ka njoftuar me shkrim 72 ore perpara klientin
- Rilidhja behet brenda 48 oresh nga kryerja e pageses
- Ne rastet e nderprejeve aksidentale te furnizimit Kompania:
  - Do te rivendose furnizimin sa me shpejt qe te jete e mundur
  - Duhet te rregjistroje te gjiha ankesat dhe te njoftoje ankuesin per kohezgjatjen e perafert
- Aktivizimi i furnizimit eshte percaktohet te behet brenda 30 diteve mbas marrjes se kerkeses nga klienti, ndersa nderprerja e furnizimit brenda 10 dite pas kerkeses se klientit
- Kur klienti kerkon shtese fuqie, per gjigja jepet brenda 30 diteve nga marrja e kerkeses

# **DETYRIMET KONTRAKTUALE MIDIS FURNIZUESVE DHE KONSUMATORIT**

## **Detyrimet Kontraktuale te Shitjes se Energjise**

- Frekuencia e leximit te matesit – cdo muaj dhe dergon faturen brenda dates 25 te muajit qe ben leximin;
- Menyra e pageses – nga data 2 deri ne fund te muajit pasardhes;
- Kamatvonesa – pas kalimit te afatit te pageses klienti eshte i detyruar te paguaje 0.5% ne dite mbi shumen e detyrimit, per cdo dite vonese, por jo me shume se vlera e detyrimit ne fature.
- Kontrolli i aparatit mates – brenda 15 diteve nga marrja e kerkeses se klientit.
- Faturimi i energjise gjate periudhes se mosfunkcionimit te aparatit mates – Per ditet qe i eshte hequr aparati mates per shkak te kontrollit ose mosfunkcionimit do te behet bazuar ne konsumin mesatar ditor te muajit parandhes, por jo me shume se 30 dite.

# LLOGARITE DHE RAPORTIMI

Te licensuarit i kerkohet te pergatise dhe te dorezoje ne ERE ne 31 mars te cdo viti nje raport vjetor lidhur me veprimtarine e tij ne vitin kalendarik ku nder te tjera permban:

- Një përbledhje dhe analizë të aktivitetit shpërndarës të të licensuarit
- Shitjet e energjisë elektrike dhe të dhënat përfaturimin
- Cilesine e sherbimit dhe detajet e cdo mase te marre per permiresimin e sherbimit
- Cdo ndërprerje te programuar te energjise elektrike qe ka zgjatur me shume se normalje sipas rregullave dhe rregulloreve
- Cdo defekt te ndodhur gjate vitit

# AUDITIMI DHE BENCHMARKING

- Eshte krijuar nje pjese e infrastrukture ligjore nga ERE per te kryer nje auditim.
- Auditimi eshte i lidhur ngushte me vodosjen e normave te cilesise se sherbimit.
- ERE boton dhe ben te njohura kushtet ne te cilat sigurohen sherbimet e energjise elektrike.
- Gjendjen e sektorit te energjise elektrike dhe sherbimet e ofruara nga operatori.
- ERE eshte pjese e nje benchmarking rajonal.

# **PROBLEMET E EVIDENTUARA PERMBUSHJEN E DETYRIMEVE**

- Nuk kemi te vodosura kerkesa te mirefillta te cilesise te sherbimit, por jemi te limituar vetem ne percaktimin e disa treguesve te cilesise, pa percaktuar standarte te verteta te cilesise, te cilat te azhornohen periodikisht;
- Nuk jane te percaktuara modalitete proceduriale per rimbursim ne rastet e mosrespektimin te kerkesave specifike te cilesise;
- Nuk ka standarte per menyren e mbledhjes se te dhenave per perm bushjen e ketyre kerkesave;
- Nuk parashikohet ne dokumentat egzistues asnje efekt ekonomik si ne rastin e incentivave per permiresimin e sherbimit, ashtu edhe penalite ne rastet e mosperm bushjes dhe te perkeqesimit.

# OBJEKTIVA DHE REKOMANDIME

- Hartimi i nje dokumenti per percaktimin e kerkesave minimale te detyrueshme te cilesise se sherbimit;
- Percaktimin me saktesi te te drejtave te konsumatoreve per karakteristikat kryesore te sherbimit te shitjes se energjise elektrike;
- Berja e analizave sistematike te plotesimit te kerkesave dhe deshirave te konsumatorit (customer satisfaction) per cilesine e sherbimit, me qellim monitorimin e evolucionit ne kohe te perceptimit te klienteve ndaj cilesise se sherbimit;
- Hartimi i procesit te hartimit te ketyre dokumentave nepermjet procedurave transparente.



# FALEMINDERIT



