



Në bazë të kompetencave të dhëna prej Nenit 17.1 të Ligjit për Rregullatorin e Energjisë, Bordi i Zyrës të Rregullatorit për Energji (ZRRE), në një sesion të mbajtur më **27.05.2009**, miratoi:

**Rregullën mbi
Procedurën e Zgjidhjes së Kontesteve në Sektorin e Energjisë**

**Kapitulli 1
MASA TË PËRGJITHSHME**

**Neni 1
Qëllimi dhe Objektivi**

1.1. Kjo Rregull përcakton termat, kushtet dhe procedurat në lidhje me zgjidhjen e kontesteve në mënyrë që:

- a) të sigurojë performancën e kryerjes transparente dhe jo diskriminuese të aktiviteteve për energjinë në Kosovë;
- b) të mbrojë konsumatorët përmes promovimit të qasjes transparente dhe të hapur ndaj informacioneve që kanë të bëjnë me zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve dhe zgjidhjen e kontesteve;
- c) zgjidhë kontestet në mes të konsumatorëve dhe furnizueseve, si dhe në mes të ndërmarrjeve të energjisë;
- d) të sigurojë trajtimin e barabartë dhe jo diskriminues ndaj të gjithë konsumatorëve në Kosovë, me respekt ndaj të drejtave dhe detyrimeve të tyre në lidhje me shërbimet e energjisë.

1.2. Kjo Rregull parashton parimet kryesore në sektorin e energjisë (energjisë elektrike, gas natyral dhe ngrohjes qendrore) për:

- a) Procedurat e zbatueshme për ankesat e konsumatorëve dhe detyrimet e furnizueseve për të adresuar ankesat e konsumatorëve;
- b) Zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve prej Zyrës së Rregullatorit të Energjisë (ZRRE),
- c) Zgjidhjen alternative të kontesteve në sektorin e energjisë,
- d) Monitorimin e procedurave të zgjidhjes së kontesteve në sektorin e energjisë.

**Neni 2
Kategoritë e Ankesave dhe Kontestet**

2.1. Në pajtim me nenin 17 të Ligjit për Rregullatorin e Energjisë, ZRRE-ja vendosë procedura për zgjidhjen e kontesteve në sektorin e energjisë përfshirë ankesat:

- a) nga konsumatorët kundër të liçensuarve që kanë të bëjnë me shërbimet e ofruara;
- b) nga i liçensuari kundër të liçensuarëve të tjerë, që ka të bëjë me performancën e aktiviteteve të liçensuara;



- c) që kanë të bëjnë me qasjen e palës së tretë në sistemin e bartjes apo distribuimit të energjisë elektrike, apo rrjetave të gasit natyral si dhe bartjes ndërkufitare të energjisë elektrike dhe gasit natyral, si dhe me qasjen e palës së tretë në sistemin distributiv të ngrohjes.
- 2.2. Kapitulli 2 adreson procedurat e aplikueshme për zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve sipas Nenit 2.1 a). Kapitulli 2 mbulon detyrimet e furnizuesve, për të zhvilluar politika dhe për të adresuar ankesat e konsumatorëve; si dhe të drejtat, procedurat dhe detyrimet që kanë të bëjnë me referimin e një ankese në ZRRE.
- 2.3. Kapitulli 3 adreson procedurat e aplikueshme për zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve të drejtuara ZRRE, sipas Nenit 2.1. a), si dhe kontestet midis ndërmarrjeve të energjisë dhe në lidhje me qasjen e palës së tretë, sipas Nenit 2.1. b) dhe c).
- 2.4. Kapitulli 4 vë në pah parimet kryesore të Zgjidhjes Alternative të Kontesteve (ZAK), duke përfshirë: negociimin dhe ndërmjetësimin. Negocimi dhe ndërmjetësimi ofrojnë metoda për zgjidhjen vullnetare të kontesteve dhe kanë për qëllim uljen e rasteve të shqyrtimit gjyqësor të kontesteve. ZAK është një opsion jo formal dhe jo detyrues, si dhe nuk eliminon të drejtën për të kërkuar rishqyrtim nga ZRRE.
- 2.5. Kapitulli 5 vë në pah parimet kryesore të arbitrazhit, ku palët në kontestë janë marrë vesh vullnetarisht për të përdorur një arbitrazh të tillë.
- 2.6. Në mënyrë që të krijohet një kornizë e thjeshtë dhe efektive, kjo Rregull siguron procedura për zgjidhjen e ankesave dhe kontesteve për kategori të ndryshme të konsumatorëve dhe të ndërmarrjeve të energjisë.

Neni 3

Qasja në Informacion

- 3.1. Ndërkohë që një proces i zgjidhjes së një ankese apo kontesti, ka mbetur pezull, ZRRE-ja ose një nga palët me interes juridik në proces (ose i emëruari siç mund të jetë një ndërmjetës), mund të:
 - a) kërkojnë nga palët dorëzimin e dokumenteve shtesë;
 - b) kërkojnë nga palët të sigurojnë shpjegime shtesë në lidhje me rrethanat e ankesës ose kontestit;
 - c) kërkojnë autoriteteve të tjera publike që të sigurojnë informacione të rëndësishme, dokumente ose një mendim në lidhje me rastin në fjalë;
 - d) vizitojnë vendin apo objektin;
 - e) të kryejnë aktivitete të tjera të ngjashme për të fituar informacion të rëndësishëm mbi kontestin.
- 3.2. Të gjitha palët në kontest do të trajtohen njësoj me një mundësi të njëjtë për të paraqitur rastin.



- 3.3. Të gjitha zgjidhjet e kontesteve do të trajtohen në një mënyrë të shpejtë, në përputhje me afatet e përcaktuara në këtë Rregull.

Neni 4 Përcaktimet

- 4.1. Për qëllim të kësaj rregulle, termat dhe shprehjet e renditura më poshtë do të kenë kuptimin vijues:

“Zgjidhje Alternative e Kontesteve” (ZAK), nënkupton një mekanizëm negocimi ose ndërmjetësimi për zgjidhjen joformale, të padetyrueshme dhe vullnetare të kontesteve.

“arbitrazh” nënkupton një proces zgjidhjeje të kontestit në të cilin një panel arbitrazhi neutral, paraqet një zgjidhje pasi të dyja palët e kanë pasur mundësinë për t’u dëgjuar;

“nen arbitrazhi” nënkupton një nen të futur në një kontratë marrëveshjeje që siguron një zgjidhje të kontestit përmes arbitrazhit të detyrueshëm;

“ankesë” nënkupton çdo kërkesë të paraqitur prej konsumatorëve tek furnizuesit, apo ZRRE që përfshin kërkesen për kompensim në rast të kryerjes së paligjshme të aktiviteteve të energjisë, si dhe çdo kërkesë tjetër për ndihmë të paraqitur në ZRRE prej të licencuarit, kundër të licencuarve të tjerë;

“Departamenti i Mbrojtjes së Konsumatorëve” (DMK) nënkupton departamentin në ZRRE që është përgjegjës për marrjen me kontestet e parashikuara në këtë Rregull.

“Furnizuesi” nënkupton ndërmarrjen e energjisë e cila në momentin e miratimit të kësaj Rregulle merret me dhënien e shërbimeve të furnizimit, si dhe në të ardhmen të gjitha ndërmarrjet e energjisë që ofrojnë shërbime në pajtim me kushtet e licencës së marrë për furnizim.

“operator i sistemit distributiv (shpërndarës)” nënkupton personin juridik që është përgjegjës për operimin, sigurimin e mirëmbajtjes, dhe nëse është e nevojshme, zhvillimin e sistemit distributiv (shpërndarës), në një zonë të caktuar dhe ku është e mundshme, ndërlidhjen e këtij sistemi me sisteme tjera dhe për sigurimin e mundësive afat-gjata të sistemit, që të mbulojë kërkesat e arsyeshme për distribuimin e energjisë elektrike apo gasit natyror.

- 4.2. Termat e përdorur në këtë Rregull do të kenë të njëjtin kuptim si dhe termat e përdorur në Ligjin për Energjinë, Ligjin për Rregullatorin e Energjisë, Ligjin për Energjinë Elektrike, Ligjin e ngrohjes qendrore dhe ligje e rregullore të tjera të aplikueshme në Kosovë.



KAPITULLI 2 ANKESA NGA KONSUMATORËT DHE PROCESI I APLIKUESHËM I ZGJIDHJES

Neni 5

Mbrojtja e Konsumatorëve

- 5.1. Çdo furnizues është përgjegjës për mbrojtjen e konsumatorëve të vet, duke bërë adresimin e ankesave në lidhje me çdo veprim, mospërfillje ose shkelje të bëra nga vet furnizuesi apo operatori i sistemit distributiv (shpërndarës), si dhe duke bërë përpjekje të arsyeshme për të zgjidhur këto ankesa.
- 5.2. Të gjithë konsumatorët, ankesat e tyre në lidhje me shërbimet e ofruara nga një furnizues apo operator i sistemit distributiv (shpërndarës) duhet fillimisht t'i paraqesin tek furnizuesi përpara se të kërkojnë rishqyrtim nga ZRRE-ja.
- 5.3. Çdo furnizuesi i kërkohet të zhvillojë një politikë që të përmbushë dispozitat e kësaj rregulle dhe të Rregullave tjera të aprovuara nga ZRRE, dhe të ofron procedura për të adresuar ankesat e konsumatorëve, sipas Nenit 5.1. Kjo politikë do të:
 - a) sigurojë zgjidhje të shpejtë dhe të drejtë të kontesteve dhe do të jetë transparente e jodiskriminuese;
 - b) jetë në pajtim me Udhëzimin e ZRRE-së mbi përmbajtjen minimale të procedurave të kërkuara për zgjidhjen e kontesteve dhe ankesave. Ky udhëzim do të përfshijë metodën e pranimin të ankesave, kriteret për autorizim dhe caktim të punonjësve në këtë detyrë, dhe programet e aplikueshme trajnuese;
 - c) paraqitet në ZRRE për shqyrtim dhe aprovim përpara lëshimit të sajë.
- 5.4. Çdo furnizues është përgjegjëse për të bërë publike politikën e vet në lidhje me ankesat, në përputhje me Nenin 5.3, duke e lëshuar në faqen zyrtare elektronike dhe përmes botimeve në shtyp, lajmërimeve, raporteve publike ose ndonjë mjeti tjetër që mendohet si më i përshtatshëm.

Neni 6

Forma e Ankesës së Konsumatorit

- 6.1. Ankuesi mund të njoftojë furnizuesin me anë të telefonit ose mjeteve të tjera të komunikimit, pa paraqitjen e një forme të shkruar ankese, vetëm në këto raste:
 - a) ankesat që kërkojnë qartësim ose informacion shtesë, por që nuk kërkojnë veprim të mëtejshëm prej furnizuesit;
 - b) ankesa të vogla të përcaktuara në Nenin 10.
- 6.2. Nëse furnizuesi mendon se në raste të tilla është i dobishëm një formular ankese, ndërmarrja do të plotësojë formularin për konsumatorin bazuar në informacionin e ofruar dhe do t'ia dorëzojë këtij të fundit për aprovim.



- 6.3. Çdo ankesë e paraqitur nga një konsumator do të nxirret me një formë të përgatitur nga furnizuesi.
- 6.4. Furnizuesit do t'i paraqesin të gjitha llojet e formave të ankesave në ZRRE për aprovim.
- 6.5. Furnizuesit do t'i vënë në dispozicion të publikut format e ankesave dhe do t'i sigurojnë konsumatorit një formë ankese me kërkesë të tijë.
- 6.6. Furnizuesit do të sigurojnë mbështetje dhe do t'i udhëzojë konsumatorët në lidhje me të drejtat e tyre dhe procesin që ka të bëjë me parashtrimin e ankesave

Neni 7

Përmbajtja e Ankesës së Konsumatorit

- 7.1. Të gjitha ankesat do të përmbajnë informacion të përgjithshëm në lidhje me konsumatorin, si dhe deklaratën e veprimit, mospërfilljes apo shkeljes së bërë prej furnizuesit apo operatorit të sistemit distritiv që ofrojnë këto shërbime tek ky konsumator.
- 7.2. Ankesa mund të bëhet për çdo shërbim që nuk është në përputhje me Rregullën mbi Kushtet e Përgjithshme të Furnizimit me Energji, kodet, rregullat dhe rregullore të tjera apo terma kontraktuale.
- 7.3. Ankesa mund të mbulojë një ose me shumë shkelje. Nëse ankesa mbulon më shumë se një shkelje, do të bëhet adresimi i çdo shkeljeje.

Neni 8

Rishikimi i Ankesës

- 8.1. Furnizuesi do të rishikojë, shqyrtojë dhe do t'i përgjigjet çdo ankese sa më shpejt që të jetë e mundur.
- 8.2. Kurdo që mund të ketë bazë për të besuar se kontesti mund të zgjidhet vetëm në mënyrë jo formale dhe me marrëveshje dypalëshe, i ankuari, ose furnizuesi në fjalë mund të ftojë palën tjetër për të negociuar në përputhje me Nenin 21.
- 8.2. Afati përfundimtar për shqyrtim dhe hulumtim të ankesës, nga ana e furnizuesit nuk do të jetë më i gjatë se tridhjetë **(30)** ditë kalendarike që prej datës së pranimit dhe regjistrimit të ankesës.



Neni 9 Përgjigja ndaj Konsumatorit

- 9.1. Çdo furnizues është i detyruar t'u përgjigjet të gjitha ankesave të konsumatorëve, në një mënyrë efikase.
- 9.2. Në rast të ankesave që kërkojnë vetëm qartësim dhe informacione shtesë, por që nuk kërkojnë veprim të mëtejshëm prej furnizuesit apo operatorit të sistemit distributiv sipas Neni 6.1, apo ankesa të vogla sipas Nenit 10, furnizuesi mund të përgjigjet me gojë, pa nxjerrë përgjigje me shkrim. Në raste të tilla, furnizuesi është i detyruar të dokumentojë shkëmbimin e korrespondencës me konsumatorin në regjistrat e vet, për të treguar se është marrë një veprim. Ky dokumentim do të vihet në dispozicion me kërkesë të konsumatorëve ose të ZRRE-së.
- 9.3. Në të gjitha rastet e pa përfshira prej Nenit 9.2., furnizuesi do t'i përgjigjet me shkrim ankuesit. Kjo përgjigje me shkrim, do të përmbajë:
 - a) emrin dhe adresën e konsumatorit,
 - b) numrin e regjistrimit të konsumatorit,
 - c) procese alternative për zgjidhjen e ankesave, nëse mendohet e përshtatshme për rrethanat e ankuesit;
 - d) statusin e ankuesit, përfshirë çdo vendim dhe arsyetim për vendimin e lëshuar nëse është marrë një vendim, kërkesë për informacion shtesë ose ndonjë veprim tjetër të kërkuar që do të shpejtonte procesin e zgjidhjes së kontestit;
 - e) udhëzime për konsumatorin mbi të drejtën e tij për të paraqitur apel tek ZRRE kundër përgjigjes së dhënë nga një furnizues.
- 9.4. Në rastet e paraqitur në Nenin 9.2, furnizuesi do të informojë konsumatorin me telefon dhe nëse është e mundshme, t'ia paraqesë përgjigjen e saj me anë të postës, shpërndarje personale ose me e-mail.

Neni 10 Ankesa të vogla

- 10.1. Furnizuesi do të marrë në shqyrtim çdo ankesë të konsumatorit, pavarësisht prej vlerës së ankesës, edhe nëse kjo ankesë ka të bëjë me shkelje të vogla, siç përcaktohet në Nenin 10.3.
- 10.2. Furnizuesi është i detyruar të ndjekë procedurën sipas nenit 8 dhe 9 për të gjitha ankesat e vogla.
- 10.3. Ankesat e vogla, përfshijnë ankesa që lidhen me faturim të pasaktë ku diferenca midis vlerës faturuese në të njëjtën stinë/muaj të vitit paraardhës, nuk është më i lartë se 50%,.



Neni 11

Ndihma ndaj Konsumatorit

- 11.1. Furnizuesi duhet të sigurojë të paktën një punonjës gjatë orëve të punës, që t'ju përgjigjet pyetjeve dhe të zgjidhë kontestet e konsumatorëve. Punonjësi duhet të jetë i autorizuar që të hyjë në marrëveshjet mbi pagesat dhe të zgjidhë kontestet në emër të furnizuesit.
- 11.2. Punonjësit e secilit furnizues 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 referojnë tek personi i duhur, çështjet e kontesteve dhe kërkesat për shërbim.
- 11.3. Furnizuesi do të sigurojë një shërbim 24 orësh për t'iu përgjigjur telefonatave të konsumatorëve

Neni 12

Mbajtja e regjistrave

- 12.1. Sapo të paraqitet dhe merret ankesa prej një konsumatori, furnizuesi do ta regjistrojë këtë ankesë në regjistrat e vet, dhe do ta vërë këtë regjistër ankesash në dispozicion të publikut. Regjistri i ankesave do të dokumentojë llojin e ankesave, datën e paraqitjes dhe çdo veprim të marrë në lidhje me ankesën. Nuk do të përfshijë informacione personale në lidhje me ankuesin.
- 12.2. Bazuar në hetimet e veta dhe në shqyrtimin e ankesës, furnizuesi, do t'i përgjigjet konsumatorit në përputhje me Nenin 9 dhe do të dokumentojë qartë përgjigjen. Të gjitha përgjigjet ndaj ankesave të konsumatorëve dhe të gjithë dokumentimet do të mbajnë një datë, emrin e personit të autorizuar që ka shqyrtuar vendimin dhe vendimin si dhe shpjegimin nëse ankesa është arsyetuar, si dhe rekomandimet e veprimit që do ndërmerret.
- 12.3. Nëse, bazuar në faktet e çdo rasti specifik, furnizuesi nuk lëshon një vendim për të pranuar apo refuzuar ankesën, furnizuesi do të shpjegojë arsyet për mospërgjigjen e vet në një raport për konsumatorin dhe do të mbajë një regjistër të kësaj përgjigjeje.
- 12.4. Me vendimin/përgjigjen për refuzim apo pranim të ankesës furnizuesi do t'ia dorëzon konsumatorit kopjen e të gjitha dokumenteve, proceseve, faturave, rrjedhën e energjisë dhe shënimet tjera në të cilat është bazuar vendimi i furnizuesit.



KAPITULLI 3 PARASHTRIMI I ANKESAVE NË ZRRE

Neni 13 Ankesa në ZRRE

- 13.1. Konsumatori mund të apelojë tek ZRRE-ja vetëm vendimet që merren nga furnizuesi pas miratimit të kësaj rregulle. Çdo referim i ankesave do të paraqitet në DMK-në e ZRRE-së, brenda afatit katërmëdhjetë (14) ditësh kalendarik nga data e marrjes së vendimit nga furnizuesi, apo nga data kur afati përfundimtar për përgjigje nga furnizuesi ka kaluar (neni 8.3)
- 13.3. Në afatin prej tri (3) ditësh kalendarik pas marrjes së ankesës që i referohet Nenit 13.1, DMK-ja do ta regjistrojë këtë ankesë.

Neni 14 Rishikimi i Ankesës nga DMK e ZRRE-së

- 14.1. Pas marrjes së ankesës, përveç rastit të paraqitur në Nenin 14.2, DMK-ja e rishikon ankesën dhe nxjerrë një vendim ose rekomandim, në përputhje me Nenin 14.3 dhe 14.5, mbi referimet e ankesave, në përputhje me planin vijues:
- a) Për ankesa të vogla prej konsumatorëve familjar: pesëmbëdhjetë (15) ditë kalendarike
 - b) Për të gjitha ankesat e tjera prej konsumatorëve familjar: tridhjetë (30) ditë kalendarike
 - c) Për të gjitha ankesat e konsumatorëve jo-familjar: gjashtëdhjetë (60) ditë kalendarike
- 14.2. Plani i paraqitur në Nenin 14.1, mund të shtyhet vetëm për arsyet vijuese:
- a) Raste të kufizuara komplekse apo kur kërkohen informacione shtesë. Në raste të tilla, DMK-ja do të njoftojë menjëherë të gjitha palët dhe do të paraqesë një shpjegim për shtyerjen. Kjo shtyerje në asnjë mënyrë nuk duhet të tejkalojë tridhjetë (30) ditë kalendarike;
 - b) Në rastet në të cilat palët kanë rënë dakord të ndjekin ZAK, në përputhje me Kapitullin 4. Në të tilla raste, palët do të bien dakord se afati kohor gjatë vijimit të procesit të ZAK nuk do të llogaritet. Në rast se ZAK është i pasuksesshëm dhe çështja i kthehet DMK-së për vendim, afati rifillon të vijojë, në përputhje me planin e paraqitur në Nenin 14.1.
- 14.3. Kryesuesi i DMK-së në ZRRE-se mund ta kthejë në rishqyrtim lëndën/ankesën e konsumatorit të ndërmarrja e energjisë, nëse vlerëson se ndërmarrja e energjisë nuk e ka kompletuar dokumentacionin e konsumatorit dhe nuk i ka respektuar Ligjet, Rregullat dhe Procedurat në fuqi.



- 14.4. Kryesuesi i DMK-së do të marrë një vendim për ankesat e paraqitura prej konsumatorëve familjarë, dhe atyre jo - familjarë të grupit tarifor 4 (0.4 kV kategoria II).
- 14.5. Konsumatorët mund të apelojnë vendimin e DMK-së në Bordin e ZRRE-së brenda afatit prej katërmëdhjetë (14) ditëve kalendarik nga dita e njoftimit të konsumatorit apo publikimit të vendimit në faqen elektronike të ZRRE-së, cilado qe të ndodhë e para.
- 14.6. Për të gjitha kontestet në Nenin 2.1 (b) dhe (c), Kryesuesi i DMK-së do të paraqesë një rekomandim tek Bordi i ZRRE-së

Neni 15 Procedura në DKM

Për qëllim të nxjerrjes së një vendimi të drejtë dhe në varësi të rrethanave, ZRRE-ja mund:

- a) të ftojë palët dhe/ose dëshmitarët për t'i dëgjuar;
- b) të kërkojë prej palëve paraqitjen e dokumenteve shtesë ose ndonjë prove tjetër që mendohet si e përshtatshme;
- c) të kërkojë informacione, dokumente ose mendime në lidhje me rastin specifik nga autoritetet e tjera publike;
- d) të vizitojë për inspektim vendin e ngjarjes;
- e) të kryejë aktivitete të tjera të caktuara për të fituar informacion të rëndësishëm në lidhje me kontestin

Neni 16 Masa të Përkohshme

- 16.1. Në rrethana të kufizuara dhe vetëm nga nevojshmëria për të parandaluar ndonjë lëndim apo dëmtim të pakthyeshëm kundrejt palëve, me kërkesë të ankuesit dhe me rekomandim të DMK-së, ndërkohë që DMK-ja apo vetë ZRRE-ja po shqyrtojnë ankesën, ZRRE-ja mund të nxjerrë ndonjë masë të përkohshme që e konsideron të përshtatshme. Këto masa të përkohshme janë vendime kalimtare që nevojiten për të mbrojtur ankuesin.
- 16.2. Përpara se të japë një rekomandim për Bordin e ZRRE-së mbi masat e përkohshme, DMK-ja mund të japë një lajmërim paraprak për palët në kontest për sigurimin e informacioneve shtesë, nëse shihen si të nevojshme dhe të përshtatshme.
- 16.3. Vendimet mbi masat e përkohshme do të hyjnë në fuqi prej datës së lajmërimit të tyre tek palët apo publikimit të vendimit në faqen elektronike të ZRRE-së, cilado që të ndodhë e para.
- 16.4. Bordi i ZRRE-së do të anulojë masat e përkohshme, nëse arsyet që justifikonin vendosjen e tyre, nuk kanë më vlerë.
- 16.5. Vendimet mbi masat e përkohshme do të jenë të vlefshme deri në zgjidhjen e ankesës me anë të ZAK, vendimin e DMK-së ose Bordit të ZRRE-së, cilado që është e aplikueshme, ose tërheqjen e ankesës, apo me anë të vendimit të gjykatës kompetente.



Neni 17

Shqyrtimi i Ankesave nga Bordi i ZRRE-së

- 17.1. Bordi i ZRRE-së është përgjegjës për të vendosur mbi ankesat, në përputhje me nenin 14.5, dhe për apelimet, në përputhje me Nenin 14.4.
- 17.2. Bordi i ZRRE-së do të thërret një sesion të hapur për çështjen, në përputhje me procedurat e përcaktuara në Manualin e Veprimeve.

Neni 18

Vendimi i Bordit të ZRRE-së

- 18.1. Bordi i ZRRE-së do të nxjerrë një vendim mbi çdo ankesë, në afat prej gjashtëdhjetë (60) ditësh kalendarike prej datës së paraqitur në nenin 14.1 c) kur ankesa apo apeli është paraqitur në përputhje me nenet 14.4 ose 14.5.
- 18.2. Në rastet ku Bordi i ZRRE-së kërkon informacione shtesë, afati i caktuar në Nenin 18.1, mund të shtyhet për tridhjetë (30) ditë kalendarike. ZRRE-ja do të njoftojë menjëherë palët për shtyrjen dhe arsyet e shtyrjes.
- 18.3. Vendimet e nxjerra prej Bordit të ZRRE-së do të përmbajnë:
 - a) emrin dhe adresën e autoritetit lëshues dhe datën e lëshimit,
 - b) emrin dhe adresën e ankuesit dhe palës kundërshtarë;
 - c) numrin e regjistrimit të ankesës;
 - d) arsyetimin dhe bazat ligjore të vendimit;
 - e) çdo mjet kompensues, përfshirë sanksionet dhe detyrimet e gjobave administrative, në përputhje me Ligjin për Rregullatorin e Energjisë;
 - f) një shpjegim për të drejtën e ankuesit për të sfiduar vendimin e ZRRE-së para Gjykatave kompetente.
- 18.4. Vendimet e Bordit të ZRRE-së do të hyjnë në fuqi prej datës së lajmërimit të palëve ose botimit të tyre në faqen e zyrtare elektronike të ZRRE-së, cila prej tyre ndodh më përpara.
- 18.5. Nëse, brenda periudhës së përcaktuar në Nenin 18.1 ose 18.2, cilido të jetë i aplikueshëm, ZRRE-ja nuk del me një vendim, kjo e fundit do t'u sigurojë palëve një shpjegim me shkrim, në lidhje me arsyen për vonesën dhe datën e planifikuar për vendim.
- 18.6. Bordi i ZRRE-së mund të aplikojë të njëjtat rregulla procedurale të përcaktuara në Nenet 15 dhe 16.



Neni 19

Përgjegjësia e palëve ndërsa Ankesa ka mbetur Pezull

- 19.1. Derisa kontesti është ende i mbetur pezull, të dyja palët mbajnë përgjegjësi që rrjedhin nga marrëdhënia e tyre komerciale dhe nga Kontrata për shfrytëzimin e energjisë.
- 19.2. Konsumatori mban përgjegjësi që të paguajë në kohë faturat e tij të pakontestuar në përputhje me nenin 19.5 të Rregullës mbi Çkyqjen e Konsumatorëve.
- 19.3. Furnizuesi është i detyruar që të vazhdojë furnizimin e konsumatorit me energji.

KAPITULLI 4

ZGJIDHJA ALTERNATIVE E KONTESTEVE

Neni 20

Qëllimi dhe Objektivi i procedurës së ZAK

- 20.1. ZAK është një procedurë jo formale, vullnetare dhe mund të përdoret në forma të ndryshme si: negociimet, ndërmjetësimet, ose zgjidhje të tjera alternative. Të gjitha format e ZAK janë të vlefshme për konteste që i përkasin Nenit 2.1 (b) dhe (c). Në të gjitha rastet që i përkasin Nenit 2.1. (a), në mënyrë që të sigurohet mbrojtja e konsumatorëve shtëpiakë, e vetmja mënyrë e vlefshme e ZAK është negociimi,
- 20.2. Qëllimi i ZAK është të shmangë procedurën formale të ankesës dhe të ulë numrin e ankesave që do të kërkojnë vendime formale, siç janë vendimet e ZRRE-së apo një gjyqi relevantë.
- 20.3. ZAK mund të përdoret në çdo kohë pas pranimit të ankesës ose edhe gjatë gjithë procedurës ankimore.

Neni 21

Procedurat a Aplikueshme Sipas ZAK

- 21.1. ZAK mund të sugjerohet prej secilës palë, DMK-së ose Bordit të ZRRE-së.
- 21.2. Furnizuesit duhet të informojnë të gjithë ankuesit mbi të drejtën e tyre për të përdorur procedurën ZAK.
- 21.3. Sapo një ankesë ose kontest të vijë përpara DMK-së apo përpara Bordit të ZRRE-së, ankuesit apo palët duhet të informohen mbi të drejtat e tyre për të përdorur ZAK.
- 21.4. Pjesëmarrja në ZAK është plotësisht vullnetare. Të gjitha palët në kontest duhet të bien dakord për të marrë pjesë në ZAK. Nëse të gjitha palët nuk bien dakord për ZAK, çështja nuk do të procedohet me ZAK.



- 21.5. Në rast të marrëveshjes për të marrë pjesë në ZAK, prej një konsumatori gjatë të shqyrtimit të ankesës nga furnizuesi, ky i fundit do të marrë menjëherë pajtimin me shkrim për këtë çështje prej konsumatorit dhe do të njoftojë ZRRE-në për këtë pranim, një kopje e njoftimit do ti dërgohet konsumatorit. Ky njoftim do të përfshijë një datë kur do të fillojnë negociimet dhe dokumentet e tjera të rëndësishme. Furnizuesi është përgjegjës për të njoftuar menjëherë ZRRE-në, me një kopje për konsumatorin, si dhe për çdo marrëveshje të arritur ose dështim për të arritur një marrëveshje.
- 21.6. Në rast të kontesteve që trajtohen në Nenin 2.1 (b) dhe (c), nëse palët gjatë procesit të shqyrtimit të kontestit, bien dakord për të marrë pjesë në ZAK, ata janë të detyruar të paraqesin një dokument të përbashkët me shkrim në ZRRE, me të cilën e njoftojnë ZRRE-në për qëllimin e tyre që të përdorin ZAK. Ankuesi është përgjegjës për të njoftuar ZRRE-në menjëherë sapo të dështojë arritja e një marrëveshjeje sipas ZAK.
- 21.7. Çdo marrëveshje e arritur prej palëve si rezultat i ZAK, duhet të paraqitet me shkrim në ZRRE për aprovim. ZRRE brenda tridhjetë (30) ditëve kalendarike të dorëzimit të kësaj marrëveshjeje duhet të aprovojë ose refuzojë marrëveshjen. Aprovimi duhet të jepet për aq kohë sa marrëveshja të jetë në pajtim me ligjin e aplikueshëm dhe nuk shkel të drejtën e ndonjë pale në kontest ose të jo-palëve tjera të prekura prej marrëveshjes.
- 21.8. Çdo palë që ka rënë dakord me ZAK sipas Nenin 21.4, mund ta ndërpresë ZAK-in në çdo kohë. Ky përfundim duhet të bëhet me njoftim me shkrim për palën tjetër, dhe me njoftim me shkrim ndaj ZRRE-së.

Neni 22 **Negocimet**

- 22.1. Negocimi përdoret nëse ekziston mundësia për të negociuar elemente të ankesës në mënyrë të shpejtë dhe efektive.
- 22.2. Përfshirja e ZRRE-së në negociim, është e kufizuar në ndihmën e palëve për arritjen e një marrëveshjeje duke siguruar transparencë procedurale dhe shkëmbim të informacionit, pa ndërhyrje ose shprehje të ndonjë mendimi në lidhje me kontestin.
- 22.3. Palët që kanë rënë dakord për të përdorur negociimin, mund të kërkojnë ndaj njëra-tjetrës që të sigurojnë dokumentacione shtesë. Në raste kur DMK ose Bordi i ZRRE-së sugjerojnë negociimin dhe palët bien dakord për të përdorur negociimin, DKM ose Bordi i ZRRE-së mund të ndihmojnë duke kërkuar dokumentacione shtesë.
- 22.4. Kur palët janë pajtuar që të përdorin negociimin atëherë palët duhet të sigurojnë për ZRRE-në të gjitha dokumentet relevante të negociimit dhe duhet ti japin mundësi ZRRE-së që të marrë pjesë në të gjitha seancat.



- 22.5. Nga palë kërkohet që të informojnë ZRRE-në shumë shpejtë nëse është arritur ndonjë marrëveshje, apo procesi i negociatave ka dështuar.
- 22.6. Në rast se marrëveshja arrihet në negociim, kjo marrëveshje dorëzohet në ZRRE për aprovim sipas nenit 21.6.
- 22.7. Sipas nenit 21.4, Bordi i ZRRE-së aprovon ose refuzon marrëveshjen, pas shqyrtimit dhe rekomandimeve të DMK-së
- 22.8. Në rast se nuk arrihet asnjë marrëveshje në negociata, DKM-ja mund të nxjerrë një rekomandim ndaj:
- a) palëve për të përdorur ndërmjetësimin;
 - b) palëve për të përdorur arbitrimin, nëse plotësohen kushtet e Nenit 24;
 - c) Bordit të ZRRE-së për të nxjerrë një vendim.

Neni 23 Ndërmjetësimi

- 23.1. Ndërmjetësimi është një formë e ZAK që përdoret kurdoherë që mendimi i palës së tretë ndërmjetëse, mund të ndikojë në zgjidhjen e kontesteve midis palëve. Ky është një opsion i mundshëm ndaj palëve në konteste sipas Nenit 2.1 (b) dhe (c).
- 23.2. Ndërmjetësuesi është një këshillues i paanshëm dhe i pavarur, që ka për qëllim të ndihmojë palët të zgjidhin kontestet e tyre, përmes një marrëveshjeje të përbashkët. Ndërmjetësuesi mund të jetë i dobishëm në ndihmën e palëve, në mënyrë që të kuptojnë më mirë pozicionet e njëra tjetrës në kontest.
- 23.3. Palët mund t'i kërkojnë ZRRE-së që të veprojë si ndërmjetës, ose palët mund të përzgjedhin vetë ndërmjetësin e tyre.
- 23.4. Nëse palët kërkojnë që ZRRE të veprojë si ndërmjetës, kjo e fundit duhet të sigurojë shërbimet e një anëtari të stafit, në rast se ky anëtar i stafit është i mundshëm. ZRRE-ja do të përcaktojë përdorshmërinë e këtij anëtari të stafit, mbi baza të drejta dhe jo-diskriminuese. Nëse burime të tilla njerëzore janë në dispozicion, ZRRE-ja mund të caktojë një person stafi për të ndihmuar procesin. Nëse burime të tilla njerëzore nuk janë në dispozicion, ZRRE-ja duhet ti njoftojë palët për këtë në mënyrë të shpejtë.
- 23.5. Kur palët përdorin një ndërmjetës tjetër përveç ZRRE-së, përfshirja e ZRRE-së kufizohet në ndihmën ndaj palëve në kontest për të arritur një marrëveshje, duke siguruar transparencë procedurale, shkëmbim informacioni, si dhe sigurimin e një liste me ndërmjetës të mundshëm, nëse ka, pa ndërhyrë ose shprehur ndonjë mendim në lidhje me kontestin.
- 23.6. Palët që kanë rënë dakord të ndjekin ndërmjetësimin, mund t'i kërkojnë palës tjetër të sigurojë dokumente shtesë. Në rastet kur DMK ose Bordi i ZRRE-së sugjerojnë



- ndërmjetësimin, dhe palët bien dakord që të ndjekin ndërmjetësimin, DMK-ja ose Bordi i ZRRE-së mund të ndihmojnë duke kërkuar dokumente shtesë.
- 23.7. Kur palët kanë rënë dakord për të ndjekur ndërmjetësimin, palët do t'i sigurojnë me shpejtësi ZRRE-së të gjitha dokumentet e rëndësishme për ndërmjetësim, dhe do t'i japin ZRRE-së një mundësi për të marrë pjesë në gjithë seancat e ndërmjetësimit.
- 23.8. Palët duhet të informojnë menjëherë ZRRE-në për çdo marrëveshje ose dështim për të arritur në një marrëveshje me anë të ndërmjetësimit.
- 23.9. Në rast se arrihet një marrëveshje me anë të ndërmjetësimit, kjo marrëveshje do të dorëzohet në ZRRE për aprovim. Aprovimi do të jepet për aq kohë sa marrëveshja të jetë në përputhje me ligjet e aplikueshme dhe të mos dhunojë të drejtat e asnjë pale ose jo-palëve të tjera, të prekura nga marrëveshja.
- 23.10. Sipas Nenit 23.9, Bordi i ZRRE-së aprovon ose refuzon marrëveshjen, pas shqyrtimit dhe rekomandimeve të DMK-së.
- 23.11. Në rast se nuk arrihet asnjë marrëveshje me ndërmjetësim, DMK-ja mund të lëshojë një rekomandim që:
- Palët kërkojnë forma të tjera zgjidhjes së kontestit;
 - Bordi i ZRRE-së nxjerr një vendim

Kapitulli 5 ARBITRAZHI

Neni 24 Zgjidhja e kontesteve përmes Arbitrazhit

- 24.1. Palët mund të përdorin arbitrazhin kur arbitrazhi është paraparë me një klauzolë arbitrazhi në kontratën e nënshkruar në mes të dy palëve.
- 24.2. Sipas nenit 24.1, palët do të njoftojnë ZRRE-në me shkrim, mbi qëllimin për të përdorur arbitrazhin dhe do të bashkëngjisin edhe një kopje të marrëveshjes, që përmban një klauzolë arbitrazhi. Palët do të mbajnë të informuar ZRRE-në mbi statusin e arbitrazhit dhe do të dorëzojnë në ZRRE çdo vendim të marrë në arbitrazh, në mënyrë që të aprovohet nga ZRRE-ja. Aprovimi do të jepej për aq kohë sa marrëveshja është në përputhje me ligjin e aplikueshëm dhe nuk shkel të drejtat e asnjë pale, dhe as jo-palëve të prekura nga marrëveshja.



Kapitulli 6 MONITORIMI

Neni 25 Monitorimi i Ankesave të Konsumatorëve nga Ndërmarrja e Energjisë

- 25.1. Çdo 6 muaj, secili furnizues do të dorëzojë një raport në ZRRE, mbi procedurën e vet për zgjidhjen e ankesave. Ky raport do të përfshijë:
- a) Numrin e ankesave prej konsumatorëve të arritura tek furnizuesi brenda periudhës mujore të raportimit;
 - b) Natyrën e ankesave në fjalë;
 - c) Të gjithë veprimet, përgjigjet ose vendimet e marra në lidhje me këto ankesa;
 - d) një deklaratë nëse ZAK është përpjekur të përdoret si dhe ndonjë përgjigje në lidhje me të,
 - e) Numrin e kontesteve të përfunduara pa një marrëveshje ose arritje vendimi;
 - f) Një vlerësim të përgjithshëm të procedurës së zgjidhjes së ankesave.
- 25.2. Sipas neni 24 të Rregullës mbi Liçensimin, ZRRE është e ngarkuar të kërkojë që ndërmarrja e energjisë të paraqesë periodikisht të dhënat e lidhura me zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve.

KAPITULLI 7 KUSHTET PËRFUNDIMTARE DHE KALIMTARE

Neni 26 SANKSIONET ADMINISTRATIVE

ZRRE-ja mund të vendosë sanksione për shkeljen e kushteve të kësaj Rregulle në përputhje me Nenet 56 dhe 57 të Ligjit mbi Rregullatorin e Energjisë.

Neni 27 Referimi në Gjyq

- 27.1. Asnjë konsumator nuk mund të fillojë procedura gjyqësore ndërsa ky konsumator ka paraqitur një ankesë tek ndërmarrja e energjisë dhe kjo ndërmarrje e energjisë është duke shqyrtuar ankesën në përputhje me procedurat e aprovuara prej ZRRE-së.
- 27.2. Asnjë palë në kontest që është në proces në ZRRE nuk mund të fillojë procedure gjyqësore derisa kontesti është në proces në ZRRE, duke përfshirë edhe rastin kur palët për zgjidhjen e kontesteve kanë përdorur ZAK-un sipas Neni 20.



- 27.3. Një palë në një kontest mund të apelojë një vendim, përfshirë masat e përkohshme, prej ZRRE-së në gjykatë, në përputhje me Nenin 26.3 të Ligjit mbi Rregullatorin e Energjisë.

Neni 28

Takimet e rregullta të ZRRE-së dhe Ndërmarrjeve të Energjisë

- 28.1. Anëtarët e stafit të Departamentit për Mbrojtjen e Konsumatorit do të takohen rregullisht me përfaqësuesit e ndërmarrjeve të energjisë dhe publikun, për të diskutuar çështjet ankimore. Këto takime paraqesin mundësinë që individët të shprehin shqetësimet ose ankesat e tyre mbi shërbimet e furnizimit me energji apo tarifën. Përfaqësuesi i shoqatës së konsumatorëve, do të ftohet që të marrë pjesë në takime të tilla.
- 28.2. Takime të tilla, mund të përdoren për të diskutuar ankesat dhe negociimet e veçanta të konsumatorëve.
- 28.3. Pjesëmarrja publike në këto takime inkurajohet në mënyrë që t'u mundësohet konsumatorëve të jenë të informuar mbi çështjet e shqetësimit të tyre.

Neni 29

Zbatimi dhe Ndryshimi

- 29.1. Sipas dispozitave të kësaj Rregulle, ZRRE-ja kohë pas kohe, mund të lëshojë Udhëzime në lidhje me zbatimin e kësaj Rregulle.
- 29.2. Amendamentet ose ndryshimet e kushteve të kësaj Rregulloreje mund të iniciohen dhe lëshohen prej Bordit të ZRRE-së me kërkesë të konsumatorëve, ose ndërmarrjes së energjisë, o po edhe me kërkesë të vetë Bordit.

Neni 30

Gjuha zyrtare e Rregullores

Kjo Rregull nxirret në Gjuhen Shqipe, Serbe dhe Angleze. Në rast të ndonjë mosmarrëveshjeje, do të mbizotërojë gjuha Shqipe.

Neni 31

Hyrja në fuqi

Kjo rregull do të hyjë në fuqi në datën e miratimit prej Bordit të ZRRE-së dhe në datën e botimit në faqen zyrtare elektronike të ZRRE-së.



Neni 32
Dispozita të Përkohshme

- 32.1. Çdo Furnizues që vepron në kohën e nxjerrjes së kësaj rregulle, për kontestet para vitit 2004, pavarësisht nga tema e kontestit, do të drejtojnë konsumatorët e tyre për të filluar një procedurë gjyqi kundër çdo vendimi të marrë prej këtij furnizuesi.
- 32.2. Kushtet e njejta të vendosura në Nenin 32.1 vlejne edhe për kontestet në mes të ndermarrjeve të energjisë dhe sa i përket qasjes së palës së tretë në sistemin transmetues dhe distribuiv
- 32.3. Brenda afatit prej gjashtëdhjetë (60) ditësh kalendarike prej datës së publikimit të kësaj rregulle në faqen zyrtare elektronike të ZRRE-së, furnizuesit do të nxjerrin politikat për zgjidhjen e kontesteve në përputhje me këtë Rregull dhe do t'ia paraqesin ZRRE-së për aprovim. Kjo lloj politike duhet të përshijë planin për zgjidhje të kontesteve ekzistuese në kohën e lëshimit të kësaj rregulle.
- 32.4. ZRRE-ja mund të kërkojë, me diskreditet këshillë dhe informacion prej institucioneve të tjera, grupe të ndryshme të mbështetësve, shoqatave të konsumatorëve ose personave dhe grupeve të tjerë.

Kryesuesi i Bordit të ZRRE-së:

Anëtarët e Bordit:
