

## PJESA E PARE

### DISPOZITA TE PERGJITHSHME

#### NENI 1

##### Qëllimi

Këto rregulla kanë për qëllim të përcaktojnë mënyrën e operimit nga FMF (Furnizuesi i mundësisë së fundit) në lidhje me përmbushjen e detyrimeve të parashikuara në ligj për veprimet që do të ndiqen me qëllim sigurimin e shërbimit nga furnizuesi i mundësisë së fundit si dhe kushtet kontraktore për shërbimin e furnizimit me gaz natyror, nga Furnizuesi i Mundësisë së fundit.

#### NENI 2

##### Baza ligjore

Këto rregulla hartohen në mbështetje të:

- Ligjit nr. 102/2015, “Për Sektorin e Gazit Natyror”, nenet 90 dhe 91.
- Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”.
- Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”.
- VKM-së nr. 69, datë 07.02.2018, “Për miratimin e kushteve dhe procedurës për përcaktimin e Furnizuesit të mundësisë së fundit me gaz natyror”.

## PJESA E DYTË

### TERMAT DHE KUSHTET

#### NENI 3

##### Përkufizime

Termet e përdorur në këto rregulla kanë kuptimin e mëposhtëm:

“**ERE**” është institucioni rregullator i sektorit të energjisë elektrike dhe gazit natyror, i cili funksionon në përputhje me ligjin për sektorin e energjisë elektrike dhe Gazit Natyror.

“**Furnizim**” është shitja dhe rishitja e gazit natyror, përfshirë GNL-në, te klientët.

“**FMF**” është një furnizues i caktuar në përputhje me dispozitat e ligjit, i cili ofron për një periudhë të kufizuar kohe shërbimin e furnizimit në kushte të rregulluara ndaj klientëve, të cilët nuk kanë mundur të kontraktojnë vetë një furnizues ose kanë humbur furnizuesin e tyre.

“**Klient fundor**” është klienti që e blen gazin natyror për përdorim vetjak.

“**Kodi i Matjes**” është tërësia e normave minimale të detyrueshme për matjen dhe regjistrimin e gazit natyror.

“**Kompensim**” është vlera e sasisë monetare ose e gazit natyror, e cila i rikthehet klientit në formë dëmshpërblimi, si pasojë e mospërmbushjes së kushteve të kontratës.

“**Ligj**” është Ligji nr. 102/2015, “*Për sektorin e gazit natyror.*”

“**Matës inteligjent**” është një pajisje elektronike që regjistron në kohë reale të dhënat e konsumit të gazit natyror dhe komunikon këtë informacion, të paktën çdo ditë, tek operatori i sistemit, për qëllime të monitorimit të faturimit.

“**Operatori i Sistemit të Shpërndarjes**” ose “**OSSH**” është personi juridik, i cili kryen funksionin e shpërndarjes dhe është përgjegjës për operimin, mirëmbajtjen dhe, nëse është e nevojshme, zhvillimin e sistemit të shpërndarjes në një zonë të caktuar dhe, ku është e zbatueshme, ndërlidhjen me sisteme të tjera, si edhe për garantimin e mundësive afatgjata të sistemit për të përmbushur kërkesat e arsyeshme për shpërndarjen e gazit.

“**Operator i Sistemit të Transmetimit**” ose “**OST**” është personi juridik, që kryen veprimtarinë e transmetimit dhe është përgjegjës për operimin, sigurimin e mirëmbajtjes dhe, nëse është e nevojshme, zhvillimin e sistemit të transmetimit në një zonë të caktuar dhe, ku është e zbatueshme, ndërlidhjen e tij me sistemet e tjera, si dhe për garantimin e mundësive afatgjata të sistemit për të përmbushur kërkesat e arsyeshme për transportin e gazit.

“**Operator i Rrjetit**” është operatori i sistemit të transmetimit dhe/ose operatori i sistemit të shpërndarjes së gazit natyror.

“**Person**” është çdo person fizik ose juridik.

“**Përdorues i sistemit**” është personi që furnizon ose furnizohet nga sistemi, si edhe vetë një operator i sistemit, i cili, sipas nevojave, i kryen vetë funksionet respektive.

“**Pika e lidhjes**” është pika e lidhjes fizike të një Përdoruesi me rrjetin e Shpërndarjes.

“**Rregullat e tregut**” janë rregullat që përcaktojnë mënyrën e operimit dhe menaxhimit të tregut, regjistrimin e pjesëmarrësve, përgjegjësinë e balancimit prej pjesëmarrësve të tregut të gazit natyror, rregullat për balancimin e sistemit të gazit natyror, rregullat për llogaritjen e disbalancës për palët përgjegjëse të balancimit, rregullat për përgjegjësitë financiare të palëve përgjegjëse të balancimit në rast të disbalancimit, si dhe çështje të tjera lidhur me funksionimin e tregut

“**Sistem**” është çdo rrjet transmetimi, shpërndarjeje, impianti GNL-je ose hapësire depozitimi, zotëruar ose operuar nga një shoqëri e gazit natyror, përfshirë *linepack*-un, instalimet e tij, që sigurojnë

shërbimet ndihmëse, si dhe ato që janë të nevojshme për hyrjen në transmetim, shpërndarjen dhe impiantet e GNL-së.

“**Tarifa**” është çmimi i shërbimit të ofruar nga subjektet që kryejnë veprimtari të rregulluara në transmetimin dhe shpërndarjen e gazit natyror, si edhe për aksesin në hapësirat e depozitimit dhe impiantet e GNL-së, i vendosur në bazë të metodologjisë së llogaritjes së tarifave.

“**Terma dhe kushte**” do të thotë dispozita të miratuara nga ERE, ndaj një të licencuari në aktivitetin e furnizimit në sektorin e gazit natyror dhe të ngarkuar me detyrimin e shërbimit publik të furnizimit në kushtet e Furnizuesit të mundësisë së fundit.

### NENI 4

#### **Kushtet e furnizimit nga Furnizuesi i Mundësisë së Fundit**

1. Furnizuesi i mundësisë së fundit caktohet për një periudhë 3-vjeçare. Vendimi i caktimit përmban kushtet e shërbimit të furnizimit të mundësisë së fundit, informacionin, në lidhje me përcaktimin e çmimeve dhe ndryshimet e tij, si dhe kushtet kontraktore.
2. Për të siguruar shërbimin e furnizimit në cilësinë e mundësisë së fundit, në përputhje me nenin 90 të ligjit, vendosen rregullat e mëposhtme të shërbimit të Furnizuesit të Mundësisë së Fundit si masa mbrojtëse për interesat e Klienteve që do sigurojnë furnizimin me gaz natyror nga ky Furnizues.
3. Çdo klient që përfiton nga shërbimi i furnizimit të mundësisë së fundit, do të furnizohet në përputhje me kushtet e përgjithshme të përcaktuara në këto rregulla.
4. Kontratat për furnizimin me gaz natyror të klientëve fundorë, që furnizohen nga furnizuesi i mundësisë së fundit, konsiderohen si të lidhura që nga dita që ka filluar furnizimi fizik i klientit fundor, pavarësisht nëse është kërkuar apo jo nga këta klientë fundorë, në përputhje me rregullat dhe kushtet e parashikuara në Rregullat e Tregut, Rregulloren për ndryshimin e furnizuesit, si dhe/ose Rregullat operationale në fuqi.
5. Furnizuesi i mundësisë së fundit i ofron furnizim me gaz natyror klientit fundor nëse furnizuesi i tij ka dalë nga tregu i gazit natyror, për shkak të rrethanave që janë jashtë kontrollit të tij ose për shkak të ndonjë shkeljeje të kryer nga ana e tij, me kusht që klienti i sipërpërmendur të ketë humbur furnizimin me gaz natyror dhe ndaj tij të mos jenë aplikuar masa mbrojtëse nga furnizuesi i mëparshëm.
6. Furnizuesi i mundësisë së fundit i dorëzon klientit të fundor një kontratë për furnizimin e gazit natyror, brenda 8 ditëve pas fillimit të furnizimit sipas mundësisë së fundit.
7. I licencuari FMF duhet të publikojë një Njoftim për të informuar çdo Klient për të drejtën për t’u furnizuar nga FMF në kushtet kur:
  - a) furnizuesi tjetër ka ndërprerë furnizimin e gazit;

- b) klienti ka shlyer detyrimet ndaj furnizuesit të mëparshëm;
  - c) klienti ka deshmuar pamundesine e furnizimit nga furnizues të tjerë.
8. Furnizuesi i Mundësisë së Fundit duhet të vihet në dispozicion për të gjithë klientet e furnizuesve të licencuar të gazit natyror. Në çdo rast Klientë të tillë do të jenë në gjendje të përfitojnë nga shërbimi i Furnizuesit të Mundësisë së Fundit vetëm për shkak të dështimit ose ndërprerjes nga Furnizuesi i tyre dhe pamundësisë për të gjetur furnizues në tregun e parregulluar.
9. Furnizuesi duhet të sigurojë lehtësisht dhe pa pagesë për palët e interesuara, informacionin e nevojshëm me shkrim për të drejten e lidhjes së një kontrate të furnizimit të mundësisë së fundit i cili duhet të jetë i detajuar, transparent dhe të pasqyrohet dukshëm nëpërmjet mjeteve të ndryshme të informimit pranë çdo zyre të Furnizuesit, përfshirë publikime të këtij informacioni edhe në formën e broshurave apo në formë elektronike në faqen e internetit të Furnizuesit dhe të ERE-s.
10. Ky informacion duhet të jetë në gjuhën shqipe, në gjuhë të qartë dhe në një format të aksesueshem për të gjithë të interesuarit. Informacioni duhet të përmbajë minimalisht:
- a. Dokumentacionin e nevojshëm, të cilin duhet të depozitohet aplikuesi në momentin e paraqitjes së kërkesës për lidhjen e kontratës së furnizimit me gaz natyror të tillë si: vërtetimi i identitetit dhe vendndodhjes, si dhe çdo dokumentacion teknik që shërben për realizimin e lidhjes së kontratës;
  - b. Të drejtat dhe detyrimet e Klientit;
  - c. Të drejtat dhe detyrimet e Furnizuesit;
  - d. Vendndodhja e zyrave të Furnizuesit, ku ofrohet shërbimi i kujdesit ndaj klientit;
  - e. Procedura e paraqitjes së një ankese dhe afatet e trajtimit të saj;
  - f. Detyrimin e Furnizuesit për mos nxjerrjen e të dhënave personale të klientit.
11. Aplikuesi që kërkon lidhjen e kontratës së furnizimit nga FMF duhet të informohet mbi aplikimin e tij, menjëherë pas paraqitjes së një kërkesë me shkrim, të shoqëruar me dokumentacionin përkatës.
12. Çdo FMF duhet të zbatojë detyrimet që burojnë nga ligji për mbrojtjen e të dhënave personale.

## **NENI 5**

### **Fillimi i shërbimit të furnizimit të mundësisë së fundit**

Data efektive për marrjen e shërbimit FMF do të jetë data e përcaktuar në njoftimin e klientit për FMF, i cili në çdo rast do të disponojë një kopje të kontratës së furnizimit nga FMF jo më vonë se 8 ditë nga dita e kërkuar për fillimin e furnizimit. Furnizuesi mundësisë së fundit do të sigurojë furnizimin për të gjithë klientët e një Furnizuesi që ka dështuar në furnizimin e klientit.

## **NENI 6**

**Kushtet paraprake të lidhjes së një kontrate të furnizimit me gaz natyror**

1. Çdo person fizik apo juridik që ka një pikë lidhje të miratuar në Rrjetin e Sistemit të Shpërndarjes ose Transmetimit ka të drejtë të paraqesë një kërkesë për lidhjen e një kontrate të furnizimit me gaz natyror nga FMF kur plotësojnë kriteret e përcaktuara në nenin 90 të Ligjit nr. 102/2005.
2. Kërkesa për lidhjen e një kontrate të furnizimit me gaz natyror nga FMF do të paraqitet me shkrim, pranë zyrave të Furnizuesit.

**NENI 7**

**Lidhja e kontratës**

1. Aplikuesi që kërkon lidhjen e kontratës së furnizimit me gaz natyror duhet të informohet mbi aplikimin e tij, brenda 2 ditëve kalendarike nga paraqitja e një kërkesë me shkrim, e shoqëruar me dokumentacionin përkatës.
2. Furnizuesi duhet të njoftojë brenda 8 ditëve aplikuesin për pranimin ose jo të kërkesës së tij.

**NENI 8**

**Përfundimi i Kontratës**

1. Kontrata e furnizimit lidhet për një afat të caktuar nga vetë palët, por jo më shumë se 2 muaj dhe mund të përfundojë para këtij afati, në rastet e parashikuara si më poshtë:
  - a) Me kërkesë të Klientit, pas ekzekutimit të të gjitha detyrimeve financiare.
  - b) Me iniciativën e Furnizuesit, në rast të shkeljes nga ana e Klientit të detyrimeve thelbësore të kontratës.
2. Do të konsiderohen shkelje thelbësore të kushteve të kontratës nga ana e Klientit rastet si më poshtë:
  - a) Nëse Klienti nuk paguan detyrimet e përdorimit të gazit natyror;
  - b) Nëse provohet nga Furnizuesi që Klienti merr gaz natyror në mënyrë të paligjshme;
  - c) Nëse Klienti, në mënyrë të përsëritur, nuk i krijon akses Furnizuesit për leximin e verifikimin e matësave dhe instalimeve, kur matësi apo sistemi i matjes është brenda kufijve të pronësisë të tij.
1. Me ndërprerjen e kontratës së furnizimit me gaz natyror, Furnizuesi do të kërkojë nga Operatori i Rrjetit të ndërpresë menjëherë furnizimin me gazi natyror.
2. Me ndërprerjen e furnizimit, Furnizuesi do të bëjë leximin dhe do të llogarisë faturën e fundit, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

3. Klienti është përgjegjës për ekzekutimin e detyrimeve që lidhen me konsumin e gazit natyror deri në momentin e ndërprerjes së kontratës. Në çdo rast klienti nuk është përgjegjës për asnjë detyrim të lindur ndaj furnizuesit, pas kalimit të afatit të parashikuar në këtë nen.
4. Furnizuesi nuk do të kryejë ndërprerjen e shërbimit përpara afatit, nëse me parë nuk ka informuar klientin, me shkrim, për ndërprerjen e mundshme të shërbimit. Në çdo rast furnizuesi duhet t'i ofrojë klientit mundësi për mënyra të ndryshme të shlyerjes së detyrimeve ndaj tij.
5. Në çdo rast të ndërprerjes së gazit natyror apo të kontratës, Furnizuesi do të lëshojë faturën finale jo më vonë se 5 ditë nga ndërprerja e shërbimit.

## **PJESA E TRETË TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PALËVE**

### **NENI 9**

#### **Detyrimet e furnizuesit të mundësisë së fundit**

1. Furnizuesi ka detyrimin të furnizojë klientët me gaz natyror, në përputhje me kontratën e nënshkruar, në mënyrë të sigurt, të besueshme dhe efikase.
2. Furnizuesi, ka detyrimin të informojë klientët e tij për:
  - a) të drejtën e tyre për të zgjedhur dhe për të ndryshuar pa pagesë furnizuesin, pasi kanë ekzekutuar të gjitha detyrimet e mëparshme për konsumin e gazit natyror;
  - b) kostot aktuale të gazit natyror;
  - c) mundësinë e përdorimit të procedurave të thjeshta për ndjekjen e ankesave të tyre;
  - d) të dhënat e konsumit të tij, duke i mundësuar çdo klienti akses ndaj të dhënave të matjes, në bazë të një marrëveshjeje të qartë dhe pa pagesë;
  - e) elementet përbërëse të çmimit dhe kostot përkatëse.
3. Furnizuesi duhet t'i ofrojë klientit informacion të mjaftueshëm, ku përshkruhen qartësisht shërbimet e ofruara, rrethanat e ndërprerjes së shërbimit të furnizimit, si dhe pagesat e tjera të lidhura me shërbimin e furnizimit apo ndërprerjes së tij. Të gjithë klientet do të kenë të drejten për të përfituar kushte të njëjta të furnizimit nga Furnizuesi i Mundësisë së Fundit.

### **NENI 10**

#### **Të Drejtat e Furnizuesit të mundësisë së fundit**

1. FMF ka të drejtë të kërkojë ndërprerjen e furnizimit me gaz natyror nga Operatori i Rrjetit, pasi e ka njoftuar klientin, kur klienti nuk përmbush detyrimet kontraktore.
2. Në çdo rast furnizuesi do të bëjë rilidhjen e gazit natyror, kur klienti ka përmbushur detyrimet, të cilat shkaktuan ndërprerjen e furnizimit me gaz natyror.
3. FMF ka të drejtë të kërkojë nga klientet e tij që të depozitojnë një garanci bankare të barabartë me vlerën financiare të furnizimit të pritshëm, vlerë kjo e dakortësuar në marrëveshjen mes palëve, e cila do të çlirohet menjëherë me likuidimin e detyrimeve financiare mes palëve.

## **NENI 11**

### **Të drejtat e Klientit Fundor**

1. Klienti ka të drejtë:
  - a) të furnizohet me gaz natyror në përputhje me kushtet e vendosura në kontratë;
  - b) të paraqesë ankesë pranë ERE, nëse nuk furnizohet sipas kushteve të vendosura në kontratë, nëse Furnizuesi nuk e ka shqyrtuar atë më parë;
  - c) të përfitojë nga furnizuesi një trajtim jodiskriminues;
  - d) të marrë të gjitha informacionet e nevojshme nga furnizuesit në përputhje me nenin 4 të këtyre rregullave;
  - e) të përdorë mekanizma të ndryshëm të pagesës dhe të mbrohet prej metodave të padrejta të faturimit;
  - f) të ndryshojë furnizuesin në përputhje me “Rregullat për ndryshimin e Furnizuesit në Sektorin e Gazit Natyror“, të miratuara nga ERE, pa asnjë kosto shtesë lidhur me ndryshimin e furnizuesit;
  - g) të përfitojë nga procedura transparente e të thjeshta për trajtimin e ankesave të tyre, të cilat kur është e mundur, parashikojnë një sistem rimbursimi dhe/ose kompensimi.
  - h) të marrë një informacion për konsumin dhe gjendjen financiare të mbylljes, pas çdo ndryshimi të furnizuesit të gazit natyror.

## **NENI 12**

### **Detyrimet e Klientit fundor:**

1. Klienti fundor ka detyrimin:
  - a) të paguajë për energjinë, në përputhje me kushtet e kontratës;
  - b) t'i mundësojë Operatorit të Sistemit të Shpërndarjes ose Operatorit të Sistemit të Transmetimit instalimin, mirëmbajtjen dhe leximin e pajisjeve për matjen e konsumit të gazit natyror;
  - c) të respektojë kushtet e kontratës së furnizimit me gaz natyror.

2. Përgjegjësit për disbalancat e shkaktuara, përcaktohen në Modelin e Tregut të Gazit Natyror, të miratuar me Vendim të Këshillit të Ministrave, Rregullat e Tregut të Gazit Natyror dhe Rregullat e Balancimit të miratuara nga ERE.

**PJESA E KATËRT**  
**KUSHTET E FURNIZIMIT ME GAZ NATYROR**

**NENI 13**

**Tarifa e furnizimit me Gaz natyror**

1. Në bazë të legjislacionit në fuqi ERE miraton metodologjinë për përcaktimin e tarifave të furnizimit që realizohet nga furnizuesi i mundësisë së fundit. Tarifa, përbërësit e saj, struktura tarifore orare, apo sipas nivelit të konsumit, i bëhen të ditur Klientit në faturën e konsumit të gazit natyror.
2. Ndryshimet e tarifës së furnizimit me gaz natyror bëhen me marreveshje të perbashkët. Furnizuesi në çdo rast njofton klientin me shkrim, për ndryshimin e tarifës përpara aplikimit të tarifës së re.
3. Njoftimi duhet të referohet specifikisht ndryshimit të tarifës dhe jo informacioneve të tjera që lidhen me shërbimin e furnizimit.

**NENI 14**

**Leximi i Matësit dhe Faturimi i Gazit natyror**

1. Furnizuesi do të bëjë leximin e matësit të gazit natyror të Klientit për një periudhë kohore siç rënë dakord në kontratën e nënshkruar nga palët dhe do të dërgojë Klientit në adresën e dhënë në kontratë, faturën tip të gazit natyror, brenda 5 ditëve nga data e leximit.
2. Çdo faturë e gazit natyror duhet të përmbajë minimalisht:
  - a) Të dhënat teknike mbi pikën e lidhjes;
  - b) Të dhënat identifikuese të Klientit;
  - c) Datën e leximit;
  - d) Periudhën e faturuar;
  - e) Leximin e matësit dhe konsumi përkatës për periudhën e faturuar;
  - f) Çmimin për njësi sipas strukturës së tarifave dhe përbërësit e tij;
  - g) Shumën në lekë që i korrespondon periudhës së faturimit;
  - h) Shumat e taksave që i korrespondojnë sipas legjislacionit në fuqi;
  - i) Datën limit të pagimit të faturës;
  - j) Kamatëvonesat e aplikuar për çdo ditë vonesë;
  - k) Penalitetet e mundshme për pagesë të vonuar;
  - l) Vlerat e detajuara të gjendjes debitoare të Klientit;



- m) Vlerat e detajuar të gjendjes kreditore të Klientit në rast të funksionimit të skemave të parapagimit;
  - n) Informacione të nevojshme për Kujdesin ndaj Klientit (përfshirë website i kompanisë, numrat e telefonit, e-mail për ankesat, për defektet si dhe të ERE).
3. Furnizuesi do të sigurojë pa pagese aksesin online të faturës së gazit natyror për çdo Klient, duke garantuar konfidencialitetin e të dhënave të Klientit dhe faturimit.
  4. Gazi natyror i hedhur ne rrjet ose i faturuar te klientet fundorë matet nepermjet pajisjeve matëse në perputhje me parashikimet e Kodit të Rrjetit dhe Kodit të Matjes si dhe në legjilacionin në fuqi.

## **NENI 15**

### **Pagesa dhe afati për kryerjen e saj**

1. Klienti do të paguajë detyrimin e përcaktuar në faturën periodike të gazit natyror (titull ekzekutiv) si dhe kur është rasti kamatëvonesat përkatëse, jo më vonë se ditën e fundit kalendarike të afatit të përcaktuar në kontratën mes palëve.
2. Klienti mund të zgjedhë mënyrën e pagesës së faturës së gazit natyror me një nga mundësitë që Furnizuesi ka ofruar (nëpërmjet pagesës së drejtpërdrejtë në zyrat e Furnizuesit, bankave, zyrave postare, apo nëpërmjet pagesave të drejtpërdrejta nga llogaritë bankare).
3. Të gjitha pagesat sipas këtyre kushteve duhet të përmbajnë të dhënat siç janë numri i transfertës bankare, numri i llogarisë, dhe të gjitha të dhënat e përcaktuara në faturën e gazit natyror, në mënyrë të veçantë numrin e kontratës, numrin e faturës dhe emrin e klientit.
4. Sipas Marrëveshjes me Klientin faturat mund të dërgohen:
  - Klientit në adresën e përcaktuar në kontratën e lidhur mes paleve;
  - Në adresë të një personi të tretë, i cili është përcaktuar si pagues nga Klienti, sipas pëlqimit të tij.
  - Në çdo formë tjetër komunikimi e dakordësuar midis klientit dhe furnizuesit.
5. Në të gjitha rastet, Klienti është përgjegjës për pagesën e plotë të të gjitha faturave të dërguar sipas pikës 4 të këtij neni. Në rast se Klienti ndërron vendbanim pa njoftuar, ai është përgjegjës për mos pagesat e faturave të konsumit të gazit.
6. Palët bien dakord që në rast të pagesave të paidentifikuara të bëra nga Klienti apo mbipagesave të tjera të faturës/ave, Furnizuesi ka të drejtë të balancojë detyrimet aktuale apo të mbartura të Klientit, dhe shuma përkatëse të konsiderohet si parapagesë e detyrimeve të muajit pasardhës të Klientit.

## **NENI 16**

**Kamatëvonesa për pagesë të vonuar**

Pas kalimit të afatit të pagesës së caktuar në kontratën mes palëve, nëse nuk përcaktohet ndryshe në kontratë, Klienti është i detyruar të paguajë një kamatëvonesë, e cila në çdo rast nuk mund të jetë më e lartë se vlera e vetë faturës.

**NENI 17**

**Pasojat e mospagesës**

Në mungesë të pagesës nga Klienti të faturës brenda afatit të përcaktuar në kontratë, Furnizuesit i lind e drejta që të bëjë ndërprerjen e furnizimit me gaz natyror të Klientit duke dorëzuar një kërkesë pranë Operatorit të Sistemit përgjegjës, pasi e ka lajmëruar me shkrim Klientin 48 orë përpara, në adresën e përcaktuar në kontratë.

**NENI 18**

**Ankimi për faturimin dhe kushtet e furnizimit të gazit natyror**

1. Klienti Fundor ka të drejtë të paraqesë një ankim pranë Furnizuesit të mundësisë së fundit për çdo veprim apo mosveprim të Furnizuesit që lidhet me drejtat e detyrimet e përcaktuara në Kontratë, me shkrim, verbalisht, me telefon (Call Center) ose në rrugë elektronike.
2. Furnizuesi do të trajtojë çdo ankesë në përputhje me Rregulloren e trajtimit të ankesave. Kjo Rregullore bëhet publike në zyrat ku bëhen pagesat e konsumit të gazit natyror, apo në Zyrat e Kujdesit ndaj Klientit dhe në faqet elektronike të Furnizuesit.
3. Në rast se Furnizuesi nuk i kthen përgjigje për ankesën Klientit brenda afatit të përcaktuar në Rregulloren e mësipërme, apo nëse Klienti nuk është dakord me përgjigjen e dhënë prej Furnizuesit, atëherë ai ka të drejtë të paraqesë ankesën në ERE, sipas procedurave të përcaktuara në *“Rregulloren për trajtimin e ankesave të paraqitura nga klientët dhe për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis të licencuarve, në sektorin e energjisë elektrike dhe të gazit natyror”* të ERE-s.
4. Klienti mund të kundërshtojë në çdo kohë faturën e lëshuar nga Furnizuesi, si në rast kur dyshon në saktësinë e faturimit, gabime të tjera të konstatuara në faturë apo pasaktësi në sistemin e matjes.
5. Në rast se pas verifikimeve të Furnizuesit, rezulton se konsumatori është faturuar në kundërshtim me legjislacionin në fuqi dhe kushtet e kontratës, atëherë Furnizuesi:
  - a) anulon faturën përkatëse dhe lëshon faturën e korrektuar;
  - b) në rast se është kryer pagesa, realizon kompensimin përkatës në faturën pasardhese të Klientit, duke pasqyruar zë për zë detajet e kompensimit në faturën pasardhese të konsumit të gazit natyror;

6. Në rast të mos kompensimit brenda afatit të përcaktuar në kontratën e lidhur mes palëve, Furnizuesi duhet të kompensojë Klientin, për çdo ditë vonesë, mbi vlerën e diferencës për t'u korrigjuar, e zbritshme në faturën pasardhëse të konsumit të gazit natyror.
7. Mekanizmi i llogaritje së kompensimit nga ana e furnizuesit për klientin do të specifikohet sipas përcaktimeve në kontratën e dakortësuar mes palëve.

## **NENI 19**

### **Kontrolli i sistemit matës**

1. Aparatet matëse verifikohen përpara vënies në përdorim, nëpërmjet metodës së kampionit, në bazë të përzgjedhjes rastësore dhe në mënyrë periodike. Verifikimi mund të realizohet në terren, aty ku matësi është i instaluar, pranë laboratorit të DPM-së apo personit juridik të autorizuar.
2. Verifikimi i matësve mund të realizohet me kërkesë të Operatorit të Sistemit të Transmetimit, Operatorit të Sistemit të Shpërndarjes, të hapësirave të depozitimit dhe të terminaleve të GNL-së.
3. Periodiciteti i verifikimit të matësve të instaluar te klienti përcaktohet në Kodin e Matjes. Në çdo rast duhet të jetë i pranishëm edhe përfaqësuesi i operatorit të sistemit.
4. Kontrolli i sistemit të matjes bëhet në prezencë të Klientit fundor në përputhje me legjislacionin në fuqi që rregullon sektorin e gazit natyror.
5. Kur klienti dyshon në saktësinë e aparatit matës paraqet një kërkesë me shkrim pranë operatorit të rrjetit si dhe çdo institucioni tjetër përgjegjës për verifikimin e aparatit matës. Procedura për paraqitjen e një kërkesë, shqyrtimin e saj dhe afatet e njoftimit të kërkuarit miratohen me vendim të ERE-s. Kur verifikimi i matësit është bërë me kërkesë të klientit dhe gjatë verifikimit të matësit nuk konstatohen pasaktësi, shpenzimet e verifikimit paguhen nga klienti që ka paraqitur ankesën.
6. Në rast të ndërhyrjeve në sistemin e matjes nga Klienti, me qëllim të manipulimit apo mosrregjistrimit të saktë të gazit të konsumuar, ndaj tij do të procedohet sipas dispozitave ligjore në fuqi.
7. Kur pas verifikimit konstatohen pasaktësi në matës dhe nuk ka prova të dëmtimeve me dashje, të bëra nga klienti, bëhen përllogaritjet përkatëse të sasisë së konsumit të gazit të faturuar më shumë ose më pak, si rezultat i pasaktësisë në matës dhe mënyra e rimbursimit, sipas rregullave dhe procedurave të parashikuara në Kodin e Matjes.
8. Kur pas verifikimit konstatohen pasaktësi në matës dhe nuk ka prova të dëmtimeve me dashje, të bëra nga klienti, nga ana e Operatorit të Rrjetit merren masa për zëvendësimin e sistemit të matjes, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

**NENI 20**

**Furnizimi dhe karakteristikat e gazit natyror**

1. Furnizuesi do të sigurojë furnizimin të pandërprerë dhe me cilësi të gazit natyror. Furnizuesi mund të ndërpresë furnizimin e gazit natyror në rastet e mëposhtme:
  - a. Për shkaqe të forcës madhore – ndërprerje të shkaktuara nga ngjarje të jashtëzakonshme natyrore dhe përcaktimeve të tjera sipas ligjit.
  - b. Ndërprerje për shkak të urdhrave të Operatorit të Sistemit të Transmetimit;
  - c. Për efekt të garantimit të sigurisë së jetës, shëndetit dhe pasurisë së personave;
  - d. Ndërprerje të planifikuara, për kryerjen e punimeve të mirëmbajtjes, remonteve të programuara të linjave dhe pajisjeve të Sistemit të Shpërndarjes, duke njoftuar paraprakisht sipas afateve të përcaktuara në Rregulloren e Cilësisë së Shërbimit;
  - e. Ndërprerje të paplanifikuara (të shkurtra apo të gjata) – për shkak të defekteve dhe dëmtimeve të linjave dhe pajisjeve të Sistemit të Shpërndarjes.
2. Furnizuesi nuk mban përgjegjësi për ndërprerjet e parashikuara në pikën 1, gërmat “a”, “b”, “c”, të këtij neni. Për ndërprerjet e parashikuara në gërmat “d” dhe “e” të pikës 1, Furnizuesi është i detyruar të respektojë normat dhe procedurat e përcaktuara në Rregulloren “Per standardet minimale të sigurisë së furnizimit me gaz natyror”, të miratuara nga ERE.
3. Në rast të mosrespektimit të normave dhe procedurave të përcaktuara në Rregulloren “Per standardet minimale të sigurisë së furnizimit me gaz natyror” të miratuar nga ERE, Furnizuesi është përgjegjës për kompensimin e Klientit, sipas kërkesës së këtij të fundit, në përputhje me procedurën dhe masën e kompensimit të përcaktuar në Rregulloren e mësipërme.
4. Në asnjë rast përfitimi i kompesimit nga ana e Klientit, kur plotësohen kushtet e nenit 20, pika 3 të këtyre Rregullave, nuk e përjashton të drejtën e tij për të kërkuar në rrugë gjyqësore dëmin efektiv të shkaktuar.

**PJESA E PESTË**

**DISPOZITA PËRFUNDIMTARE**

**NENI 21**

**Zgjidhja e mosmarrëveshjeve**

Palët do t’i zgjidhin me mirëkuptim mosmarrëveshjet e tyre, në rast të kundërt do t’i drejtohen ERE-s dhe me pas Gjykatës Civile për zgjidhjen e mosmarrëveshjes.

**NENI 22**

**Amendimi i rregullave**

Këto rregulla janë objekt rishikimi, me vendim të Bordit të ERE-s, sipas “*Rregullores së Organizimit, Funksionimit dhe Procedurave të ERE-s.*”

**NENI 23**  
**Hyrja në fuqi**

Këto rregulla hyjnë në fuqi menjëherë pas miratimit të tyre nga Bordi i ERE-s.