

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

Neni 1

Autoriteti

Kjo rregullore hartohet në mbështetje të:

- Nenet, 84, 95, 96, të Ligjit Nr. 43/2015 “*Për Sektorin e Energjisë Elektrike*”, i ndryshuar.
- “*Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Shërbimit Universal të Furnizimit me Energji Elektrike për Klientet Fundorë*”, miratuar me Vendimin e Bordit të ERE-s Nr. 15, datë 10.01.2018.
- VKM Nr. 244, datë 30.03.2016 “*Për miratimin e Kushteve për Vendosjen e Detyrimit 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.

Neni 2

Objekti

Kjo Rregullore ka për qëllim të përcaktojë dhe sigurojë, rregulla të qarta për ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike, nga Furnizuesi për *Klientët në Nevojë* në përputhje me kushtet dhe procedurat e përcaktuara në Ligjin për Sektorin e Energjisë Elektrike dhe në këtë rregullore, si dhe të sigurojë trajtimin e barabartë dhe jodiskriminues ndaj të gjithë klientëve në nevojë, në respekt të të drejtave dhe detyrimeve që burojnë nga statusi i tyre.

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 ligjin për Sektorin e Energjisë Elektrike dhe ligjin për Sektorin e Gazit Natyror.

2. “*Klient në nevojë*” është një klient familjar, i cili për shkak të gjëndjes sociale, i jepet një status i veçantë sipas kriterëve dhe procedurave të përcaktuara me Vendim të Këshillit të Ministrave të Republikës së Shqipërisë.
3. “*Shërbim universal i furnizimit*” është një shërbim që ofrohet si detyrim i shërbimit publik për klientët fundorë të lidhur në tension të ulët, i cili mundëson furnizimin e tyre me energji elektrike të një cilësie të caktuar, brënda gjithë territorit të Republikës së Shqipërisë, me çmime të rregulluara nga ERE.
4. “*Detyrimi i shërbimit publik*” është detyrimi që vendoset ndaj një të licensuari 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 çënon konkurrencën, përveç kur është e domosdoshme për të siguruar shërbimin publik në fjalë.
5. “*Furnizues*” është një shoqëri e licensur për kryerjen e veprimtarisë së furnizimit.
6. “*Operatori i Sistemit të Shpërndarjes*” është një person juridik, përgjegjës për operimin e sigurt, të besueshëm dhe të efektshëm të rrjetit të shpërndarjes, duke siguruar mirëmbajtjen dhe zhvillimin e sistemit të shpërndarjes, të shtrirë në një zonë të caktuar dhe, kur është e aplikueshme, lidhjet e tij me sisteme të tjera për të siguruar aftësi afatgjatë të sistemit për të përmbushur kërkesat e arsyeshme për shpërndarjen e energjisë, në harmoni me mjedisin dhe efikasitetin e energjisë.
7. “*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 pasojat që vijnë nga një akt ose ngjarje të tillë nëpërmjet ushtrimit të vullnetit, përpjekjeve, aftësive dhe kujdesit të tij të arsyeshëm.

Neni 4

Rregjistrimi i klientëve në nevojë

1. Operatori i Sistemit të Shpërndarjes dhe Furnizuesi i energjisë elektrike, bazuar në informacionin e dërguar nga struktura përkatëse pranë ministrisë përgjegjëse për mirëqenien sociale, do të krijojnë dhe ruajnë një regjistër të të dhënave të *klientëve në nevojë*, të energjisë elektrike. Të dhënat e regjistrimit mund t’i vihen në dispozicion *klientit në nevojë*, në çdo kohë që kërkohen nga ky i fundit.
2. Nëse për shkak të ndryshimit të rrethanave, klienti humb statusin e *klientit në nevojë*, struktura përkatëse pranë ministrisë përgjegjëse për mirëqenien sociale e heq atë nga regjistri i *klientëve në nevojë* dhe njofton Operatorin e Sistemit të Shpërndarjes dhe furnizuesin.

3. Kontrata e furnizimit të *klientëve në nevojë* përfundon në fund të muajit të dytë, nga momenti i çregjistrimit të klientit si *klient në nevojë* prej Operatorit të Sistemit të Shpërndarjes. Operatori i Sistemit të Shpërndarjes dërgon informacion tek furnizuesi për klientët e çregjistruar, sipas njoftimit për daljen nga kategoria e *klientit në nevojë*, në fund të çdo muaji.
4. Të dhënat e klientit të hequr nga regjistri i *klientëve në nevojë*, duhet të ruhen për një periudhë prej 5 vjetësh pas çregjistrimit.

Neni 5

Detyrimet e Furnizuesit të Shërbimit Universal

Për të siguruar shërbimin universal të furnizimit ndaj *klientëve në nevojë*, në përputhje me nenet 84, 95 dhe 96 të Ligjit Nr. 43/2015 "Për Sektorin e Energjisë Elektrike", i ndryshuar, vendosen detyrimet e mëposhtme të furnizuesit të shërbimit publik, si masa mbrojtëse për *klientët në nevojë*:

1. Furnizuesi duhet të vendosë sisteme/proçese që sigurojnë se ndërprerja e furnizimit me energji elektrike për klientët, të cilët gëzojnë statusin e "*klientit në nevojë*" dhe janë të rregjistruar si të tillë, do të bëhet bazuar në kushtet specifike për ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike për këtë kategori klientësh.
2. Klientëve në nevojë të rregjistruar, 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 elektrike nuk mund të ndërpresë furnizimin për mospagesë kur një klient përfiton nga statusi i "*klientit në nevojë*", përveç se kur në 12 muajit 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*" dhe është refuzuar nga *klienti në nevojë*.
4. Furnizimi me energji elektrike nuk mund të ndërpritet 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 një prej familjarëve të tij përdorin pajisje për mbështetjen e jetës të cilat funksionojnë me energji elektrike dhe ka njoftuar paraprakisht me shkrim për këtë situatë Furnizuesin Universal.
6. Nuk mund të ndërpritet furnizimi me energji elektrike në ditët kur Furnizuesi nuk realizon shërbim për klientët në Qëndrat e Kujdesit Ndaj 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.

7. Pavarësisht nga sa më lart, furnizimi i energjisë elektrike për *klientët në nevojë*, nuk mund të ndërpritet edhe në rastet e mëposhtme:
 - a) Kur një *Klient në nevojë* i energjisë elektrike nuk paguan për furnizimin me energji elektrike plotësisht ose pjesërisht, sikurse kërkohet në kontratën e energjisë elektrike, por detyrimi i tij i përgjithshëm ndaj furnizuesit të ngarkuar me detyrimin e shërbimit publik nuk e tejkalon nivelin minimal të të ardhurave, ose
 - b) Në fundjavë ose gjatë ditëve të pushimit, sikurse dhe në rastet e kushteve atmosferike me temperaturë ditore – 15 gradë celsius.
8. Me kërkesë të *klientit në nevojë*, Furnizuesi është i detyruar që të marrë masa për riaktivizimin e furnizimit me energji elektrike, brenda 48 orësh nga kryerja e pagesës së detyrimit për energjinë elektrike.

Neni 6

Ndërprerja e furnizimit me energji elektrike për klientët në nevojë

Furnizimi me energji elektrike për *klientët në nevojë*, 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*”, i ndryshuar .
2. *Klienti në nevojë* nuk kontakton Furnizuesin për të nënshkruar një marrëveshje për të paguar energjinë elektrike që ka përdorur, bazuar në një plan pagesash të dakordësuar mes palëve.
3. *Klienti në nevojë* nuk pajtohet me më shumë se një nga ofertat e planit të pagesave, në përputhje me të ardhurat e tij, të ofruar nga furnizuesi gjatë 12 muajve të fundit.
4. *Klienti në nevojë* nuk e respekton planin e pagesës, të dakordësuar më parë më furnizuesin ose nuk paguan një shumë të caktuar për më shumë se 4 muaj.
5. *Klientët në nevojë*, që përfitojnë mbështetje financiare nga Buxheti i Shtetit, nuk përdorin fondet e përfituara për të paguar detyrimet e energjisë elektrike.
6. Instalimet e brendshme elektrike në pronën e *klientit në nevojë*, i cili furnizohet me energji elektrike, nuk janë në përputhje me rregullat dhe kushtet teknike në fuqi për instalimet e brendshme elektrike.
7. Për shkaqe të forcës madhore, sipas parashikimeve të ligjit Nr. 43/2015 “*Për Sektorin e Energjisë Elektrike*“, i ndryshuar.

Neni 7

Procedurat e ndërprerjes së energjisë elektrike nga Furnizuesi

1. Furnizuesi para se të kërkojë nga Operatori i Rrjetit ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike për *klientin në nevojë*, duhet të bëjë të paktën dy njoftime me shkrim drejtuar *klientit në nevojë*:
 - a) Njoftimin e parë, i cili përmban një paralajmërim në të cilën i bëhet e ditur klientit, masa që do të merret për ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike, duke i lënë një afat prej 7 ditësh kalendarike, për të marrë masat për shmangien e ndërprerjes së furnizimit me energji elektrike.
 - b) Njoftimin e dytë, i cili përmban lajmërimin për ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike.
2. Njoftimi lajmërues i ndërprerjes mund të lëshohet vetëm pas përfundimit të afatit të parashikuar në njoftimin për paralajmërim.
3. Njoftimi paralajmërues për ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike duhet të përmbajë:
 - a) arsyet 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.
 - ç) ti bëjë të ditur *klientit në nevojë*, të drejtën e tij për të kontaktuar ERE-n, lidhur me ankimimin për ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike dhe të përfshijë detajet e pikës së kontaktit të ERE-s.
 - d) informacion dhe pikën e kontaktit për Furnizuesin dhe Operatorin e Sistemit të Shpërndarjes.
4. 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 bjerë dakort për një marrëveshje pagese. Ky komunikim mund të bëhet përmes kontaktimit me telefon, me faks, e-mail ose verbalisht.
5. Në çdo rast, para se të kryejë ndërprerjen e furnizimit, Furnizuesi duhet ti ofrojë *klientit në nevojë*, mundësi për pagesa me këste (nëpërmjet një marrëveshje të shkruar) brënda mundësive dhe kushteve të pranuar nga klienti.

Neni 8

Monitorimi dhe mbikëqyrja

1. ERE, në zbatim të kompetencave të saj, në përputhje me aktet ligjore dhe nënligjore në fuqi, siguron monitorimin dhe mbikëqyrjen për zbatimin e kësaj Rregullore.
2. Furnizuesi, i cili vepron në kundërshtim me kushtet e përcaktuara në këtë Rregullore, do të jetë përgjegjës sipas nenit 107 të Ligjit Nr.43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike”, i ndryshuar.

Neni 9

Ankimimi

Çdo klient në nevojë, i cili ka paraqitur me parë ankesë pranë furnizuesit, lidhur me mosrespektimin e kushteve të përcaktuara në këtë rregullore, ka të drejtë të paraqesë ankesë në ERE brenda 90 ditëve kalendarike nga data e konstatimit të moszbatimit të rregullores.

Neni 10

Amendimi

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

Neni 11

Hyrja në fuqi

Kjo Rregullore hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.