



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

**ENTI RREGULLATOR I ENERGJISË
BORDI**

VENDIM

Nr. 217, Datë 15.12.2020

MBI

**RISHIKIMIN E “PLANIT TË MASAVE PËR OPERATORIN E SHPËRNDARJES TË
ENERGJISË ELEKTRIKE ‘OSHEE’ SH.A., PËR RESPEKTIMIN E TË DREJTAVE TË
KLIENTËVE TË FURNIZIMIT ME ENERGJI ELEKTRIKE”, TË MIRATUAR ME
VENDIMIN E BORDIT TË ERE NR. 201, DATË 03.09.2018.**

Në mbështetje të nenit 16, të Ligjit nr. 43/2015, “Për Sektorin e Energjisë Elektrike”, i ndryshuar, Detyrave të Rezolutës së Kuvendit të Shqipërisë, për Veprimtarinë e Entit Rregullator të Energjisë, si dhe nenit 15, të “Rregullores së Organizimit, Funksionimit dhe Procedurave të ERE-s”, të miratuar me Vendimin e bordit të Entit Rregullator të Energjisë (ERE), nr. 96, datë 17.06.2016, bordi i ERE në mbledhjen e tij të datës 15.12.2020, mbasi shqyrtoi relacionin e përgatitur nga Drejtoria Juridike dhe Zgjidhjes së Mosmarrëveshjeve, nr. 132/3 prot, datë 10.12.2020, mbi miratimin e disa shtesave dhe ndryshimeve në vendimin e bordit të ERE Nr. 201, datë 03.09.2018, për miratimin e “Planit të masave për Operatorin e Shpërndarjes së Energjisë Elektrike ‘OSHEE’ sh.a. për respektimin e të drejtave të klientëve të furnizimit me energji elektrike”,

Konstatoi se:

- Me qëllim ndjekjen e detyrave të Rezolutës, ERE me Vendimin nr. 123, datë 17.07.2020, ka miratuar kalendarin e masave për fillimin e zbatimit dhe ndjekjen e plotësimit të rekomandimeve të Rezolutës për vlerësimin e veprimtarisë së Entit Rregullator të Energjisë për vitin 2019 miratuar nga ana e Kuvendit, e mbi këtë kalendar ka vijuar ndjekjen e detyrave të lëna nga Rezoluta nga strukturat e ngarkuara për ndjekje.
- Konkretisht në pikën 7, të Rezolutës së Kuvendit është parashikuar që: *ERE 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 se si 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 OSHEE-ja, si një aspekt shumë i rëndësishëm i transparencës dhe mbrojtjes së konsumatorit.*

- Bordi i ERE me Vendimin nr. 201, datë 03.09.2018, për miratimin e “Planit të masave për Operatorin e Shpërndarjes së Energjisë Elektrike”.
- ERE me qëllim respektimin e të drejtave të klientëve të furnizimit me energji elektrike, ka miratuar këtë paketë me rregulla e të drejta, e detyrime të palëve me qëllim mbrojtjen e klientit të energjisë elektrike dhe përcaktimit të mjeteve të domosdoshme të mbikëqyrjes nga ana e ERE, me qëllim garantimin e tyre nga ana e FSHU sh.a. Në këtë plan masash identifikohen qartësisht përgjegjësitë e Furnizuesit, në kuadër të detyrimit të shërbimit publik të tilla si: E drejta e informimit, aksesit të konsumtorit ndaj shërbimeve, e drejta për të paraqitur ankesë ndaj shërbimit të ofruar, e drejta e zgjedhjes, e drejta e zgjedhjes së modaliteteve të pagesave, e drejta e zgjedhjes së furnizuesit, e drejta për t’u informuar për çmimet.
- Për sa më sipër, duke u mbështetur në detyrat e lëna nga Rezoluta e Kuvendit të Shqipërisë, gjendja e faktit që lidhet me ndarjen efektive të Furnizuesit të Shërbimit Universal nga Operatori i Sistemit të Shpërndarjes, lind nevoja e përditësimit të këtij plani masash me qëllim reflektimin e sa më sipër si dhe përmirësimin e përditësimit e atyre dispozitave që lidhen me detyra të lëna në këtë plan e për të cilat ERE ka dijeni se kanë ndryshuar për shkak të monitorimeve të ushtruara ndaj shoqërisë përgjatë vitit 2019 e 2020.

Konkretisht këto ndryshime janë reflektuar si në vijim:

- Kudo në tekst, OSHEE sh.a. zëvendësohet me FSHU sh.a. (Furnizuesi i Shërbimit Universal).
- Në “*Ushtrimi i përgjegjësisë nga ERE realizohet kryesisht përmes aktiviteteve të mëposhtme*” ndryshohet, Sektori i Mbrojtjes së konsumtorit me Drejtoria e Mbrojtjes së Konsumtorit Performancës dhe Standarteve.
- Në dispozitat e “*Veprimet në kuadër të detyrimit për informim*”, shtohen:
 1. Furnizuesi ka detyrimin të njoftojë në çdo rast klientin që ka paraqitur një ankesë për zgjidhjen e dhënë zyrtarisht, dhe jo vetëm ta zgjidhë.
 2. Furnizuesi ka detyrimin të njoftojë klientin mbi të drejtën e ushtrimit të ankesës tek Furnizuesi dhe në ERE.
- Në dispozitat “*Veprimet në kuadër të detyrimit për trajtim të barabartë të klientëve të energjisë elektrike*” shtohet:
 1. Të masë nivelin e kënaqësisë së klientëve nëpërmjet organizimit të anketave që adresojnë në mënyrë të posaçme, kohën e kthimit të përgjigjeve dhe zgjidhjeve për problematikat e adresuara prej tyre.
 2. Të administrojë dhe të bëjë vlerësimet përkatëse në analizë të gjetjeve nga komentet e klientëve dhe të publikojë këto rezultate në faqen zyrtare.
- Në dispozitat e “*Veprimet në kuadër të detyrimit për akses në shërbime*”, shtohet:
 1. Furnizuesi të mbajë një database të opinioneve/propozimeve të stafit apo klientëve me qëllim përmirësimin e shërbimit dhe mënyrës së adresimit të tyre.
- Në dispozitën “*Veprimet në kuadër të detyrimit për trajtimin e ankesave*”, shtohet:
 1. Të sigurohet se stafi është në gjendje të adresojë në çast problematika që lidhen me marrjen e informacionit të kërkuar nga klienti.
- Në dispozitat “*Monitorimi dhe raportimi*”, shtohet:

1. Kodi i Etikës dhe Sjelljes i punonjësve të qendrave të kujdesit të klientit duhet t'i bëhet me dije stafit.
 2. Pas mbledhjes dhe analizimit të rezultateve të anketimit, Furnizuesi brenda 12 muajve nga marrja e rezultatit të anketës do të hartojë një Plan Veprimi të ri, i cili do të përqëndrohet në fushat për përmirësim të theksuar në rezultate dhe progres kundrejt standardeve të vendosura. Ky plan veprimi do të paraqitet për miratim në ERE.
- Në dispozitat “*ERE do të kryejë monitorime specifike në lidhje me..*” shtohet:
 1. Statusin e ankesave të përsëritura.

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

Vendosi:

1. Të miratojë disa shtesa dhe ndryshime në “Planin e masave për Operatorin e Shpërndarjes së Energjisë Elektrike ‘OSHEE’ sh.a. për respektimin e të drejtave të klientëve të furnizimit me energji elektrike”, të miratuar me vendimin e Bordit të ERE Nr. 201, datë 03.09.2018.
2. Drejtoria e Mbrojtjes së Konsumatorit, Performancës dhe Standarteve, 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, brënda 30 ditëve kalendarike nga dita e publikimit në Fletoren Zyrtare.

Ky vendim botohet në Fletoren Zyrtare.

KRYETARI I ERE

Petrit AHMETI

PLANI I MASAVE
PËR FURNIZUESIN E SHËRBIMIT UNIVERSAL “PËR RESPEKTIMIN E TË DREJTAVE TË KLIENTËVE TË FURNIZIMIT ME ENERGJI ELEKTRIKE”

NENI 1

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 operatoreve të licencuar në lidhje me respektimin e detyrimeve ligjore, kushteve të shërbimit publik, kushteve të kontratës, si dhe zbatimin e vendimeve dhe urdhrave të ERE-s. Misioni i ERE-s, ndër të tjera, përfshin një treg energjie që reflekton një shërbim të mirë për klientët familjarë dhe jofamiljarë të shërbyer nga Furnizuesi i Shërbimit Universal dhe Furnizuesit e tjerë.

Vizioni i ERE-s është për një treg të hapur dhe konkurrues ku klientët mbrohen dhe marrin shërbim të sigurt dhe brenda cilësisë së miratuar sipas ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar

NENI 2

Qëllimi i ERE-s për mbrojtjen e klientit

1. Autoriteti i ERE-s, për mbrojtjen e klientit ka si qëllim:
 - a) Mbrojtjen e interesave të klientëve në tërësi bazuar në një trajtim të barabartë dhe jodiskriminues përmes procedurave ligjore e transparente;
 - b) Monitorimin dhe kontrollin e shërbimeve që ofron i licencuari ndaj klientëve të energjisë elektrike;
 - c) Të promovojë përfitimet e konkurrencës dhe të mbrojtjes së klientit përmes ndërgjegjësimit publik;
 - d) Të informojë klientët për të bërë zgjedhje mbi bazën e informacionit të siguruar si pjesë e shërbimit publik, për të mbështetur kështu të drejtat e tyre përfshirë të drejtën e zgjedhjes së furnizuesit të energjisë elektrike.

2. Ushtrimi i përgjegjësive nga ERE realizohet kryesisht përmes aktiviteteve të mëposhtme:

Zbatimimi i ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, i ndryshuar.

- a) ERE është autoriteti përgjegjës për zbatimin e ligjit për sektorin e energjisë elektrike nga të licencuarit.
- b) ERE kryen monitorime, dhe kërkon nga të licencuarit zbatimin e ligjit dhe korrigjimin e efekteve kur konstaton mosrespektim të legjislacionit në fuqi.
- c) Aktet rregullatore që ERE miraton reflektojnë jo vetëm kërkesat që lidhen me zbatimin e ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, por edhe kërkesat që lindin nga zbatimi i ligjit për mbrojtjen e klientit, të drejtën e informimit dhe mbrojtjen e të dhënave personale.
- d) Në çdo rast, kuadri rregullator përfshin, gjithashtu, edhe detyrimet që lidhen me angazhimin e vendit tonë në kuadër të Traktatit të Komunitetit të Energjisë, direktivat e BE-së për mbrojtjen e klientët në të gjitha fazat e një procesi që lidhet me shërbimin e furnizimit me energji elektrike.
- e) Për të trajtuar shkeljet e legjislacionit të mbrojtjes së klientit, ERE ka në strukturën e Saj, Drejtorinë e Mbrojtjes së Konsumatorit performancës dhe Standarteve që trajton çdo rast ku konstatohet sjellje të padrejta ose që dëmtojnë klientët në shkelje të legjislacionit në fuqi.

3. Zbatimi i rregullave që lidhen me sigurinë dhe cilësinë e furnizimit.

- a) Për respektimin e treguesve dhe kërkesave të operimit dhe cilësisë së furnizimit me energji elektrike, si dhe performancën në lidhje me sigurinë e rrjetit të shpërndarjes, sipas kërkesave të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar, me vendimin nr. 181, datë 10.11.2017, është miratuar “Rregullorja për kriteret standarde të cilësisë së shërbimit të furnizimit dhe performancës së sigurisë së Rrjetit të Shpërndarjes së energjisë elektrike”, e cila për qëllime të informimit të klientëve është publikuar në Fletoren Zyrtare dhe në faqen e internetit të ERE-s. Qëllimi i kësaj rregullore dhe akteve të tjera, që lidhen me kushtet e ofrimit të shërbimit publik është, të krijojë, gjithashtu, siguri më të madhe dhe transparencë në marrëdhëniet ndërmjet furnizuesve dhe klientëve. ERE është institucioni përgjegjës për monitorimin e pajtueshmërisë me kuadrin rregullator në fuqi, hetimin e ankesave dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve dhe marrjen e masave zbatuese.

4. Furnizuesi i Shërbimit Universal ka detyrën të ofrojë shërbimin në përputhje me:

- a) Ligjin nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, i ndryshuar;
- b) rregullore per kriteret standarte te cilesise se sherbimit te furnizimit dhe performances se sigurise se rrjetit te shperndarjes se energjise elektrike miratuar me vendimin nr. 181, datë 10.11.2017
- c) Rregullat për vendosjen e detyrimit të shërbimit publik siç miratuar nga ERE, me vendimin nr. 112, datë 8.7.2016;
- d) Kushtet e përgjithshme të furnizimit me energji elektrike për klientët që furnizohen nga shërbimi universal, miratuar me vendimin e bordit të ERE-s nr. 15, datë 10.1.2018;
- e) Aktet e tjera rregullatore.

5. Operatori i sistemit të shpërndarjes ka detyrën të ofrojë shërbimin në përputhje me

- a) Ligjin nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, i ndryshuar;
- b) Rregullore per kriteret standarte te cilesise se sherbimit te furnizimit dhe performance s se sigurise se rrjetit te shperndarjes se energjise elektrike miratuar me vendimin nr. 181, datë 10.11.2017
- c) Kushteve te percaktuara ne licencen e shperndarjes, miratuar me vendimin e bordit të ERE-s. Nr. 216, datë 11.10.2018.
- d) Rregullore për Lidhjet e Reja në Sistemin e Shpërndarjes

6. Shërbimi Universal i Furnizimit është një detyrim i shërbimit publik i vendosur nga ERE për Furnizuesin e Shërbimit Universal, i cili siguron të drejtën e furnizimit me energji elektrike për klientët që përfitojnë nga shërbimi universal në Republikën e Shqipërisë, me një cilësi të caktuar të furnizimit, me çmime të rregulluara, lehtësisht dhe qartësisht të krahasueshme, transparente dhe jodiskriminuese, me qëllim mbrojtjen e tyre nga rritjet e paarsyetuara të çmimit duke arritur hapjen e plotë të tregut të energjisë elektrike, siç parashikuar në nenin 109, të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar.

7. Duke qenë i ngarkuar me detyrimin e shërbimit universal të furnizimit si pjesë e detyrimit të shërbimit publik, FSHU sh.a në funksionin e furnizuesit është i detyruar të furnizojë klientët fundorë sipas përcaktimeve të VKM-së nr. 244, datë 30.3.2016, “Për miratimin e kushteve për vendosjen e detyrimeve të shërbimit publik që do të zbatohen ndaj të licencuarve në sektorin e

energjisë elektrike, të cilët ushtrojnë aktivitetin e prodhimit, transmetimit, shpërndarjes dhe furnizimit me energji elektrike”, të ndryshuar.

8. Përgjegjësitë e furnizuesit sipas kuadrit rregullator

a. - 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 operatorit t’u ofrojë klientëve qasje në informacionin që lidhet me shërbimin e ofruar nga i licencuari.

Sa më sipër, detyrimi i furnizuesit të shërbimit universal, konsiston në:

1. Të informojë klientët për të drejtat dhe kushtet që të furnizohet sipas shërbimeve universale;
2. Të informojë klientët për termat dhe kushtet e furnizimit dhe çmimit të energjisë elektrike dhe që kanë të drejtën të zgjedhin një furnizues tjetër;
3. Të informojë klientët për furnizimin me energji elektrike sipas termave dhe kushteve të përcaktuara në **legjislacionin në fuqi**;
4. Të informojë klientët mbi masat për të shlyer detyrimet e papaguara;
5. Të informojë 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, dhe legjislacionit përkatës në vend;
6. Të publikojë në faqen zyrtare të internetit çmimet e furnizimit të miratuara nga ERE.

b. Veprimet në kuadër të detyrimit për informim

Veprimet në kuadër të detyrimit të furnizuesit për informim, përfshijnë dhënien e informacionit përmes shërbimeve telefonike, të kujdesit për klientët dhe internetit, kryerjen e njoftimeve publike për të ofruar një shërbim të dobishëm, të sjellshëm dhe efektiv për të gjithë klientët.

1. Në çdo rast i licencuari 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.
2. **Furnizuesi ka detyrimin të njoftojë në çdo rast klientit që ka paraqitur një ankesë për zgjidhjen e dhënë zyrtarisht, dhe jo vetëm ta zgjidhe.**
3. **Furnizuesi ka detyrimin të njoftojë klientin mbi të drejtën e ushtrimit të ankesës tek Furnizuesi dhe në ERE.**
4. Për qëllime të vlerësimit të nivelit të zbatimit të detyrimit që lidhet me të drejtën për informim të klientit, Furnizuesi do të sigurojë përmes procedurave të tij të brendshme sa vijon:
 - a) Njohjen e stafit me përgjegjësitë e shoqërisë duke siguruar që i gjithë stafi të jetë i vetëdijshëm dhe t’i përmbahet detyrimeve që rrjedhin nga zbatimi i kuadrit rregullator në fuqi.
 - b) Të sigurojë auditim të brendshëm të shërbimit të klientit.

c. Barazia: i licencuari ka përgjegjësinë për të ofruar një shërbim që është në dispozicion për të gjithë klientët, për të siguruar që askush nuk është i diskriminuar në ndërveprimet dhe procedurat që lidhen me sigurimin e shërbimit universal të furnizimit, që të gjithë klientët trajtohen në mënyrë të barabartë në përputhje me legjislacionin në fuqi.

d. Veprimet në kuadër të detyrimit për trajtim të barabartë të klientëve të energjisë elektrike

Për qëllime të vlerësimit të nivelit të zbatimit të detyrimit që lidhet me trajtimin në mënyrë të barabartë të klientëve në përputhje me legjislacionin, Furnizuesi do të sigurojë përmes procedurave të brendshme sa vijon:

1. Të mundësojë marrjen e komenteve nga klientët për shërbimin e ofruar (anketa **periodike** dhe forma të tjera të përshtatshme sipas Furnizuesit).
2. **Të masë nivelin e kënaqësisë së klientëve nëpërmjet organizimit të anketave që adresojnë në mënyrë të posaçme, kohën e kthimit të përgjigjeve dhe zgjidhjeve për problematikat e adresuara prej tyre.**
3. Të administrojë dhe të bëjë vlerësimet përkatëse në analizë të gjetjeve nga komentet e klientëve **dhe të publikojë këto rezultate në faqen zyrtare.**

9. Akses në shërbime

Ofrimi i zyrave të shërbimit që përputhen me standardet e punës dhe të sigurisë dhe si pjesë të kësaj, lehtësojnë aksesin për personat me aftësi të kufizuara dhe të tjerët me nevoja specifike, të tilla si:

- a) Furnizuesi duhet të sigurojë çdo ndihmë që mund të jetë e nevojshme për personat që kanë aftësi të kufizuara.
- b) Furnizuesi duhet të sigurohet që qendrat e kujdesit të klientit janë të disponueshme për vizitat e klientëve në përputhje me orarin e njoftuar të shërbimeve.
- c) Furnizuesi duhet të sigurojë dhënien e informacioni të qartë, në kohë, të saktë, e që është në dispozicion në të gjitha pikat e kontaktit.
- d) Furnizuesi duhet të sigurojë që potencialet e ofruara nga teknologjia e informacionit të jenë të shfrytëzueshme plotësisht e të disponueshëm në faqet e internetit.
- e) Furnizuesi duhet të përgatisë formularë, fletëpalosje që përmbajnë informacion mbi shërbimin e furnizimit universal, duke siguruar informacion në gjuhë të thjeshtë që kuptohet lehtë. Linja telefonike pa pagesë e klientit është një tjetër rrugë kryesore për sigurimin e informacionit. Funkcioni i saj është të informojë klientët duke iu përgjigjur pyetjeve në lidhje me të drejtat e përgjithshme të klientit, si dhe shërbimet e ofruara.

10. Veprimet në kuadër të detyrimit për akses në shërbime

Për qëllime të vlerësimit të nivelit të zbatimit të detyrimit që lidhet me aksesin në shërbime të klientëve në përputhje me legjislacionin, furnizuesi do të sigurojë përmes procedurave të brendshme sa vijon:

- a. Të mundësojë marrjen e komenteve nga klientët për shërbimin e ofruar (anketa dhe forma të tjera të përshtatshme sipas furnizuesit).
- b. Të vendosë një sistem regjistrimi të telefonatave që administrohen nga qendrat e kujdesit të klientit.
- c. Të administrojë dhe të bëjë vlerësimet përkatëse në analizë të gjetjeve nga komentet e klientëve.
- d. Të përgatisë përmes strukturave të brendshme, raporte periodike mbi sigurimin e dhënies së informacionit përmes linjave telefonike apo internetit/**komunikimit në adres elektronik te emailit**, dhe sipas rastit të kryejë auditime për shërbimin e klientit, nivelin e informacionit të ofruar në qendrat e kujdesit ndaj klientit (KNK).
- e. Të vlerësojë opinionin e stafit lidhur me disponueshmërinë dhe lehtësinë e qasjes në informacion nga klientët.**Furnizuesi të mbajë një database të opinioneve/propozimeve të stafit apo klienteve me qëllim përmirësimin e shërbimit dhe mënyrës së adresimit të tyre.**

11. Ankesat

Mbajtja e një sistemi të qasshëm, transparent dhe të thjeshtë për t'u përdorur për t'u marrë me ankesat për cilësinë e shërbimit të ofruar. Furnizuesi duhet të ofrojë një shërbim me cilësi të lartë për të gjithë, duke siguruar që të gjitha ankesat të adresohen menjëherë, në mënyrë të drejtë dhe në mënyrë të qëndrueshme.

- a) I licencuari do të mbaje klientët të përditësuar duke siguruar informacion në lidhje me ankesën e tyre në baza të vazhdueshme.
- b) I licencuari do të mbajë një sistem zyrtar të ankimit/rishikimit të formalizuar, transparent dhe të thjeshtë për përdorim, për të gjithë klientët, të cilët janë të pakënaqur në lidhje me shërbimet.
- c) Nëse parashtruesi i ankesës nuk është i kënaqur me rezultatin e ankesës së tyre fillestare, Klienti duhet të informohet për të drejtën e tij për të ankimuar qëndrimin e Furnizuesit, në institucionet e ngarkuar me ligj për mbrojtjen e klientit, të tillë si: ERE, Zyrën e Avokatit të Popullit, Komisionit për Mbrojtjen e Klientit.

12. Veprimet në kuadër të detyrimit për trajtimin e ankesave

Për qëllime të vlerësimit të nivelit të zbatimit të detyrimit që lidhet me trajtimin në mënyrë të barabartë të klientëve në përputhje me legjislacionin, furnizuesi do të sigurojë përmes procedurave të brendshme sa vijon:

- a. Të sigurohet se stafi është i vetëdijshëm për procesin e ankesave, pranon ankesën dhe merr të gjitha masat për ta zgjidhur atë brenda afateve.
- b. Të sigurohet se stafi është në gjendje të adresojë në çast problematika që lidhen me marrjen e informacionit të kërkuar nga klienti.

13. E drejta e zgjedhjes së shërbimit nga klienti:

Ofrimi i zgjedhjes, aty ku është e mundur, në ofrimin e shërbimeve duhet të përfshijë metodat e pagesës, vendndodhjen e pikave të kontaktit të Furnizuesit, orët e hapjes dhe afatet e dorëzimit të kërkesave. Furnizuesi bën çdo përpjekje për të ofruar mënyra të shumta për klientët për të gjetur informacion rreth furnizuesit dhe për të kontaktuar atë.

14. Veprimet në kuadër të detyrimit për të drejtën e zgjedhjes së shërbimit nga klienti

Për të siguruar këtë të drejtë, furnizuesi jep një sërë kanalesh kontaktesh, përfshirë dokumente shkresorë, *e-mail*, forma *online*, media dhe telefon pa pagesë, për të lehtësuar shkëmbimin e informacionit dhe hetimin efektiv të mbrojtjes së klientit.

15. Monitorimi dhe raportimi

- a) ERE do të monitorojë punën e Furnizuesit të Shërbimit Universal kundrejt standardeve të vendosura në aktet rregullatore dhe në përputhje me detyrat sipas këtij plani masash. ERE do të monitorojë punën e Furnizuesit të Shërbimit Universal kundrejt standardeve të vendosura në aktet rregullatore dhe në përputhje me detyrat sipas këtij plani masash.
- b) “Kodi i Etikës dhe Sjelljes” i punonjësve të qendrave të kujdesit të klientit duhet ti bëhet me dije stafit. Gjithashtu, Furnizuesi i Shërbimit Universal do të marrë masat për të vendosur një marrëdhënie bashkëpunimi me Operatorin e Sistemit të Shpërndarjes së Energjisë Elektrike për trajtimin e ankesave që lidhen me problematikën që mund të shfaqen.

- c) Në fillim të çdo viti, Furnizuesi do të zhvillojë një anketë të Shërbimit të Klientit, si një tregues i performancës. Lloji dhe numri i klientëve që do të anketohen do të përcaktohet nga Furnizuesi i Shërbimit Universal. 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 mars e çdo viti.
- d) Pas mbledhjes dhe analizimit të rezultateve të anketimit, Furnizuesi brenda 12 muajve nga **nga marrja e rezultatit të anketës do** të hartojë një Plan Veprimi të ri, i cili do të përqendrohet në fushat për përmirësim të theksuar në rezultate, dhe progresi kundrejt standardeve të vendosura. **Ky plan veprimi do të paraqitet për miratim në ERE.**
- e) ERE do të kryejë monitorime specifike në lidhje me:
- i. Trajtimi dhe statusi i ankesave (ankesat e dërguara nga ERE; Avokati i Popullit; Zyra për Mbrojtjen e Klientit, zyrat qendrore të **FSHU-së** etj.).
 - ii. Statusin e ankesave të perseritura**
 - iii. Procedura e ndjekur nga qendrat e kujdesit ndaj klientit, për trajtimin e ankesave të klientëve të energjisë elektrike.
 - iv. Afatet dhe procedurat për trajtimin e kërkesave dhe ankesave për “Lidhjet e reja” konform rregullores për “Lidhjet e reja me sistemin e shpërndarjes”.
 - v. Zbatimi i afateve lidhur me lëshimin e faturës së korrigtuar dhe kompensimet përkatëse sipas “Kushteve të përgjithshme të shërbimit universal të furnizimit për klientët fundorë” dhe “Kushtet e përgjithshme të shërbimit të furnizimit për klientët fundorë”.
 - vi. Treguesit e 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.

- Zbatimi i vendimit të Bordit të ERE-s nr. 104, datë 23.6.2016, i ndryshuar me vendimin nr. 181, të Bordit të ERE-s, datë 23.11.2016, “Mbi përcaktimin e vlerave referuese në rast se të dhënat e matjes janë përkohësisht të padisponueshme dhe të paarrtshme, si dhe mbi shfuqizimin e vendimeve të ERE-s nr. 49, datë 21.10.2004 dhe nr. 146, datë 21.12.2013,

- Zbatimin e vendimit të ERE-s, lidhur me anulimin e faturave të klientëve të energjisë elektrike, nën emërtimin “dëm ekonomik” dhe “energji e pamatur” për periudhën 2008–2011.

- Kushtet e punës të qendrave të ngritura rishtazi apo atyre ekzistuese.

- Eficienca në dhënien e shërbimeve.

- **Transparenca në dhënien e informacionit të domosdoshëm për klientët në kanalet zyrtare të komunikimit por edhe në cdo rast që kërkohet.**

- Afishimi dhe publikimi i të dhënave të domosdoshme për klientët si detyrim i Furnizuesit edhe në cilësinë e të ngarkuarit me detyrimin e shërbimit universal apo/edhe furnizues i alternativës së fundit.

- Plotësimi i kushtit që i licencuari t’i bëjë të dukshme afatet dhe kushtet e përgjithshme që rregullojnë marrëdhëniet e tij me klientët në të gjitha zyrat e tij, publikojë në faqen e tij të internetit, dhe t’u japë klientëve mundësinë të marrin një kopje të dokumentit.

- Marrja e informacionit të detajuar mbi çmimet dhe tarifat e energjisë elektrike për kategori të ndryshme klientësh.

- Lëshimi i faturave të detajuara sipas kërkesës, dhe mbajtja e dokumentacionit të mjaftueshëm për të mbështetur shumat e faturuara.

- Ngritja dhe menaxhimi i njësive të dedikuara për marrëdhëniet me klientët dhe punësimi i një numri të mjaftueshëm personeli të kualifikuar.

- Publikimi i të dhënave mbi organizimin e njësisë së dedikuar, përfshirë vendndodhjen, orët e punës, orët për takimet me klientët, numrin e telefonit të kontaktit, afatet dhe kushtet për lidhjen e klientëve me Rrjetin e Shpërndarjes, aplikimet për hetimin e kushteve dhe procedurave për lidhjen e klientëve me Rrjetin e Shpërndarjes.

- Funksionimi i sistemit për regjistrimin dhe trajtimin e ankesave, aplikimeve dhe propozimeve të klientëve.

FSHU do të përgatisë informacione periodike çdo tre muaj për të informuar ERE-n mbi nivelin e sigurimit të shërbimeve siç përcaktuar në këtë plan masash. Informacioni periodik do të përfshijë, ndër të tjera, raportim mbi:

Njohjen e stafit me përgjegjësit e kompanisë duke siguruar që i gjithë stafi të jetë i vetëdijshëm dhe t’u përmbahet detyrimeve që rrjedhin nga zbatimi i kuadrit rregullator në fuqi.

- Të sigurojë auditim të shërbimit të klientit.

- Të mundësojë marrjen e komenteve nga klientët për shërbimin e ofruar (anketa dhe forma të tjera të përtashme sipas furnizuesit).

- Të administrojë dhe të bëjë vlerësimet përkatëse në analizë të gjetjeve nga komentet e klientëve.

- Të përgatisë përmes strukturave të brendshme, 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.

- Të vlerësojë opinionin e stafit lidhur me disponueshmërinë dhe lehtësinë e qasjes në informacion nga klientët.

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

- Çështje të tjera në gjykimin e furnizuesit që lidhen me respektimin e të drejtave të klientëve.

Informacioni periodik i dërguar nga FSHU siç përcaktuar në këtë plan masash, dhe gjetjet e evidentuara në informacionin e përgatitur nga stafi teknik i ERE-s, nga monitorimet specifike siç cituar më lart, do të shërbejë për vlerësimin nga ERE të ofrimit të shërbimeve dhe sigurimin e respektimit të të drejtave të klientëve .