

12 mars 2007

**Nga: Ali Hamiti**  
Kryesues i Bordit  
Zyra e Rregulatorit për Energji

**Për: Znj. Pranvera Dobruna**  
Drejtoreshë Ekzekutive, KEK jsc

**Znj. Fëllanzë Pula**  
Drejtoreshë e Furnizimit, KEK jsc

**Cc: Z. Agron Dida,**  
Zëvendës Ministër, MEM

**Astrit Beqa**  
Sekretar i përhershëm  
MEM

**Mr. Ilir Salihu**  
Drejtor i NP, AKM

**Petrit Pepaj**  
KEK jsc – Furnizim

**Sherife Avdyli**  
Menaxhere e Rregullativës KEK Sh.A

**Lënda: Vendim mbi Procedurat e Përgjithshme për Ankesa të Konsumatorëve**

Të nderuara zonja,

Kemi kënaqësinë t'ju informojmë që Bordi i Zyrës së Rregulatorit për Energji (ZRRE) në takim të fundit të mbajtur më 7 mars 2007, ka shqyrtuar dhe ka aprovuar "**Procedurat e Përgjithshme për Ankesa të Konsumatorëve**".

Ky vendim është marrë bazuar në kërkesën e KEK Sh.A/ Divizionit të Furnizimit.

Ju lutemi të gjeni të bashkangjitur Vendimin **D\_36\_2007**.

Sinqerisht i juaj,

  
Ali Hamiti  
Kryesues i Bordit

Prishtinë, 12/03/2007  
Kodi i ZRRE-së: D\_36\_2007

**Bordi i Zyrës së Rregullatorit për Energji**

Duke marrë parasysh:

1. Dispozitat e Nenit 15.2 (h) dhe 17 të Ligjit Nr.2004/9 mbi “Rregullatorin e Energjisë”.
2. Dispozitat e “Rregullit mbi Kushtet e Përgjithshme të Furnizimit me Energji”; dhe
3. Propozimin e KEK SHA/Divizioni i Furnizimit

**Më 07 Mars 2007 Bordi i ZRRE-së ka vendosur të nxjerrë këtë:**

**VENDIM mbi “Procedurat e Përgjithshme për Ankesa të Konsumatorëve”**

1. Bordi i Zyrës së Rregullatorit të Energjisë (ZRRE) ka shqyrtuar Propozimin e KEK Sh.A/ Divizioni i Furnizimit për Procedurat e Përgjithshme për Ankesa të Konsumatorëve, dhe ka vendosur ta **APROVOJË** këto procedura.
2. Kundër këtij Vendimi mund të paraqitet ankesa në gjykatën e juridiksionit përkatës, brenda 14 ditësh prej datës së lëshimit ose publikimit të tij në faqen elektronike zyrtare të ZRRE-së.
3. Ky vendim nxirret në tri gjuhë: shqip, serbisht dhe anglisht. Në rast të mospërputhjes midis gjuhëve, do të sundoj versioni në gjuhën shqipe.
4. Ky vendim hyn në fuqi datën e lëshimit ose datën e publikimit në faqen elektronike zyrtare të ZRRE-së.
5. KEK Sh.A. do të publikoj Procedurat e Përgjithshme për Ankesa të Konsumatorëve dhe do të fillojë zbatimin e këtij vendimi menjëherë pas publikimit të këtij vendimi në faqen elektronike zyrtare të ZRRE-së.

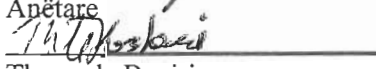
**Procedurat e Përgjithshme për Ankesa të Konsumatorëve – bashkëngjitur me këtë Vendim.**

**Bordi i ZRRE-së:**

Ali Hamir  
Kryesues

  
Merita Kostari

Anëtare

  
Theranda Beqiri

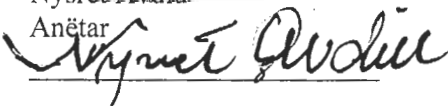
Anëtare

  
Naim Bejullahu

Anëtar

  
Nysret Avdiu

Anëtar





KORPORATA ENERGETIKE E KOSOVËS Sh. a.  
KOSOVO ENERGY CORPORATION J.S.C.  
ENERGETSKA KORPORACIJA KOSOVA D.D.

---

## KORPORATA ENERGETIKE E KOSOVËS

### DIVIZIONI I FURNIZIMIT

---

Procedura: Procedura e përgjithshme për ankesa të konsumatorëve

- Data: 14.09.2006
- Përgatitur: Petrit Pepaj
- Shqyrtuar: Arbënore Ibrahim
- Aprovuar: Fellanze Pula
- Referenca: S-06-09-14-Rev 00

#### **Neni 1**

Departamenti për Konsumatorë në kuadër të KEK - Divizionit të Furnizimit është përgjegjës për mbrojtjen e konsumatorëve duke bërë zgjidhjen dhe adresimin e ankesave në lidhje me çdo veprim mospërfillje ose shkelje të bërë nga vetë KEK-u apo operatori i sistemit të transmissioinit

#### **Neni 2**

##### **Kategoritë e Ankesave**

Ankesat janë ndarë në dy kategori: Janë dy lloje të ankesave:

- a) Ankesë në shërbimet e KEK-ut
- b) Ankesë në punëtorët e KEK-ut

### **Neni 3**

#### **Parashtrimi i Ankesave**

- 3.1 Konsumatori i cili do të parashtojë ankesë apo kërkesë për shërbimet e KEK-ut duhet të paraqitet në sportelin e sektorit për kujdes ndaj konsumatorëve te Divizionit te Furnizimit, përpos ankesave në nenin 6.
- 3.2 Punonjësi i sektorit për kujdes ndaj konsumatorëve do t'i udhëzoj konsumatorët në lidhje me të drejtat e tyre dhe procesin që ka të bëjë me parashtrimin e ankesave dhe kërkesave.
- 3.3 Konsumatori do të udhëzohet nga punonjësi i sektorit për kujdes ndaj konsumatorëve se cilin formular duhet të plotësojë.
- 3.4 Punonjësi i sektorit për kujdes ndaj konsumatorëve është i obliguar që të ndihmojë konsumatorët që kanë nevojë gjatë plotësimit të formularit të ankesës.

### **Neni 4**

#### **Ankesë në shërbimet e KEK-ut**

- 4.1 Për këtë kategori të ankesës konsumatori duhet të plotësoj formularin - ankesë e konsumatorit CO1
- 4.2 Në bazë të asaj se për çka ankohet konsumatori duhet të shënoj (√) në katrorin pranë natyrës së ankesës të cilën e paraqet.
- 4.3 Në rastet kur konsumatori ka ndonjë ankesë e cila nuk është përfshirë në asnjë pikë të formularit, atëherë konsumatori duhet të plotësojë hapësirën e zbrazët të formularit dhe ta përshkruan natyrën e ankesës.
- 4.4 Ankesa mund të mbulojë një ose me shume shkelje . Nëse ankesa mbulon me shume se një shkelje, atëherë duhet të behet adresimi i çdo shkelje.
- 4.5 Në rast se konsumatori e ka ankesën e shkruar atëherë ai e dorëzon të njëjtën së bashku me formularin e ankesës CO1.
- 4.6 Konsumatori duhet ta nënshkruan formularin e plotësuar të ankesës dhe datën e ankesës .
- 4.7 Konsumatorit do ti ipet nga sektori për kujdes ndaj konsumatorëve një dëftesë e vulosur ku do të shënohet:
  - a) Numri referent i regjistrimit të ankesës
  - b) Data e dorëzimit të ankesës
  - c) Emri i punonjësit që ka pranuar ankesën
  - d) Numri i telefonit të sektorit për kujdes ndaj konsumatorëve

- 4.8 Konsumatori do të informohet se afati përfundimtar për shqyrtimin dhe hulumtimin e ankesës nuk do të jetë më gjatë se shtatëdhjetepesë ( 75 ) ditë kalendarike që prej datës së pranimit dhe regjistrimit të ankesës.
- 4.9 Sektori për kujdes ndaj konsumatorëve i Divizionit të Furnizimit pranon të gjitha ankesat apo kërkesat e konsumatorëve të energjisë elektrike dhe bene adresimin e tyre varësisht nga natyra e ankesës/kërkesës, të gjitha ankesat/kërkesat e konsumatorëve që kanë të bëjnë me shërbimet e Divizionit të Rrjetit (Operatorit të Sistemit shpërndarës) dërgohen në departamentin përkatës të Operatorit të Sistemit shpërndarës dhe ky i fundit është i obliguar ta njoftoj me shkrim Departamentin për konsumator të Divizionit të Furnizimit për kryerjen apo mos kryerjen e shërbimit të kërkuar nga konsumatorët e energjisë elektrike në mënyrë që Departamenti për konsumator të Divizionit të Furnizimit të mund t'ia komunikoj përgjigjen konsumatorit për ankesën/kërkesën e paraqitur.

### **Neni 5 Regjistrimi Ankesave**

- 5.1 Sapo të merret ankesa punonjësi i sektorit për kujdes ndaj konsumatorëve do ta regjistroj ankesën.
- 5.2 Regjistri i ankesave do të përmbajë:
- a) Numrin referent të ankesës
  - b) Emrin dhe adresën e ankuesit
  - c) Datën e dorëzimit të ankesës dhe natyrën e ankesës
  - d) Emrin e punonjësit që ka pranuar ankesën
  - e) Veprimin e marrë nga sektori për kujdes ndaj konsumatorëve në lidhje me ankesën
- 5.3 Ky regjistër i ankesave do të jetë transparent për publikun.

### **Neni 6 Ankesat e konsumatorëve të bëra përmes telefonit**

- 6.1 Të gjithë konsumatorët mund të bëjnë ankesë pa pasur nevojë të vijnë në sportelet e shërbimit të përkujdesit ndaj konsumatorëve duke thirrur në numrat e telefonit të Qendrës së Thirrjes 038 55 11 00 dhe 038 55 11 11 ose në e-mail adresën [ContactCenter@kek-energy.com](mailto:ContactCenter@kek-energy.com).
- 6.2 Qendra e thirrjeve dhe kontakt adresa elektronike janë aktive 24 orë në ditë.
- 6.3 Punonjësit që janë përgjegjës për marrjen e telefonatave dhe pranimin e konsumatorëve në zyrë, duhet të jenë të kualifikuar dhe të udhëzuar siç duhet,

mbi mënyrën se si të trajtojnë me shpejtësi, apo të adresojnë tek sektori (personi përgjegjës), çështjet e kontesteve dhe kërkesat për shërbim.

- 6.4 Punonjësi i qendrës së thirrjeve është i obliguar ta siguroj konsumatorin se ankesa e tij është e regjistruar dhe duhet t'ia komunikoj konsumatorit numrin rendor të thirrjes.
- 6.5 Punonjësit e qendrës së thirrjeve duhet ta regjistrojnë, analizojnë dhe sipas rastit ta adresojnë ankesën e konsumatorit tek sektori për kujdes ndaj konsumatorëve apo tek operatori i sistemit shpërndarës gjegjësisht tek shërbimi i kujdestarisë së operatorit të sistemit nëse ankesa ka të bëjë me ndërprerjen apo me ndonjë problem tjetër në furnizim me energji.
- 6.6 Për ankesat që kërkojnë vetëm qartësim por nuk kërkojnë veprim të mëtutjeshëm punonjësit e qendrës së thirrjeve mund ti përgjigjen konsumatorit , kurse për rastet ku kërkohet veprim i mëtutjeshëm i analizimit të ankesës punonjësi i qendrës së thirrjeve duhet ta dërgoj formularin ABO4 të plotësuar tek koordinatori për kujdes ndaj konsumatorëve.
- 6.7 Koordinator i për kujdes ndaj konsumatorëve duhet që ankesën e pranuar nga qendra e thirrjeve ta shqyrtoj dhe të veproj sipas nenit 7 dhe 8 të kësaj procedure.
- 6.8 Konsumatorit mund ti komunikohet përgjigjja përmes telefonit por në rast se konsumatori nuk pajtohet me përgjigjen e dhënë mundet të vij personalisht dhe në zyrët e përkujdesit ndaj konsumatorëve dhe ta merr përgjigjen me shkrim.
- 6.9 Të gjitha komunikimet në mes qendrës së thirrjeve dhe sektorit për kujdes ndaj konsumatorëve duhet të jenë të evidentuara ne regjistra.
- 6.10 Ne rast te ankesave te konsumatorëve për ankesa qe kane te bëjnë me kualitetin e shërbimeve tensioni i dobët apo mungesa e një apo dy fazave punonjësi i qendrës se thirrjeve i cili pranon thirrjen e plotëson formularin ABO4 dhe ne menyren që është e mundshme (Faks,E-mail, apo me dor) e dërgon tek Departamenti përgjegjës i Operatorit te Sistemit Shpërndarës dhe ky i fundit detyrohet qe me shkrim te jap përgjigjen dhe kohen e restaurimit te problemit tek qendra thirrëse e Divizionit te Furnizimit nga ku përmes telefonit konsumatorit i komunikohet përgjigjja.
- 6.11 Thirrjet emergjente për defektet apo problemet e natyrave te ndryshme te sistemit elektroenergjetik pranohen nga qendra e thirrjeve e Divizionit te furnizimit. Punonjësi i cili ka pranuar thirrjen emergjente e regjistron thirrjen dhe menjëherë i lajmëron ekipet kujdestare te Operatorit te Sistemit shperndares. Ekipet kujdestare te operatorit te Sistemit Shperndares

detyrohen që fillimisht me telefon ta informojnë qendrën e thirrjeve për veprimet e marra dhe pastaj përgatisin raportin me shkrim (formularin AB04) për veprimet e marra në lidhje me thirrjen emergjente të konsumatorit dhe e dërgojnë tek Departamenti për Konsumator te Divizioni i Furnizimit.

- 6.12 Në rast se konsumatorët e ndryshëm të lokacionit të njëjtë thërresin në qendrën e thirrjeve për të njëjtin problem të përshkruar në paragrafët 6.9 dhe 6.10, atëherë punonjësi i qendrës së thirrjeve duhet ti koordinoi veprimet që konsumatorët të marrin përgjigje të njëjtë dhe të saktë.
- 6.13 Në rast se konsumatori për të njëjtin problem thirr disa herë, atëherë punonjësi i qendrës së thirrjeve duhet ti referohet thirrjes së parë dhe thirrjet pasuese të regjistrohen nën të njëjtin numër duke shënuar numrin pasues të thirrjeve.
- 6.14 Qendra e thirrjeve duhet ti menaxhoi me saktësi të gjitha thirrjet e konsumatorëve, përgjigjet ndaj konsumatorëve duhet të jenë të sakta e jo të ndryshojnë varësisht nga personi i qendrës së thirrjeve që jep përgjigje.
- 6.15 Operatori i sistemit shpërndarës duhet që saktësisht të informoi qendrën e thirrjeve në lidhje me ankesat/kërkesat e konsumatorit/konsumatorëve sipas paragrafit 6.9 dhe 6.10 dhe duhet të marrë këto veprime:
  - a) Dërgon ekipin kujdestar për të identifikuar/zgjidhur problemin e paraqitur nga konsumatorët;
  - b) Lajmëron me Telefon qendrën e thirrjeve për identifikimin e problemit dhe për kohën e paraparë për rikthimin e furnizimit me energji;
  - c) Ndërmerr veprime për zgjidhjen e problemit;
  - d) Lajmëron qendrën e thirrjeve për pamundësinë e zgjidhjes së problemit me arsyetimin adekuat, si dhe për kohën e paraparë kur problemi pritet të zgjidhet.
  - e) Të gjitha të gjeturat në teren dhe veprimet e ndërmarra nga ekipet kujdestare duhet të raportohen me shkrim tek sektori për kujdes ndaj konsumatorëve më së largu 24 orë pas kryerjes së veprimit, përveç ditëve të vikendit dhe festave kur raporti duhet të dërgohet në ditën pas vikendit/festës.

## **Neni 7**

### **Shqyrtimi i ankesës nga Shërbimi për kujdes ndaj konsumatorëve**

- 7.1 Pas marrjes së ankesës sektori për kujdes ndaj konsumatorëve e rishikon dhe shqyrton ankesën.
- 7.2 Me qëllim të nxjerrjes së një përgjigje të drejtë për konsumatorin

Sektori për kujdes ndaj konsumatorëve mund:

- a) Të kërkojë informacione ose mendime nga Departamentet tjera brenda Divizionit të Furnizimit dhe Departamentit përkatës të Operatorit të Sistemit shpërndarës
- b) Të obligoj ekipet e kontrolles dhe inspektimit të vizitojnë vendin e ngjarjes
- c) Të kërkojë prej Departamenteve tjera brenda Divizionit të Furnizimit dhe Operatorit të Sistemit shpërndarës paraqitjen e dokumenteve ose ndonjë provë që mendohet si e përshtatshme
- d) Të formojë grupe punuese në nivel ekspertësh të përbërë nga Divizioni i Furnizimit dhe Operatori i Sistemit shpërndarës për ankesa komplekse, në veçanti me Operatorin e transmisionit në rastin e ankesave të konsumatorëve të kyçur në rrjetin e transmisionit.
- e) Të kryej aktivitete tjera të caktuara për të fituar informacione të rëndësishme në lidhje me ankesën.
- f) Ta ftojë konsumatorin për ta dëgjuar dhe të kërkojë prej tij paraqitjen e dokumenteve shtesë
- g) Ta ftojë konsumatorin dhe ti propozoj zgjidhjen alternative të kontestit

7.3 Për rastet kur kërkohen informacione shtesë sektori për kujdes ndaj konsumatorëve do të njoftoj menjëherë departamentet përgjegjëse brenda Divizionit të Furnizimit dhe Operatorit të Sistemit shpërndarës dhe do t'ju paraqes një shpjegim për arsyet e informatave të kërkuara

7.4 Departamenti përgjegjës i Divizionit të Furnizimit apo Operatorit të Sistemit shpërndarës sipas nenit 7.3 obligohet që në afatin që nuk do të jetë më i gjatë se pesë (5) ditë pune nga dita e marrjes së njoftimit nga sektori për kujdes ndaj konsumatorëve të përgjigjet sektorit për kujdes ndaj konsumatorëve

## **Neni 8**

### **Përgjigja për Konsumatorin**

- 8.1 Sektori për kujdes ndaj konsumatorëve është i detyruar të përgjigjet në mënyrë të drejtë duke zgjidhur problemin apo duke dhënë shpjegime me shkrim në të gjitha ankesat me shkrim që vijnë nga konsumatorët
- 8.2 Të gjitha përgjigjet me shkrim ndaj ankesave të konsumatorëve do të përmbajnë:
  - a) Emërtimin e Departamentit që nxjerrë përgjigjen
  - b) Shënimet për konsumatorin ( emrin dhe adresën e konsumatorit, shifrën e konsumatorit)
  - c) Numrin e regjistrimit të ankesës
  - d) Bazën ligjore të përgjigjes dhe arsyetimin për përgjigjen e dhënë
  - e) Udhëzimin për të drejtën e ankuesit për të kundërshtuar përgjigjen e dhënë nga shërbimi për kujdes ndaj konsumatorëve në Zyrën e

Rregullatorit për Energji, apo në Gjykatën kompetente për ankesat që kanë të bëjnë me kontestet para datës 17 Janar 2004.

- 8.3 Koordinatorët e sektorit për kujdes ndaj konsumatorëve në emër të të Divizionit të Furnizimit do të përgjigjen në ankesat e konsumatorëve, përveç në raste të rralla kur ankesa shqyrtohet nga një grup punues në nivel ekspertësh.
- 8.4 Në rastet kur sektori për kujdes ndaj konsumatorëve nuk i përgjigjet Konsumatorit brenda afatit të caktuar për pranimin apo refuzimin e ankesës atëherë sektori për kujdes ndaj konsumatorëve do të shpjegoj arsyet për mos përgjigje në ankesën e konsumatorit me një njoftim për Zyrën e Rregullatorit për Energji dhe do ta mbaj një evidencë të këtij njoftimi

## **Neni 9**

### **Zgjidhja Alternative e Ankesave**

- 9.1 Sektori për kujdes ndaj konsumatorëve do të informojë të gjithë ankuesit mbi të drejtën e tyre për të përdorur procedurën e zgjidhjes alternative të ankesave.
- 9.2 Sektori për kujdes ndaj konsumatorëve mundë të përdor zgjidhjen alternative në çdo kohë pas pranimin të ankesës ose edhe gjatë shqyrtimit të ankesës.
- 9.3 Për ankesat që kanë të bëjnë me njësoret elektrik Sektori për kujdes ndaj konsumatorëve duhet të informoj Operatorin e Sistemit shpërndarës dhe të kërkoj prej tij mundësin e hyrjes në procesin e zgjidhjes alternative të ankesës së konsumatorit .
- 9.4 Në rast se Operatori i sistemit shpërndarës kundërshton procesin e zgjidhjes alternative atëherë Operatori i Sistemit shpërndarës detyrohet të veproj sipas nenit 7 të kësaj procedure.
- 9.5 Në rast se Operatori i Sistemit shpërndarës bie dakord për pjesëmarrje në procesin e negociimit atëherë Sektori për kujdes ndaj Konsumatorëve do ta informoj Operatorin e Sistemit sipas nenit 9.9 të kësaj procedure, dhe i ofron Operatorit të Sistemit të gjitha dokumentet e nevojshme për negociim.
- 9.6 Pjesëmarrja në zgjidhjen alternative të ankesave duhet të jetë plotësisht vullnetare.
- 9.7 Nëse konsumatori nuk bie dakord për të përdorur zgjidhjen alternative të ankesave atëherë Sektori për kujdes ndaj konsumatorëve nuk do ta procedon çështjen me zgjidhje alternative të ankesave.

- 9.8 Nëse konsumatori bie dakord për të përdorur zgjidhjen alternative të ankesës atëherë Sektori për kujdes ndaj konsumatorëve do të marrë menjëherë pajtimin me shkrim nga konsumatori dhe do ta njoftoj ZRRE-në dhe Operatorin e Sistemit për këtë pranim.
- 9.9 Sektori për kujdes ndaj konsumatorëve duhet të njoftoj konsumatorin ZRRE-në dhe Operatorin e Sistemit Shpërndarës për datën e fillimit të negociimit.
- 9.10 Sektori për kujdes ndaj konsumatorëve duhet të sigurojë për ZRRE-në të gjitha dokumentet e nevojshme të negociimit dhe ta ftojë ZRRE-në në të gjitha seancat.
- 9.11 Në rastet kur negociimi është sugjeruar nga ZRRE -ja atëherë Sektori për kujdes ndaj konsumatorëve mund të kërkojë nga ZRRE -ja të ndihmoj duke siguruar ndonjë dokument shtesë për të cilin dokument sektori për kujdes ndaj konsumatorëve nuk mund ta sigurojë.
- 9.12 Në rast se është arritur marrëveshja për zgjidhjen e ankesës Sektori për kujdes ndaj konsumatorëve duhet ta dërgojë me shkrim marrëveshjen e arritur për aprovim te ZRRE-ja.
- 9.13 Bazuar në Nenin 21.8 të Rregullit mbi Procedurën e Zgjidhjes së Kontesteve në Sektorin e Energjisë të miratuar nga Zyra e Rregullatorit për Energji; çdo palë që ka rënë dakord me Zgjidhjen Alternative të Ankesave sipas Nenit 9.6 të kësaj procedure, mund ta ndërpresë Zgjidhjen Alternative të Ankesave në çdo kohë. Ky përfundim duhet të bëhet me njoftim me shkrim për palën tjetër dhe me njoftim me shkrim ndaj ZRRE-së.

## **Neni 10**

### **Ankesë në punëtorët e KEK-ut**

- 10.1 Konsumatori do të ketë mundësi të parashtojë ankesë edhe ndaj punëtorëve të KEK-ut për parregullsitë gjatë punës ashtu edhe në sjelljet e tyre ndaj konsumatorit.
- 10.2 Konsumatori i cili do të ushtroj një ankesë të tillë duhet ta plotësojë formularin CO2 dhe ta vendosë në kutinë për vërejtje të konsumatorëve e cila është e vendosur në çdo Distrikt.
- 10.3 Kutitë e ankesave të konsumatorëve duhet të jenë të mbyllura me çelës. Çelësin do ta mbajë një person përgjegjës për të gjitha distriktet, Udhëheqësi i sektorit për kujdes ndaj konsumatorëve.

- 10.4 Kutitë do të hapen së paku njëherë në muaj dhe ankesat e konsumatorëve do të mblidhen në drejtorin qendrorë ku do të analizohen detalisht nga menaxheret e Departamenteve përkatëse dhe do të veprohet varësisht nga ankesa.
- 10.5 Për të gjitha ankesat do të mbahet evidencë në regjistra të veçantë
- 10.6 Do të jetë edhe forma e përgjithshme e ankesës formulari CO3 të cilën konsumatori mund ta shkarkon(download-on) nga faqja zyrtare e internetit e KEK-ut [www.kek-energy.com](http://www.kek-energy.com), Në këtë formular konsumatori mund të ankohet në përgjithësi ndaj KEK-ut, si për shërbime, furnizim, bashkëpunim. me përshkrim më detal të rastit.

**Neni 11**  
**Hyrja në fuqi**

Kjo procedurë do të hyj në fuqi në datën e aprovimit prej Bordit të Zyrës së Rregullatorit për Energji

**Drejtori i Furnizimit:**

Emri: **Fellane Pula**

Nenshkrimi:

Data: 14.09.2006

**Menagj. Depart. për  
Konsumatorë.:**

**Emri: Arbënore Ibrahim**

**Nenshkrimi:** *Arbënore Ibrahim*

**Data: 14.09.2006**