2861/5
23.10.26

AVOKATI I POPULLIT

REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AVOKATI I POPULLIT

Nr. 901/1 prot.

Tiranë, më 21.10.2026

Lënda: Komente për projekt-rregulloren "Për kërkesat minimale në përmbajtjen e faturave të energjisë elektrike dhe informacionin e faturimit" dhe për projektin e "Kushteve të përgjithshme të kontratës së shërbimit universal të furnizimit me energji elektrike" të Entit Rregullator të Energjisë

ENTIT RREGULLATOR TË ENERGJISË

Tiranë

I nderuar z. Ahmeti,

Me anë të shkresave tuaja nr. 2861/2 prot., datë 01.10.2026, dhe nr. 2862/2 prot., datë 01.10.2026, Enti Rregullator i Energjisë *(ERE)* ka përcjellë, respektivisht, ftesën për konsultim dhe paraqitje komentesh për projekt-rregulloren "Për kërkesat minimale në përmbajtjen e faturave të energjisë elektrike dhe informacionin e faturimit", si dhe për projektin e "Kushteve të përgjithshme të kontratës së shërbimit universal të furnizimit me energji elektrike". Të dy projektaktet janë hartuar nga ERE në zbatim të ligjit nr. 59/2026, datë 18.06.2026 "Për sektorin e energjisë elektrike"[1].

Me Vendimin nr. 273, datë 25.09.2026, ERE ka filluar procedurën administrative për miratimin e "Rregullores për kërkesat minimale për përmbajtjen e faturave të energjisë elektrike dhe informacionin e faturimit"[2], bashkëlidhur të cilit është projekt-rregullorja. Me Vendimin nr. 274, datë 25.09.2026, ERE ka filluar procedurën administrative për miratimin e "Kushteve të përgjithshme të kontratës së shërbimit universal të furnizimit me energji elektrike"[3], bashkëlidhur të cilit është përmbajtja e kushteve të përgjithshme.

Në vijim, po ju paraqesim komentet e institucionit të Avokatit të Popullit për të dy projektaktet, në këndvështrimin e mandatit të tij për mbrojtjen e të drejtave të njeriut dhe të parimit të administrimit

[1] Ligji 59/2026
https://www.ere.gov.al/images/files/2026/07/15/Ligj_Nr.59_dt.18.6.2026_P%C3%ABr_Sektorin_e_Energjis%C3%AB_Elektrike.pdf
[2] https://www.ere.gov.al/images/files/2026/10/01/Vendim_Nr_273_2026.pdf
[3] https://www.ere.gov.al/images/files/2026/10/01/Vendim_Nr_274_2026.pdf

të mirë, me fokus të drejtat e klientëve fundorë si konsumatorë të shërbimit të furnizimit me energji elektrike. Komentet paraqiten të ndara për secilin akt.

I. Lidhur me projekt-rregulloren "Për kërkesat minimale në përmbajtjen e faturave të energjisë elektrike dhe informacionin e faturimit"

Vlerësojmë pozitivisht që projekt-rregullorja kërkon dallimin e qartë në faturë të konsumit të matur nga konsumi i vlerësuar ose i vetëdeklaruar (neni 7), ndarjen e detyrimeve të mëparshme nga detyrimi i periudhës aktuale (neni 10), si dhe shpjegimin pa pagesë të faturës (neni 17). Me qëllim që këto garanci të jenë efektive për klientin, paraqesim komentet e mëposhtme.

- Në nenin 2 përmendet ligji "Për mbrojtjen e konsumatorëve" pa numër dhe datë.

Rekomandojmë që ligji të citohet me numrin dhe datën e tij, njëlloj si në Vendimin nr. 274, datë 25.09.2026, të ERE-s, i cili i referohet ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008, "Për mbrojtjen e konsumatorëve", të ndryshuar.

- Në nenin 3, shkronja c), përkufizohet vetëleximi i matësit si procesi nëpërmjet të cilit klienti *"lexon dhe fotografon treguesin e aparatit matës dhe i komunikon furnizuesit të dhënat e matjes, brenda afatit dhe në mënyrën e përcaktuar nga furnizuesi dhe legjislacioni në fuqi"*.

Nga ankesat e trajtuara nga Avokati i Popullit rezulton se në objektet në bashkëpronësi aparatet matëse ndodhen shpesh në kuti kolektive, ku klienti nuk ka akses të lirë. Rekomandojmë që projekt-rregullorja të parashikojë mënyrën e ushtrimit të vetëleximit për këta klientë, ose detyrimin e operatorit të sistemit të shpërndarjes për t'u siguruar atyre akses periodik në aparatin matës.

- Në nenin 5, pika 4, parashikohet që *"çdo anomali në konsumin e regjistruar, krahasuar me profilin historik të konsumit të klientit, duhet të dokumentohet dhe të shoqërohet me fotografi"*.

Parimi është pozitiv, por dispozita nuk përcakton se çfarë konsiderohet "anomali", cili subjekt e dokumenton atë dhe nëse dokumentimi i vihet në dispozicion klientit. Rekomandojmë që këto tri elemente të përcaktohen shprehimisht dhe që dokumentimi t'i vihet në dispozicion klientit bashkë me faturën ose me kërkesë të tij.

- Në nenin 8, shkronja ç), parashikohet që fatura duhet të paraqesë *"tarifat, taksat, detyrimet dhe komponentët e tjerë të aplikueshëm"*.

As projekt-rregullorja, as ligji nr. 59/2026 nuk përcaktojnë se çfarë përfshihet në "komponentët e tjerë të aplikueshëm". Për rrjedhojë, mbetet e paqartë nëse kjo shprehje i referohet shtesave që furnizuesi ose operatori i rrjetit aplikon në ofrimin e shërbimit, apo komponentëve të tjerë, si dhe mbi çfarë baze ligjore mund t'i ngarkohen ato klientit. Ndryshe nga taksat dhe tarifat, masa e të cilave përcaktohet me ligj ose me vendim të ERE-s, për "komponentët e tjerë të aplikueshëm"

projekt-rregullorja nuk përcakton as bazën ligjore, as subjektin që i miraton, as masën ose kufirin e tyre. Rekomandojmë që kjo shprehje të zëvendësohet me një listë shteruese të komponentëve që mund të faturohen, duke treguar për secilin aktin që e parashikon dhe masën ose mënyrën e përcaktimit të tij, në mënyrë që asnjë komponent të mos i ngarkohet klientit pa bazë ligjore dhe pa qenë i njohur paraprakisht prej tij.

- Në nenin 10 parashikohet që detyrimet e periudhave të mëparshme të paraqiten të ndara nga detyrimi i periudhës aktuale.

Rekomandojmë që detyrimet e mbartura të paraqiten edhe sipas periudhës kur kanë lindur. Pa këtë informacion, klienti nuk mund të verifikojë nëse një detyrim është parashkruar, sipas pikës 19.2 të Kushteve të përgjithshme të kontratës së shërbimit universal, as bazën mbi të cilën është llogaritur kamatëvonesa.

- Në nenin 14, pika 2, parashikohet: *"Nëse furnizuesi nuk respekton afatin e përcaktuar në pikën 12.1 për vendosjen e matësit të rregullt, përgjegjësia është e furnizuesit dhe faturimi për ditët pa matje, përtej këtij afati, do të jetë zero"*.

Ndërkohë, Neni 12 i projekt-rregullores, të cilës i referohet neni 14, pika 2, parashikon: *"Informacioni mbi kontratën dhe të drejtat e klientit. Fatura e energjisë elektrike duhet të përmbajë ose të referojë në mënyrë të qartë: a) kategorinë e konsumatorit; b) datën e përfundimit të kontratës, kur është e aplikueshme; c) informacionin mbi mundësinë dhe përfitimet e ndryshimit të furnizuesit; ç) kodin e klientit për ndryshimin e furnizuesit ose kodin unik të pikës së furnizimit; d) informacionin mbi të drejtën e klientit për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve, procedurat përkatëse dhe të dhënat e subjektit përgjegjës për trajtimin e tyre, në përputhje me nenin 19 të ligjit për sektorin e energjisë elektrike; dh) informacionin mbi pikën e vetme të kontaktit; e) informacionin për të drejtat e klientëve fundorë në lidhje me zgjidhjen e mosmarrëveshjeve jashtë gjykatës, duke përfshirë të dhënat e kontaktit të subjektit përgjegjës; ë) lidhjen ose referencën për mjetin e krahasimit të ofertave, të administruar nga ERE"*.

Neni 12 i projekt-rregullores nuk përmban pikë 12.1 dhe nuk parashikon asnjë afat për vendosjen e matësit; ai rregullon informacionin mbi kontratën dhe të drejtat e klientit. Për rrjedhojë, garancia e pikës 2 nuk mund të zbatohet.

II. Lidhur me projektin e "Kushteve të përgjithshme të kontratës së shërbimit universal të furnizimit me energji elektrike"

Vlerësojmë pozitivisht disa garanci të reja për klientin: pezullimin dhe verifikimin e përshpejtuar të faturave dukshëm më të larta se mesatarja (pika 19.8), mosndërprerjen e furnizimit për faturën e ankimuar (pika 19.9), kufizimin e kamatëvonesës deri në vlerën e faturës (neni 17), kthimin e shumës së mbipaguar pas përfundimit të kontratës (pikat 8.10 dhe 16.7), si dhe vënien në dispozicion të klientit, para nënshkrimit, të përmbledhjes së të drejtave dhe detyrimeve (Aneksi 2). Me qëllim që këto garanci të jenë efektive, paraqesim komentet e mëposhtme.

- Në pikën 4.2, shkronja b), parashikohet që të dhënat personale të klientit mund të jepen nga furnizuesi *"për përmbushjen e detyrimeve kontraktuale të Furnizuesit në lidhje me shpërndarjen e faturave të energjisë elektrike dhe/ose arkëtimin e detyrimeve"*.

Rekomandojmë që, në përputhje me ligjin nr. 124/2024 "Për mbrojtjen e të dhënave personale", të përcaktohen kategoritë e marrësve dhe të parashikohet detyrimi i furnizuesit për ta informuar klientin.

- Në pikën 5.2 parashikohet që kontrata e klientit në nevojë fillon në ditën kur ai regjistrohet nga OSSH-ja dhe *"paraqet kërkesë për t'u furnizuar si klient në nevojë brenda 24 orëve"*.

Afati prej 24 orësh është i vështirë për t'u përmbushur në praktikë, veçanërisht nga kategoria që dispozita synon të mbrojë, dhe dispozita nuk përcakton pasojën e kapërcimit të tij. Rekomandojmë që afati të zgjatet ose të hiqet, dhe që furnizuesi ta njoftojë vetë klientin pas regjistrimit të tij nga OSSH-ja.

- Në pikën 5.4 parashikohet që kërkesa e klientit familjar për lidhjen e kontratës shoqërohet me *"dokumentet që vërtetojnë lidhjen ligjore me pronën"*.

Kjo kërkesë mund të pengojë aksesin në shërbim për qiramarrësit pa kontratë të regjistruar, për banorët në proces legalizimi dhe për familjet që banojnë në banesa pa titull pronësie. Aksesi në energji elektrike është element i së drejtës për strehim të përshtatshëm. Rekomandojmë që dispozita të listojë dokumentet alternative që pranohen (kontratë qiraje, vërtetim nga njësia e vetëqeverisjes vendore, dokument i procesit të legalizimit) dhe të sqarojë se kontrata e furnizimit nuk krijon dhe nuk njeh të drejta mbi pronën. Rekomandojmë gjithashtu që refuzimi i kërkesës sipas pikës 5.6 të jetë i arsyetuar dhe të tregojë të drejtën e ankimit pranë ERE-s.

- Në nenin 8 rregullohet përfundimi i kontratës së furnizimit. Sipas pikës 8.1, kontrata *"përfundon vetëm në rastet e parashikuara në këtë nen dhe në legjislacionin në fuqi"*.

Neni 8 parashikon vetëm dy mënyra të përfundimit të kontratës: me kërkesë të klientit, pasi të jenë përmbushur detyrimet financiare (pika 8.2), dhe me vendim të furnizuesit për shkelje thelbësore (pikat 8.4 dhe 8.5), i cili, sipas formulimit *"mund të procedojë"*, është e drejtë dhe jo detyrim i furnizuesit. Duhet të parashikohet dhe përfundimi i kontratës kur furnizimi në pikën e lidhjes ka pushuar *de facto*, për shembull pas ndërprerjes së furnizimit pa rilidhje të mëvonshme, pas heqjes së matësit ose kur objekti nuk ekziston më, në mënyrë që kontrata të mos mbetet aktive për një kohë të pacaktuar. Rekomandojmë që neni 8 të parashikojë një rast të veçantë përfundimi, sipas të cilit, kur OSSH-ja konstaton se furnizimi në pikën e lidhjes ka pushuar ose kur furnizimi nuk është rilidhur brenda një afati të caktuar pas ndërprerjes, furnizuesi detyrohet të mbyllë kontratën, të ndalë faturimin dhe t'i lëshojë klientit faturën përfundimtare sipas pikës 8.7. Detyrimet e krijuara para kësaj date mbeten të arkëtueshme, në përputhje me pikën 8.8.

Së dyti, pika 8.2 e kushtëzon përfundimin e kontratës me kërkesë të klientit me përmbushjen paraprake të detyrimeve financiare. Klienti që ka liruar objektin, por nuk ka shlyer ende të gjitha detyrimet, nuk mund ta përfundojë kontratën dhe mbetet titullar i saj edhe për periudhën pas largimit. Kjo bie ndesh me pikat 8.8 dhe 8.9, të cilat e kufizojnë përgjegjësinë e klientit në periudhën para përfundimit. Rekomandojmë që kontrata të përfundojë me leximin përfundimtar të matësit, sipas pikës 8.3, ndërsa detyrimet e mëparshme të mbeten të arkëtueshme më vete.

Së treti, pika 8.4 i referohet *"afatit të parashikuar në këto kushte për korrigjimin e shkeljes"*, i cili nuk përcaktohet shprehimisht në asnjë dispozitë. Rekomandojmë që ky afat të përcaktohet më vete pikën 8.4 ose të bëhet referim i qartë në pikën 18.2.

Së katërti, pika 8.10 parashikon që mbipagesa i rimbursohet klientit brenda 30 ditëve, ndërsa pika 16.7 parashikon që ajo i kthehet *"me kërkesë të tij"*. Rekomandojmë që rimbursimi të jetë automatik dhe brenda afatit të pikës 8.10, si dhe që klienti të njoftohet për pagesat e paidentifikuara ose mbipagesat që trajtohen si parapagim sipas pikës 16.6.

- Në nenin 12, shkronja ç), parashikohet detyrimi i klientit *"të mbajë përgjegjësi ndaj Furnizuesit për disbalancat e shkaktuara"*, ku disbalanca përkufizohet si diferenca ndërmjet fluksit të energjisë të përcaktuar në një kontratë dypalëshe dhe fluksit aktual të matur për një orë të caktuar.

Klientët familjarë dhe ndërmarrjet mikro e të vogla që furnizohen në kuadër të shërbimit universal nuk kanë kontratë dypalëshe me program fluksi dhe nuk kanë mjete për të menaxhuar disbalancat. Rekomandojmë që këto kategori klientësh të përjashtohen shprehimisht nga përgjegjësia për disbalancat në vetë Kushtet e përgjithshme, dhe jo vetëm nëpërmjet një vendimi të mëvonshëm të ERE-s.

- Në pikën 14.2 parashikohet: *"Klienti mund të kryejë vetëleximin e matësit për një periudhë 30-ditore dhe ia komunikon furnizuesit ditën e fundit të muajit. [...] Vetëleximi trajtohet si lexim real për qëllime faturimi, nëse vërtetohet nga OSSH-ja brenda një periudhe jo më të gjatë se 12 muaj. Në fund të periudhës 12-mujore, Furnizuesi ka të drejtë të lëshojë faturën sistemuese, nëse ka mospërputhje"*.

Së pari, rekomandojmë që dispozita të parashikojë shprehimisht se klienti ka të drejtë të kryejë vetëlexim çdo muaj, dhe që komunikimi i tij të lejohet brenda disa ditëve në fund të muajit, jo vetëm në ditën e fundit.

Së dyti, verifikimi i vetëleximit nga OSSH-ja deri në 12 muaj mund t'i krijojë klientit një detyrim të grumbulluar nëpërmjet faturës sistemuese. Pika 19.7 i njeh klientit pagesën me këste vetëm kur gabimi vjen nga veprimet e furnizuesit, dhe nuk rregullon rastin kur OSSH-ja nuk e ka verifikuar vetëleximin në kohë. Rekomandojmë:

- të përcaktohet një afat më i shkurtër për verifikimin e vetëleximit nga OSSH-ja;
- furnizuesi t'ia përcjellë OSSH-së të dhënat e vetëleximit brenda një afati të caktuar;

- diferenca e faturës sistemuese, kur nuk vjen nga deklarimi i pasaktë i klientit, të paguhet me këste dhe pa kamatëvonesë.

- Në nenin 17 parashikohet: *"Pas kalimit të afatit të pagesës, të përcaktuar në pikën 16.1, Klienti është i detyruar të paguajë kamatëvonesë të barabartë me 0,1 % të vlerës së faturës për çdo ditë vonesë, por jo më shumë se vlera totale e vetë faturës".*

Vlerësojmë pozitivisht kufizimin e kamatëvonesës deri në vlerën e faturës. Megjithatë, pika 19.9 pengon ndërprerjen e furnizimit për faturën e ankimuar, por nuk pezullon llogaritjen e kamatëvonesës gjatë shqyrtimit të ankesës. Rekomandojmë që kamatëvonesa të mos llogaritet gjatë shqyrtimit të ankesës dhe të anulohet kur ankesa rezulton e bazuar, si dhe të sqarohet që kufizimi i nenit 17 zbatohet edhe për faturat sistemuese dhe korrigjuese.

- Në pikën 18.1 parashikohet që furnizuesi mund t'i kërkojë OSSH-së ndërprerjen e furnizimit, pasi *"e ka lajmëruar me shkrim këtë të fundit 48 orë përpara".*

Rekomandojmë zgjatjen e afatit të njoftimit, ndalimin e ndërprerjes në ditën e fundit të punës para fundjavës ose ditëve të festave, si dhe një procedurë të veçantë për familjet me persona që varen nga pajisje mjekësore elektrike.

- Në pikat 19.6 dhe 19.7 rregullohen pasojat e mbifaturimit dhe të nënfaturimit.

Kur klienti është nënfaturuar për shkak të vetëleximit, ai e shlyen diferencën brenda 30 ditëve nga lëshimi i faturës korrigjuese (pika 19.7). Kur klienti është mbifaturuar dhe ka paguar, furnizuesi e kompenson brenda 3 muajve pasardhës (pika 19.6). Rekomandojmë afate të barazvlefshme për të dyja palët.

- Në pikat 20.3 dhe 20.5 parashikohet, respektivisht, e drejta e klientit për të instaluar njësi matjeje shtesë me shpenzimet e tij, si dhe përgjegjësia e tij për ruajtjen e sistemit matës *"të vendosur nga Furnizuesi brenda kufijve të pronës së Klientit".*

Pika 20.5 i referohet sistemit matës të vendosur nga furnizuesi, ndërsa pika 12, shkronja b), dhe pika 14.1 ia ngarkojnë instalimin, mirëmbajtjen dhe leximin e matësit OSSH-së. Rekomandojmë të përcaktohet shprehimisht subjekti që zotëron dhe mirëmban matësin, si dhe njësinë matëse shtesë të instaluar me shpenzimet e klientit sipas pikës 20.3, dhe të sqarohet se ndryshimi i furnizuesit nuk ndikon në këtë marrëdhënie.

- Në pikën 21.5 parashikohet që OSSH-ja, kur konstaton ndërhyrje të paligjshme, *"përllogarit dëmin ekonomik të shkaktuar"* dhe, pas shlyerjes së tij, zëvendëson matësin me shpenzimet e klientit.

Rekomandojmë të parashikohen e drejta e klientit për të qenë i pranishëm gjatë konstatimit, për të marrë procesverbalin dhe dokumentimin fotografik, si dhe për të kundërshtuar konstatimin përpara

faturimit. Rekomandojmë gjithashtu të sqarohet se zëvendësimi i matësit nuk kushtëzohet me shlyerjen e një detyrimi që është objekt ankimi.

- Në pikën 24.3 parashikohet që ndryshimi i furnizuesit *"kryhet brenda kohës më të shkurtër të mundshme"*.

Pika 24.1 garanton furnizimin e klientit deri në përfundimin e procedurës, por Kushtet e përgjithshme nuk përcaktojnë afat maksimal për ndryshimin e furnizuesit. Rekomandojmë që afati maksimal të përcaktohet në vetë Kushtet e përgjithshme, në përputhje me standardet e nenit 12 të Direktivës (BE) 2019/944, të cilat ERE i ka marrë në konsideratë në hartimin e akteve të reja rregullatore.

- Në pikën 25.1 parashikohet që palët, në mungesë të mirëkuptimit, *"u drejtohen ERE-s dhe më pas gjykatës kompetente"*.

Ky formulim lë të kuptohet se ankimi pranë ERE-s është kusht për t'iu drejtuar gjykatës, çka bie ndesh me pikën 25.3, sipas së cilës procedurat e ankimit nuk cenojnë të drejtën e palëve për t'iu drejtuar në çdo kohë gjykatës. Rekomandojmë që pika 25.1 të riformulohet në përputhje me pikën 25.3 dhe me nenin 42 të Kushtetutës.

III. Përfundime

Avokati i Popullit vlerëson se të dy projektaktet përmbajnë garanci të reja për mbrojtjen e klientëve fundorë. Me qëllim që këto garanci të jenë të zbatueshme dhe efektive, ju lutemi të merrni në konsideratë komentet dhe rekomandimet e mësipërme gjatë miratimit përfundimtar të akteve.

Mbetemi të gatshëm për çdo bashkëpunim të mëtejshëm në kuadër të procesit të konsultimit.

AVOKATI I POPULLIT

Endrit Shabani

Autorizuar me Urdhër

DREJTORI I KABINETIT

Petrit Bushi

REPUBLIKA E SHQIPËRISË AVOKATI I POPULLIT