

RREGULLORE
MBI KUSHTET SPECIFIKE PËR NDËRPRERJEN E FURNIZIMIT ME ENERGJI
ELEKTRIKE TË KLIENTËVE NË NEVOJË

Neni 1

Autoriteti

Kjo rregullore hartohet në mbështetje të:

- Neni 80, 85, 95, 96, të Ligjit Nr. 43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike”.
- Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Shërbimit Universal të Furnizimit me Energji Elektrike për Klientet Fundorë”.
- VKM Nr. 244, date 30.03.2016 ”Për miratimin e Kushteve për Vendosjen e Detyrimit të Shërbimit Publik që do të zbatohen ndaj të liçensuarve në Sektorin e Energjisë elektrike të cilët ushtrojnë Aktivitetin e Prodhimit, Transmetimit, Shpërndarjes dhe Furnizimit me Energji Elektrike.

Neni 2

Objekti

Kjo Rregullore ka për qëllim të përcaktojë dhe sigurojë, rregulla të qarta për “Ndërprerjen e Shërbimit Universal të Furnizimit me Energji Elektrike”, nga Furnizuesi për *Klientët në Nevojë* në përputhje me kushtet dhe procedurat e përcaktuara në ligj, dhe në këtë rregullore.

Neni 3

Përkufizime

Termet e përdorur në këtë rregullore do të kenë këto kuptime:

1. “*Enti Rregullator i Energjisë*” ose “ERE” është autoriteti rregullator i Sektorit të Energjisë Elektrike dhe Gazit Natyror, i cili funksionon në përputhje me këtë ligj dhe ligjin për Sektorin e Gazit Natyror.
2. “*Klient në nevojë*” është një klient familjar, i cili për shkak të gjendjes sociale, gëzon disa të drejta të veçanta lidhur me furnizimin me energji elektrike, të siguruar në raste përjashtimore, sipas përcaktimeve të këtij ligji.
3. “*Kontrata e furnizimit me ndërprerje*” është kontrata e furnizimit, e cila i jep të drejtën Operatorit të Sistemit të Transmetimit apo Operatorit të Sistemit të Shpërndarjes të

ndërpresë përkohësisht furnizimin me energji elektrike të klientit fundor, në përputhje me kushtet e shërbimit, të përcaktuara në Kodet e Rrjetit dhe aktet e tjera rregullatore.

4. “*Shërbim universal i furnizimit*” është një shërbim publik për furnizimin e klientëve fundorë, i cili siguron të drejtën e tyre për t’u furnizuar me energji elektrike të një cilësie të caktuar, brenda gjithë territorit të Republikës së Shqipërisë, me çmime të rregulluara, lehtësisht dhe qartësisht të krahasueshme, transparente dhe jodiskriminuese.
5. “*Detyrimi i shërbimit publik*” është detyrimi që vendoset ndaj një të licencuari për kryerjen e një shërbimi publik, që lidhet me sigurinë dhe cilësinë e furnizimit, çmimet e rregulluara në sektorin e energjisë elektrike, efikasitetin e energjisë elektrike, energjinë nga burimet e rinovueshme, mbrojtjen e mjedisit, përmbushja e të cilit nuk cenon konkurrencën, përveç kur është e domosdoshme për të siguruar shërbimin publik në fjalë.
6. “*Forcë madhore*” është një akt ose ngjarje natyrore apo shoqërore, si tërmetet, rrufetë, ciklonet, përmytjet, shpërthimet vullkanike, zjarret ose luftërat, konfliktet e armatosura, kryengritjet, veprime terroriste ose ushtarake, të cilat pengojnë të licencuarin të përmbushë detyrimet e tij sipas licencës, si dhe akte apo ngjarje të tjera që janë përtej kontrollit të arsyeshëm dhe që nuk kanë ardhur për faj të të licencuarit dhe i licencuari nuk ka pasur mundësi të shmangë një akt ose ngjarje të tillë nëpërmjet ushtrimit të vullnetit, përpjekjeve, aftësive dhe kujdesit të tij të arsyeshëm

Neni 4

Fusha e zbatimit

Kjo rregullore përcakton kriteret dhe kushtet e përgjithshme për ndërprerjen e klientëve në nevojë në mënyre që :

1. Të sigurojë trajtimin e barabartë dhe jodiskriminues ndaj të gjithë *klientëve në nevojë* , në respekt të të drejtave dhe detyrimeve të. burojnë nga statusi i tyre.
2. Të mbrojë *klientët në nevojë* duke mos lejuar ndërfinancimin nga kategoritë e tjera të klientëve të energjisë elektrike., konform nenit 95, pika 5 e Ligji Nr. 43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike”.
3. Të sigurojë përmbushjen e kriterëve të përcaktuar për përfitimin e statusit të “*klientit në nevojë*” .
4. Të garantojë zhvillimin e një procedure të drejtë, të shpejtë dhe transparente për trajtimin e ankesave mbi ndërprerjen si rezultat i mos respektimit të statusit të “*klientit në nevojë*”

Neni 5

Detyrimet e Furnizuesit Universal

Për të siguruar shërbimin universal të furnizimit, në përputhje me nenin 84 të Ligjit Nr. 43/2015 "Për Sektorin e Energjisë Elektrike", vendosen detyrimet e mëposhtme të shërbimit publik, si masa mbrojtëse për interesat e *klientëve në nevojë*.

1. Furnizuesi duhet të vendosin sisteme/proçese që sigurojnë që *klientët në nevojë*, të regjistruar si të tillë, të mos u ndërpritet furnizimi me energji elektrike gjatë periudhave të caktuara në të cilët gëzon statusin e *klientit në nevojë*.
2. Klientet e regjistruar, sipas kriterëve specifike, si të varur në mënyrë kritike nga energjia elektrike për jetën e tyre, nuk mund tu ndërpritet furnizimi me energji për shkak të mos pagesës së faturave të energjisë elektrike.
3. Furnizuesi i energjisë nuk mund të ndërpresë furnizimin për mospagesë kur një klient është në programin e "klientit në nevojë", sipas pikës 2 të këtij neni, përveç se kur në 12 muajt e mëparshëm, ofruesi i shërbimit (furnizuesi), i ka ofruar dy herë një plan pagese që përshtatet me të ardhurat e klientit ose asistencë pagese, në kuadër të statusit si "klient në nevojë".
4. Furnizimi me energji elektrike nuk mund të ndërpritet edhe në rastet kur *klienti*, ka paraqitur dhe është në proçes të trajtimit të kërkesës së tij, për tu klasifikuar si "klient në nevojë".
5. Kur klienti ose dikush në shtëpinë e tij përdor pajisje për mbështetjen e jetës që funksionojnë me energjinë elektrike dhe ka njoftuar për këtë, Furnizuesin Universal.
6. Nuk mund të ndërpritet furnizimi me energji elektrike në ditët kur Furnizuesi nuk realizon shërbim për klientët në Qendrat e Kujdesit të Klientit (KNK), ose :
 - a) Kur Klienti është duke respektuar një plan pagese formale.
 - b) Kur Klienti ka paraqitur një ankesë, pranë KNK-ve ose zyrave të ERE-s, lidhur me shërbimin e furnizimit universal.

Neni 6

Ndërprerja e furnizimit me energji elektrike

Furnizimi me energji elektrike mund të ndërpritet në rastet kur :

1. Klienti humbet statusin e “klientit në nevojë” sipas përcaktimeve të bëra nga Ministria Përgjegjëse, në referencë të nenit 95 të Ligjit Nr. 43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike” .
2. Klienti nuk kontakton Furnizuesin për të hapur një llogari ose për të paguar energjinë që ka përdorur sipas nje plani pagesash të dakortësuar mes palëve.
3. Klienti nuk paguan një shumë të caktuar për më shumë se 4 muaj.
4. Klienti nuk pajtohet me ndonjë nga ofertat e planit të pagesave të furnizuesit.
5. Klienti nuk e respekton planin e pagesës, të dakortësuar më parë më furnizuesin.
6. Kur furnizuesi nuk ka informacin që ankesa e Klienti ndaj tij është duke u proceduar nga ERE.
7. Instalimet elektrike në pronen e klientit nuk janë të sigurta.

Neni 7

Procedurat e ndërprerjes

1. Furnizuesi i ngarkuar me shërbimin universal të furnizimit, para se të shkëpusë furnizimin, duhet të përpiqet të kontaktojë me *klientin në nevojë* para se të ndërmarre veprimin përfundimtare të ndërprerjes së energjisë elektrike.
2. Furnizuesi i energjisë elektrike duhet të bëjë të paktën dy njoftime me shkrim ndaj “klientit në nevojë”:
 - a) një paralajmërim në të cilin i bëhet e ditur klientit, masa që do të merret për ndërprerjen e energjisë, duke i lënë një afat prej 7 ditësh, për të marrë masat për shmangien e ndërprerjes.
 - b) lajmërimin për ndërprerje.
3. Njoftimi lajmërues i ndërprerjes mund të lëshohet së paku 10 ditë pune pas njoftimit për paralajmërim.
4. Njoftimi paralajmërues i ndërprerjes duhet të përmbajë:
 - a) arsyeja/et për ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike

- b) data kur mbaron afati i paralajmërimit dhe pagesa që duhet të bëhet gjatë periudhës së paralajmërimit.
 - c) procedurat e rikthimit të furnizimit me energji elektrike dhe pagesa për rifurnizim kur rastet kur aplikohet pagesa.
 - ç) ti bëjë të ditur *klienti në nevojë*, të drejtën e tij për të kontaktuar ERE-n, lidhur me ankimimin e ndërprerjes dhe të përfshij detajet e pikës së kontaktit të ERE-s.
 - d) informacion dhe pikën e kontaktit për Furnizuesin dhe Operatorin e Shpërndarjes.
5. Pasi të dërgojnë njoftimin paralajmërues për ndërprerjen, Furnizuesi duhet të bëjë përpjekje të arsyeshme për të kontaktuar *klientin në nevojë*, për ti dhënë mundësinë të bëjë një pagesë ose të dokortësojë një marrëveshje pagese. Ky komunikim mund të bëhet përmes kontaktimit me telefon, me faks, e-mail ose verbalisht.
6. Në çdo rast, para se të kryjë ndërprerjen e furnizimit, Furnizuesi duhet ti ofroj *klientit në nevojë*, mundësi për pagesa me keste (nëpërmjet një marrëveshje të shkruar) brenda mundësive dhe kushteve të pranuar nga klienti.

Neni 8

Monitorimi dhe mbikëqyrja

1. ERE, duke vepruar brenda kompetencave të saj duhet të sigurojë monitorimin, dhe mbikëqyrjen për zbatimin e kësaj Rregulloreje, konform akteve të tjera ligjore në fuqi.
2. Furnizuesi, i cili shkel Rregulloren, do të jetë përgjegjës sipas nenit 107 të Ligjit Nr.43/2015 Për Sektorin e Energjisë Elektrike”

Neni 9

Ankimimi

Ka të drejtë të paraqesë ankesë në ERE, brenda 90 ditëve çdo subjekt i cili ka paraqitur me parë ankesë pranë furnizuesit, lidhur me moszbatimin e kësaj rregulloreje.

Neni 10

Amendimi

Kjo rregullore është objekt i ndryshimit me Vendim të Bordit të ERE-s

Neni 11

Hyrja në fuqi

Kjo Rregullore do të hyjë në fuqi, pas botimit në Fletoren Zyrtare .