



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
ENTI RREGULLATOR I ENERGJISË

BORDI

VENDIM

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”

Në mbështetje të nenit 16 dhe nenit 20 gërmat “a” dhe “h”; neneve 80, 81, 82, 83, 84, 85, 94 dhe 96 të Ligjit Nr. 43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike” i ndryshuar; Rezolutës së Kuvendit të Shqipërisë datë 09.07.2018, “Për vlerësimin e veprimtarisë së Entit Rregullator të Energjisë për vitin 2017”, Bordi i ERE-s, në mbledhjen e tij të datës 03.09.2018, mbasi shqyrtoi relacionin mbi 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:

Kuvendi i Shqipërisë në Rezolutën e tij, datës 9.07.2018, për vlerësimin e veprimtarisë së Entit Rregullator të Energjisë për vitin 2017, ka rekomanduar ndër të tjera :

- Në kuadër të mbrojtjes së konsumatorit përmes kompetencave që i jep Ligji të kërkojë nga OSHEE sh.a, respektimin e të drejtave të konsumatorit, përmirësimin e shërbimit të kujdesit për klientin, evidentimin dhe ndëshkimin e sjelljeve arbitrare dhe të papërgjegjshme nga punonjës të OSHEEsh.a, , si dhe respektimin e afateve për shërbimet përkatëse të cilat jo rrallë nuk respektohen duke krijuar vonesa të cilat lënë vend për abuzim dhe korrupsion.
- Në kuadër të mbrojtjes së konsumatorit dhe për të bërë të mundur që përdoruesit të mos ndjehen të pambrojtur në një treg i cili akoma nuk është liberalizuar, ERE të hartojë një plan masash me detyra konkrete për OSHEEsh.a, lidhur me problematikat kryesore sa i takon respektimit të të drejtave të konsumatorit dhe të informojë Kuvendin mbi realizimin e këtyre masave nga OSHEEsh.a, mbi baza periodike gjatë vitit.

- *Të rrisë përpjekjet e OSHEE sh.a në ndërgjegjësimin e konsumatorëve për të drejtat e tyre që lidhen me shërbimin e furnizimit me energji elektrike, përmes publikimeve në faqen online të institucionit, si dhe mjeteve të tjera të komunikimit;*
 - *OSHEE sh.a të vijojë t'i kushtojë një vëmendje të veçantë kujdesit për mbrojtjen e interesave të konsumatorëve, duke trajtuar jo vetëm ankesat e përcjella për kompetencë në ERE, por duke marrë pjesë në proceset gjyqësore në të cilat konsumatorët ushtrojnë të drejtën kushtetuese për ankesë ndaj Operatorit të Shpërndarjes së Energjisë Elektrike.*
- Shërbimi i furnizimit me energji elektrike realizohet si një shërbimi i rregulluar çka përfshin “Kontrata Rregulluara”, Rregulla dhe standarte të cilësisë së shërbimit të miratuara nga ERE . Këto akte rregullojnë marrëdhëniet në veprimtarinë e furnizimit për klientet tariforë dhe gjithashtu synojnë të mbajnë në konsideratë ekuilibrimin sa më të mirë të të drejtave dhe detyrimeve të palëve në këtë marrëdhënie kontraktore.
 - Ligji Nr. 43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike” i ndryshuar, përcakton në mënyrë të qartë veprimtarinë e furnizimit të klienteve fundore dhe atributin e ERE –s për të miratuar dhe monitoruar “Kushtet e përgjithshme të shërbimit universal të furnizimit si detyrim i shërbimit publik”.
 - Ligji Nr. 43/2015 ”Për Sektorin e Energjisë Elektrike” i ndryshuar, përcakton detyrime më specifike për furnizuesin e ngarkur me detyrimin e shërbimit universal të furnizimit si detyrim i shërbimit publik si dhe të drejta e detyrime të qarta për klientët fundorë.
 - Në këto kushte dhe për sa rekomanduar nga Kuvendi në Rezolutën e sipërcituar, vlerësohet e nevojshme hartimi i një plani masash për “OSHEE”sha, për respektimin e të drejtave të konsumatorëve të furnizimit me energji elektrike me qëllim garantimin dhe mbrojtjen e interesave të klientëve fundorë, si një detyrim i cili buron nga Ligji Nr. 43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike” i ndryshuar.
 - Në këtë plan masash identifikohen qartësisht përgjegjësitë e Furnizuesit në kuadër të detyrimit të shërbimit publik të tillë si: *E drejta e informimit, aksesit te konsumtarit ndaj shërbimeve, e drejta për të paraqitur ankesë ndaj shërbimit të ofruar, e drejta e zgjedhjes, përfshirë e drejta e zgjedhjes modaliteteve të pagesave, e drejta e zgjedhjes së furnizuesit, e drejta për t’u informuar për çmimet.*
 - 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. Brenda 6 muajve nga miratimi i këtij plani masash, Furnizuesi do të miratojë një “Kod të Etikës dhe Sjelljes” të punonjësve të Qëndrave të Kujdesit të Klientit. 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 problematikat që mund të shfaqen. .

- Në fillim të çdo viti , OSHEE sh.a 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 OSHEE sh.a, si dhe do të raportohen në ERE jo më vonë se data 31 Mars e çdo viti
- Pas mbledhjes dhe analizimit të rezultateve të anketimit, OSHEEsh.a, brenda 12 muajve nga hyrja në fuqi e këtij plani masash do të hartojë një *Plan Veprimi* të ri i cili do të përqëndrohet në fushat për përmirësim të theksuar në rezultate, dhe progresi kundrejt standardeve të vendosura. Ky plan veprimi do të paraqitet për miratim në ERE.
- ERE do të kryejë monitorime specifike për ëështjet e trajtimit të ankesave- kërkesave, Treguesit e cilësisë së shërbimit, konform rregullores për Cilësinë e Shërbimit, kushtet e punës të Qëndrave të Kujdesit të Klientit ngritura rishtazi apo atyre ekzistuese, eficiencës në dhënien e shërbimeve, transparencës në dhënien e informacionit të domosdoshëm për klientët etj.

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

Vendosi:

1. Të miratojë *“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”*.
2. Drejtoria Juridike dhe e Mbrojtjes së Konsumatorit, do të njoftojë “OSHEE“ sh.a, për Vendimin e Bordit të ERE-s.

Ky vendim hyn në fuqi menjëherë

Ky vendim botohet në Fletoren Zyrtare.

Ky vendim mund të ankimohet në Gjykatën Administrative Tiranë, brenda 30 ditëve kalendarike, nga botimi në Fletoren Zyrtare.

KRYETARI

Petrit AHMETI



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
ENTI RREGULLATOR I ENERGJISË

BORDI I KOMISIONERËVE

PLANI I MASAVE PËR OPERATORIN E SHPËRNDARJES SË ENERGJISË ELEKTRIKE. “OSHEE SH.A” PËR RESPEKTIMIN E TË DREJTAVE TË KLIENTËVE TË FURNIZIMIT ME ENERGJI ELEKTRIKE”

Hyrje

Në zbatim të Ligjit Nr. 43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike” i ndryshuar, ERE ka të drejtën dhe detyrën për të monitoruar, kontrolluar dhe inspektuar shërbimet e operatoreve të licensuar 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 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 është për një treg të hapur dhe konkurrues ku klientët mbrohen dhe marrin shërbim të sigurtë dhe brenda ciësisë së miratuar sipas Ligjit Nr.43/2015 “Për sektorin e energjisë elektrike”, i ndryshuar

Qëllimi ERE 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 licensuari 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 si pjesë e shërbimit publik, për të mbështetur kështu të drejtat e tyre përfshirë të drejtën e zgjedhjes së furnizuesit të energjisë elektrike.

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

- Zbatimi i Ligjit Nr.43/2015 “Për sektorin e energjisë elektrike”, i ndryshuar.

ERE është autoriteti përgjegjës për zbatimin e ligjit për sektorin e energjisë elektrike nga të licensuarit. ERE kryen monitorime, dhe kërkon nga të licensuarit zbatimin e ligjit dhe korrigjimin e efekteve kur konstatohen mosrespektim të ligjislacionit në fuqi. 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. Në cdo 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. Për të trajtuar shkeljet e legjislacionit të mbrojtjes së klientit, është ngritur dhe funksionon prej shumë vitesh Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorit që trajton cdo rast ku konstatohet sjellje të padrejta ose që dëmtojnë klientët në shkelje të legjislacionit në fuqi.

-Zbatimi i rregullave që lidhen me sigurinë dhe cilësinë e furnizimit

Për respektimin e treguesëve dhe kërkesave të operimit dhe cilësisë së furnizimit me energji elektrike, si dhe performancën në lidhje me sigurinë e rrjetit për Operatorin e Sistemit të Shpërndarjes (OSSH), sipas kërkesave të Ligjit nr. 43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike” i 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 klienteve 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 insitucioni përgjegjës për monitorimin e pajtueshmërisë me kuadrin rregullator në fuqi, hetimin e ankesave dhe, zgjidhjen e mosmarrëveshjeve dhe marrjen e masave zbatuese.

Furnizuesi i shërbimit universal ka detyrën të ofrojë shërbimin në përputhje me :

- Ligjin nr.43/2015 “Për sektorin e energjisë elektrike” i ndryshuar,

- Rregullore për cilësinë e shërbimit miratuar me Vendimin nr. 181, datë 10.11.2017,
- Rregullat për vendosjen e detyrimit të shërbimit publik siç miratuar nga ERE me Vendimin nr. 112, datë 08.07.2016
- Kushtet e përgjithshme të furnizimit me energji elektrike për klientet që furnizohen nga shërbimi universal, miratuar me vendimin e bordit të ERE-s nr. 15, datë 10.01.2018
- Aktet të tjera rregullatore,

Shërbimi Universal i Furnizimit është një detyrim i shërbimit publik i vendosuar 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” i ndryshuar.

Duke qënë i ngarkuar me detyrimin e shërbimit universal të furnizimit si pjesë e detyrimit të shërbimit publik, “OSHEE” sha/ FSHU në funksionin e furnizuesit është i detyruar të furnizojë klientët fundorë sipas përcaktimeve të VKM nr. 244, datë 30.03.2016, “Për miratimin e kushteve për vendosjen e detyrimeve të shërbimit publik që do të zbatohen ndaj të licensuarve në sektorin e energjisë elektrike, të cilët ushtrojnë aktivitetin e prodhimit, transmetimit, shpërndarjes dhe furnizimit me energji elektrike.” i ndryshuar.

Përgjegjësitë e Furnizuesit sipas kuadrit rregullator.

- **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 tu ofrojë klienteve qasje në informacionin që lidhet me shërbimin e ofruar nga i licensuari.

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

- të informojë klientët për të drejtat dhe kushtet që të furnizohet sipas shërbimeve universale;
- të informojë klientët për termat dhe kushtet e furnizimit dhe çmimit të energjisë elektrike dhe që kanë të drejtën të zgjedhin një furnizues tjetër;

- të informojë klientët për furnizimin me energji elektrike sipas termave dhe kushteve të përcaktuara në këtë Rregullore;
- të informojë klientët mbi masat për të kryer detyrimet e papaguara;
- 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” i ndryshuar dhe legjislacionit përkatës në vend;
- të publikojë në faqen zyrtare të internetit çmimet e furnizimit të miratuara nga ERE.

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.

Në çdo rast i licensuari do të sigurojë vëninën 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.

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:

- *Njohjen e stafit me përgjegjësitet e kompanisë duke siguruar që i gjithë stafi të jetë i vetëdijshëm dhe t'i përmbahet detyrimeve që rrjedhin nga zbatimi i kuadrit rregullator në fuqi.*
- *Të sigurojë auditim të brendshëm të shërbimit të klientit.*

Barazia: I Licensuari 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.

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:

- Të mundësojë marrjen e komenteve nga klientët për shërbimin e ofruar (anketa dhe forma të tjera të përshtatshme sipas Furnizuesit).
- Të administrojë dhe të bëjë vlerësimet përkatëse në analizë të gjetjeve nga komentet e klientëve.

Aksesi 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:

- *Furnizusi duhet të sigurojë çdo ndihmë që mund të jetë e nevojshme për personat që kanë aftësi të kufizuara.*
- *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.*
- *Furnizuesi duhet të siguroj dhënien e informacioni të qartë, në kohë, të saktë, e që është në dispozicion në të gjitha pikat e kontaktit.*
- *Furnizuesi duhet të sigurojë që potencialet e ofruara nga teknologjia e informacionit të jenë të shfrytëzueshme plotësisht e të disponueshëm në faqet e internetit.*
- *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. Funkzioni i saj është të informojë klientët duke iu përgjigjur pyetjeve në lidhje me të drejtat e përgjithshme të klientit si dhe shërbimet e ofruara.*

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:

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

- *Të vendos një sistem rregjistrimi të telefonatave që administrohen nga qendrat e kujdesit të klientit.*
- *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 Ndaj Klientit (KNK).*
- *Të vlerësojë opinionin e stafit lidhur me disponueshmërinë dhe lehtësinë e qasjes në informacion nga klientët.*

Ankesat

Mbajtja e një sistemi të qasëshëm, 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. I licensuari do të mbaj klientët të azhurnuar duke siguruar informacion në lidhje me ankesën e tyre në baza të vazhdueshme. I licensuari do të mbajë një sistem zyrtar të ankimit/rishikimit të formalizuar, transparent dhe të thjeshtë për përdorim, për të gjithë klientet të cilët janë të pakënaqur në lidhje me shërbimet. 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 insitucioent e ngarkuar ame ligj për mbrojtjen e klientit, të tillë si ERE, Zyrën e Avokatit të Popullit, Komisionit për Mbrojtjen e Klientit.

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:

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

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.

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 dokumenta shkresorë, E-mail, forma online, media dhe telefon pa pagesë, për të lehtësuar shkëmbimin e informacionit dhe hetimin efektiv të mbrojtjes së klientit.

Monitorimi dhe Raportimi

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. Brenda 6 muajve nga miratimi i këtij plani masash, Furnizuesi do të miratojë një “Kod të Etikës dhe Sjelljes” të punonjësve të Qëndrave të Kujdesit të Klientit. 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 problematikat që mund të shfaqen.

Në fillim të çdo viti, OSHEE sh.a 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 OSHEE sh.a, si dhe do të raportohen në ERE jo më vonë se data 31 Mars e çdo viti

Pas mbledhjes dhe analizimit të rezultateve të anketimit, OSHEEsh.a, brenda 12 muajve nga hyrja në fuqi e këtij plani masash do të hartojë një *Plan Veprimi* të ri i cili do të përqëndrohet në fushat për përmirësim të theksuar në rezultate, dhe progresi kundrejt standardeve të vendosura. Ky plan veprimi do të paraqitet për miratim në ERE.

ERE do të kryejë monitorime specifike në lidhje me:

- Trajtimi dhe statusi i ankesave (ankesat e dërguara nga ERE; Avokati i Popullit; Zyra për Mbrojtjen e Klientit, Zyrat qendrore të OSHEE-se etj).

- Procedura e ndjekur nga Qendrat e Kujdesit ndaj Klientit, për trajtimin e ankesave të Klienteve të Energjisë Elektrike.
- Afatet dhe procedurat për trajtimin e kërkesave dhe ankesave për "Lidhjet e reja" konform rregullores për "Lidhjet e reja me sistemin e shperndarjes"
- 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 përgjithëshme të shërbimit të furnizimit për klientët fundorë»
- Treguesit e cilësisë së shërbimit, konform "Rregullore 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, Nr.104, datë 23.06.2016, i ndryshuar me Vendimin Nr.181 të Bordit të ERE, 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, date 21.10.2004 dhe Nr. 146, date 21.12.2013,
- Zbatimin e vendimit të ERE-s lidhur me anulimin e faturave të klienteve të energjisë elektrike, nën emertimin «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.
- Afishimi dhe publikimi i të dhënave të domosdoshme për klientët si detyrim i operatorit të shpërndarjes edhe në cilësinë e të ngarkuarit me detyrimin e shërbimit universal apo/edhe furnizues i alternativës së fundit.
- Plotësimi i kushtit që i Licensuari 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 numëri të mjaftueshëm personeli të kualifikuar.
- Publikimi i të dhenave mbi organizimin e njësisë së dedikuar, përfshirë vendndodhjen, orët e punës, orët për takimet me klientet, numrin e telefonit të kontaktit, afatet dhe kushtet për lidhjen e klienteve 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.

“OSHEE”sha, do të përgatis informacione periodike çdo tre muaj për të informuar ERE-n mbi nivelin e sigurimit të shërbimeve sic 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'i 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 përtatshme 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 “OSHEE”sha, 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 repektimit të të drejtave të klientëve nga “OSHEE”sha.