

**RREGULLORE
PËR KRITERET STANDARDE TË CILËSISË SË SHËRBIMIT TË FURNIZIMIT DHE
PERFORMANCËS SË SIGURISË SË RRJETIT TË SHPËRNDARJES SË ENERGJISË
ELEKTRIKE**

PJESA I

DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

**Neni 1
Baza ligjore**

Kjo Rregullore hartohet në mbështetje të nenit 7, pika 1, neni 19, gërma “h” dhe “j” e ligjit Nr. 43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike”; Ligjit Nr.9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, neni 40; Kodit të Shpërndarjes së Energjisë Elektrike dhe Kodit të Matjes së Energjisë Elektrike”.

**Neni 2
Objekti**

2.1 Kjo rregullore specifikon treguesit dhe kërkesat e operimit dhe cilësisë së furnizimit me energji elektrike, si dhe performancën në lidhje me sigurinë e rrjetit për Operatorin e Sistemit të Shpërndarjes (OSSH), sipas kërkesave të Ligjit nr. 43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike”.

2.2 OSSH ka Detyrimin e Shërbimit Publik që të përmbushë kriteret standarde të cilësisë së furnizimit, të specifikuar nga Kodi i Rrjetit të Shpërndarjes dhe kjo Rregullore.

2.3 “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 çënon konkurrencën, përveç kur është e domosdoshme për të siguruar shërbimin publik në fjalë.

**Neni 3
Përgjegjësitë dhe Autoriteti i ERE-s**

3.1 Bazuar në nenin 19, gërma “h” dhe “j” të Ligjit Nr.43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike”, Enti Rregullator i Energjisë (ERE) ka përgjegjësitë dhe autoritetin e mëposhtëm në lidhje me çështjet e cilësisë së furnizimit me energji elektrike:

- a) Të publikojë kushtet për cilësinë e furnizimit të ofruar nga operatorët e sistemit;
- b) Të nxisë përmirësimin e cilësisë së shërbimit në sektorin e energjisë elektrike.

3.2 Bazuar në nenin 25, pika 2, gërma “dh” të Ligjit Nr.43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike”, ERE duhet të përfshijë tek Raporti Vjetor i cili i paraqitet Kuvendit të Shqipërisë, brenda datës 31 Mars të çdo viti, informacionin mbi të dhënat për cilësinë e furnizimit. Si pasojë, të Licencuarit duhet të paraqesin informacion për cilësinë e furnizimit në ERE sipas Nenit 6 dhe 8 të kësaj Rregullore.

Neni 4 Përkufizime

Termat e përdorur në këtë rregullore kanë kuptimin si në vijim dhe çdo term tjetër i parashikuar në këte rregullore do ketë të njëjtin kuptim me termat e përcaktuar në ligjin Nr. 43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike” :

“**Enti Rregullator i Energjisë**” ose “**ERE**” është autoriteti rregullator i sektorit të energjisë elektrike, i cili funksionon në përputhje me ligjin Nr.43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike”.

Operatori i Sistemit të Shpërndarjes ose “**OSSH**” 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.

“**Furnizues**” është një shoqëri e licencuar për kryerjen e veprimtarisë së furnizimit me energji elektrike.

“**Klient**” është një klient shumice ose fundor i energjisë elektrike.

“**Klient fundor**” është një klient që blen energji elektrike vetëm për përdorim vetjak.

“**Klient familjar**” është një klient që blen energji elektrike vetëm për konsumin e tij familjar, pa përfshirë konsumin për veprimtari tregtare apo profesionale.

“**Klientë jofamiljarë**” janë personat fizikë ose juridikë që blejnë energji elektrike, e cila nuk shkon për përdorim familjar, prodhuesit dhe klientët e shumicës.

Energjia e Pa Furnizuar (ENS) nënkupton treguesin e matjes së sasisë totale të energjisë elektrike (në MWh) që mund ti ishte furnizuar klientëve, të cilëve iu është ndërprerë energjia elektrike, në rast se nuk do të kishte patur ndërprerje. Ajo llogaritet si shume e energjisë elektrike së pafurnizuar për çdo rast ndërprerjeje.

$$ENS = \sum_i E_i$$

Ku E_i = është energjia e pafurnizuar për çdo rast (incident).

Cilësia e Frekuencës (FQ) nënkupton një tregues të matjes së devijimit të frekuencës së sistemit mbi ose nën vlerën nominale prej 50 Hz.

Përqindja e Klienteve Aktualisht me Matës, e cila përcaktohet duke pjestuar numrin e konsumatorëve të pajisur aktualisht me matës (lexuar ose nga distanca ose vizualisht) për një periudhë të caktuar kohe (muajore, katër muajore ose vjetore) me numrin e klientëve të lidhur në sistem. Përqindja e klientëve aktualisht pa matës, i referohet klientëve të cilët mund të jenë me matës të dëmtuar apo jashtë kushtit teknik në momentin e deklaramentit të të dhënave nga ana e Operatorit të Sistemit të Shpërndarjes

Zgjidhja e Ankesave për Cilësinë e Tensionit nënkupton përqindjen e ankesave për devijimet e tensionit jashtë kufijve të specifikuar në Kodin e Rrjetit që janë zgjidhur brenda afatit kohor të përcaktuar 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”. Ky tregues llogaritet në mënyrë të veçantë për zonat urbane dhe ato rurale.

Koha e Nevojshme për tu Përgjigjur Ankesave që kanë lidhje me matjen nënkupton periudhën kohore (në ditë ose orë) ndërmjet kohës kur është bërë ankesa për matjen (matës i thyer, mungesë matësi, mospajtim me vlerat e konsumuara, etj.) dhe kohës kur Operatori i Sistemit të Shpërndarjes (OSHEE) i kthen përgjigje klientit për ankesën.

Koha e Nevojshme për Kërkesat për Lidhjet e Reja nënkupton kohën që i nevojitet Operatorit të Sistemit të Shpërndarjes për të dhënë një përgjigje me shkrim për kërkesën për lidhje të re. Kjo kohë do të llogaritet bazuar në përcaktimet e “Rregullores për Lidhjet e Reja në Sistemin e Shpërndarjes”.

Indeksi i Kohëzgjatjes Mesatare të Ndërprerjeve (SAIDI), zakonisht i referohet kohëzgjatjes mesatare e ndërprerjeve për klientet, të cilët kanë ndërprerje gjatë një periudhe kohore (vit, tremujor, gjashtëmujor). Ai llogaritet si raport i shumës të të gjitha kohëzgjatjeve të ndërprerjeve të konsumatorëve të ndërprerë me numrin total të klientëve, sipas formulës së mëposhtme:

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^K D_i \times N_i}{N_T}$$

Ku: N_i = numri i klientëve të përfshirë në ndërprerjen “i”
 N_T = është numri total i klientëve të furnizuar gjatë atij viti
 D_i = kohëzgjatja e ndërprerjes “I”
 K = numri total i ndërprerjeve

Indeksi i Frekuencës Mesatare të Ndërprerjeve (SAIFI) nënkupton numrin mesatar të ndërprerjeve për klient gjatë një periudhe të caktuar (vit , gjashtëmuor, tremuor) dhe jep informacion për frekuencën mesatare të ndërprerjeve për klient në një zonë të paracaktuar. Ai llogaritet si raport i numrit total të ndërprerjeve të klientit pjesuar me numrin total të klienteve të shërbyer:

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^k N_i}{N_T}$$

Ku: N_i = numri total i klienteve të përfshirë në ndërprerjen “i”
 N_T = numri total I klienteve të furnizuar gjatë atij viti
 k = numri total i ndërprerjeve

Koha e Nevojshme për Rikthimin e Shërbimit të Furnizimit me Energji Elektrike pas një Defekti në Sistemin e Shpërndarjes nënkupton llogaritjen e kohës së nevojshme për rikthimin e shërbimit të furnizimit me energji elektrike pas një defekti të paplanifikuar. Ajo llogaritet si përqindja e klienteve të cilëve u është rikthyer shërbimi brenda një kohe të përcaktuar pas defektit të paplanifikuar. Koha e nevojshme llogaritet në mënyrë të veçantë për klientët e lidhur në tensionin e mesëm (35 kV, 20kV, 10 kV dhe 6 kV) dhe ata të lidhur në tensionin e ulët (0.4 kV). Gjithashtu, ajo llogaritet veças për zonat urbane dhe ato rurale.

Koha e Nevojshme për të Rilidhur Klienteve të cilëve u është Ndërprerë Energjia Elektrike për shkak të Detyrimeve të Papaguara nënkupton llogaritjen e kohës mesatare që nevojitet nga OSSH për të rilidhur klientin pas njoftimit të Furnizuesit për ta rilidhur atë.

Koha e Nevojshme për kryerjen e kontrollit të sistemit të matjes me kërkesë të klientit nënkupton kohën e nevojshme, të matur në ditë pune, ndërmjet datës së marrjes së kërkesës së klientit, për kontrollin e sistemit të matjes, nga ana e Operatorit të Sistemit të Shpërndarjes dhe datës së vënies në dispozicion të dokumentacionit përkatës me rezultatet e verifikimit.

Cilësia e Tensionit (VQ) nënkupton matjen e devijimit të tensionit mbi ose nën vlerën nominale të pritshme për tensionin e rrjetit, sipas përcaktimeve të Kodit të Shpërndarjes. Ajo matet veças për çdo tension nominal dhe për zonat urbane dhe ato rurale.

Çdo përkufizim ose term tjetër i përdorur në këtë rregullore, ka të njëjtin kuptim me atë të përdorur në Ligjin nr.43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike”.

PJESA II TREGUESIT E CILËSISË DHE PERFORMANCËS

Neni 5

Treguesit e Matjes së Cilësisë së Shërbimit të Shpërndarjes së Energjisë Elektrike nga Operatori i Sistemit të Shpërndarjes

Treguesit e Matjes së Cilësisë së Shërbimit, të cilët duhet të llogariten nga Operatori i Sistemit të Shpërndarjes dhe të raportohen në ERE janë si më poshtë:

- a. Energjia e pafurnizuar (ENS)
- b. Koha e njoftimit të ndërprerjeve të planifikuara në Sistemin e Shpërndarjes
- c. Përqindja e klientëve me lexim aktual të matësve
- d. Zgjidhja e ankesave lidhur me cilësinë e tensionit
- e. Koha e nevojshme për tu përgjigjur ndaj ankesave të klientëve lidhur me matjen
- f. Koha e nevojshme për tu përgjigjur ndaj kërkesave për Lidhje të Reja
- g. Indeksi i Kohëzgjatjes Mesatare të Ndërprerjeve (SAIDI)
- h. Indeksi i Frekuencës Mesatare të Ndërprerjeve (SAIFI)
- i. Koha e nevojshme për rikthimin e shërbimit pas një defekti në sistemin e shpërndarjes
- j. Koha e nevojshme për rilidhjen e klientëve të ndërprerë për arsye të mospagesës
- k. Koha e nevojshme për kryerjen e kontrollit të sistemit të matjes me kërkesë të klientit
- l. Cilësia e Tensionit (VQ)

Neni 6

Raportimi i Treguesve të Matjes së Cilësisë së Shërbimit nga Operatori i Sistemit të Shpërndarjes

6.1 Operatori i Sistemit të Shpërndarjes ka përgjegjësinë të sigurojë të gjitha të dhënat e nevojshme për llogaritjen e treguesve të matjes së cilësisë së shërbimit, të përcaktuar në nenin 5 të kësaj Rregullore. Të dhënat duhet të llogariten mbi baza tre mujore dhe në mënyrë progresive përgjatë vitit kalendarik dhe treguesit e matjes cilësisë së shërbimit duhet ti raportohen ERE-s jo më vonë se 30 ditë pas përfundimit të tre mujorit. Për shembull, brenda datës 30 janar të çdo viti duhet të raportohen të dhënat vjetore në progresiv për vitin paraardhës (nga muaji Janar në Dhjetor).

6.2 Të dhënat e llogaritura të treguesve të matjes së cilësisë së shërbimit, për tre mujorin e dytë deri në atë të katërt, krahas të të dhënave të secilit tre mujor, duhet të përmbajnë dhe ato progresive, ku përfshihen të dhënat e vitit aktual.

6.3 Në funksion të krijimit të një baze të dhënash për vlerësimin e treguesve të matjes së cilësisë së shërbimit, OSSH duhet të ofrojë të dhëna për treguesit e matjes së cilësisë së shërbimit sipas nenit 5, për vitet kalendarike 2011 deri 2017, jo më vonë se 90 ditë kalendarike pas hyrjes në fuqi të kësaj rregullore. Në rast se të dhënat për një ose më shumë nga treguesit e matjes së cilësisë së shërbimit, të përcaktuar në nenin 5 të kësaj rregullore, nuk janë të mundur të vihen në dispozicion, OSSH do të informojë ERE-n për këtë fakt.

6.4 Raportimi tre mujor do të kërkohet për çdo tre mujor nga hyrja në fuqi e kësaj Rregullore.

Neni 7

Kriteret Standarde të Performancës për Operatorin e Sistemit të Shpërndarjes

7.1 Në tabelën 1 të kësaj Rregullore ndodhen kriteret standarde të performancës për OSSH që kanë lidhje me treguesit e përcaktuar në nenin 5 të Rregullores. Nivelet e pritshme të performancës do të vihen në zbatim brenda datës 31 Dhjetor 2018, duke u rivlerësuar në funksion të performancës së ushtruar gjatë kësaj periudhe tranzitore dhe gjëndjes së sektorit të energjisë elektrike.

7.2 OSSH nuk do të jetë subjekt i kërkesës për kompensim nga ana e klientëve fundorë, lidhur me mospërmbushjen e kriterëve standarde të cilësisë së shërbimit të shpërndarjes së energjisë elektrike, përpara dates 31 Dhjetor 2018.

7.3 OSSH do të propozojë në ERE nivelin e lejuar të kritereve standarde të cilësisë së shërbimit, jo më vonë se data 31 Shtator 2018.

7.4 Në vitin 2019, ERE do të rishqyrtojë performancën e ushtruar gjatë viteve 2017-2018, do të rivlerësojë nivelet e pritshme të performancës dhe do të miratojë nivelin e lejuar të kritereve standarde të performancës.

Neni 8 Monitorimi dhe Mbikqyrja

8.1 ERE në zbatim të autoritetit dhe përgjegjësive të atribuara nga ligji Nr.43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike”, do të sigurojë monitorimin dhe mbikqyrjen e zbatimit të kësaj Rregullore.

8.2 Të licencuarit, klientët dhe të gjithë personat përgjegjës, të cilët me anë të veprimeve apo mosveprimeve të tyre, do të çënojnë kriteret standarde të performances, të miratuara në këtë Rregullore, do të jenë përgjegjës sipas përcaktimeve të ligjit për “Sektorin e Energjisë Elektrike”.

Neni 9 Kompensimi i Furnizuesit

9.1 Në të gjitha rastet e ndërprerjeve, pavarësisht aplikimit të të drejtave të Furnizuesit të përcaktuara në “Marrëveshjen për Sigurimin e Shërbimit të Shpërndarjes së Energjisë Elektrike”, Operatori i Sistemit të Shpërndarjes do t’i paguajë Furnizuesit penalitetet automatike të përlllogaritura në përputhje me dispozitat përkatëse të kësaj Rregullore.

9.2 OSHEE është përgjegjës për dëmet që mund t’i shkaktohen Furnizuesit për shkak të devijimeve të tensionit në kundërshtim me normat e përcaktuara në aket në fuqi, vetëm në rast se këto dëme vijnë si rezultat i një veprimi apo mosveprimi të drejtpërdrejtë, apo me faj të saj. Përcaktimi i dëmit efektiv të shkakuar Furnizuesit, bëhet me marrëveshje midis palëve, ose në rrugë gjyqësore.

9.3 Në të gjitha rastet e ndërprerjeve të paplanifikuara, me përjashtim të ndërprerjeve të shkaktuara ose rezultatit të ekzistencës së Forcës Madhore, energjia e cila nominohet nga Furnizuesi por nuk shpërndahet nga OSSH për shkak të ndërprerjes, do të kompensohet nga OSSH si më poshtë vijon:

Operatori i Sistemit të Shpërndarjes do t’i paguajë Furnizuesit diferencën pozitive ndërmjet çmimit të kontratës/kontratave (në varësite të kohëzgjatjes të ndërprerjes që afekton secilën Kontratë Furnizimi në mënyrë individuale) dhe çmimit të disbalancave pozitive të aplikuara nga OST.

Neni 10 Kompensimi i klientëve fundor

10.1 Bazuar në përcaktimet e “Marrëveshjes për Sigurimin të Shërbimit të Shpërndarjes së Energjisë Elektrike ndërmjet Operatorit të Sistemit të Shpërndarjes dhe Furnizuesit”, të miratuar nga Bordi i ERE, në rast të mosrespektimit të kritereve standarde të cilësisë së shërbimit sipas përcaktimeve të kësaj Rregulloreje, OSSH do të kompensojë Furnizuesin dhe ky i fundit, do të jetë përgjegjës për kompensimin e klientëve fundor, të cilët kanë një kontratë për furnizimin me energji elektrike me Furnizuesin.

10.2 Duke filluar nga data 1 Janar 2019, në rast të mosrespektimit të kritereve standarde të cilësisë së shërbimit sipas përcaktimeve të kësaj Rregulloreje, Furnizuesi është i detyruar ti japë një kompensim klientit fundor, me kërkesën e këtij të fundit, bazuar në përcaktimet e kësaj rregullore lidhur me vlerën e kompensimit.

10.3 Pas paraqitjes së kërkesës për kompensim nga ana e klientit dhe verifikimit të mosrespektimit të kritereve standarde të cilësisë së shërbimit, sipas afateve 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”, Furnizuesi, e kompensohet klientin në faturën pasardhëse të energjisë elektrike.

10.4 Në faturën e dërguar nga Furnizuesi, vlera e kompensimit duhet të jetë e përcaktuar nën

emërtimin “Kompensim i klientit për mosrespektim të kriterëve standarde të cilësisë së shërbimit të miratuara nga ERE”. Gjithashtu në faturën e energjisë elektrike duhet të përcaktohet së “Përfitimi i kompensimit nuk përjashton mundësinë e klientit për të kërkuar në rrugë gjyqësore dëmshpërblimin e mundshëm për dëmin efektiv të shkaktuar”.

Neni 11 **Mospërmbushja e detyrimeve**

11.1 Operatori i Sistemit të Shpërndarjes, në rast të paaftësisë për të përmbushur detyrimet sipas këtyre rregullave, për shkak të një ngjarje të shkaktuar nga forca madhore, duhet të njoftojë ERE-n dhe të gjitha palët e ndikuara, duke detajuar arsyet për paaftësinë e përmbushjes së detyrimeve dhe kohëzgjatjen e pritshme të kësaj paaftësie.

11.2 Gjatë periudhës së ushtrimit të forcës madhore, detyrimet e OSSH për përmbushjen e kriterëve standarde të performancës do të pezullohen.

11.3 Në rast se, ndonjë nga palët e ndikuara prej mospërmbushjes së detyrimeve të përcaktuara në këtë rregullore, vlerëson se deklarimi i forcës madhore është i paarsyeshëm, mund ta referojë çështjen në ERE për rishikim dhe vendimi i ERE do të jetë final.

11.4 Në rast se ERE përcakton se arsyet e mospërmbushjes së detyrimeve të përcaktuara në këtë rregullore, nuk ishin për shkak të forcës madhore, atëherë detyrimet e OSSH nuk do të konsiderohen si të pezulluara për periudhën e pretenduar.

PJESA III **DISPOZITA PËRFUNDIMTARE**

Neni 12 **Zgjidhja e mosmarrëveshjeve**

Mosmarrëveshjet që do të lindin si rezultat i moszbatimit të këtyre rregullave, do të trajtohen nga ERE në përputhje me “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”.

Neni 13 **Rishikimi dhe ndryshimi i rregullave**

Kjo rregullore është objekt rishikimi ose ndryshimi me Vendim të Bordit të ERE-s.

Neni 14 **Hyrja ne fuqi**

Kjo Rregullore hyn në fuqi menjëherë pas botimit në Fletoren Zyrtare.

Tabela Nr. 1.

Treguesit	Niveli i Pritshëm i Performancës		
Energjia e Pa Furnizuar (ENS)	51, 246. 00 MWh		
Cilësia e Frekuencës (FQ)	<ul style="list-style-type: none"> • Kufiri normal i operimit: 49.8 deri 50.2 Hz. • Gjate çrregullimeve te sistemit: 48.0 deri 52.0 Hz. 		
Cilësia e Tensionit (VQ)	Nominal	I Ulet	I Larte
	230 V	- 10 %	+ 5 %
	400 V	- 10 %	+5 %
	6 000 V	- 5 %	+ 5 %
	10 000 V	- 5 %	+ 5 %
	20 000 V	- 5 %	+ 5 %
	35 000 V	- 5 %	+ 5 %
	110 000 V	- 5 %	+ 5 %
Koha e Nevojshme për Kërkesat për Lidhjet e Reja	<ul style="list-style-type: none"> • Jo më shumë se 20 ditë pune për fuqi të instaluar deri në 10 kW ne TU. • Jo më shumë se 20 ditë pune për fuqi të instaluar 10-20 kW ne TU. • Jo më shumë se 20 ditë pune për fuqi të instaluar 21-50 kW ne TU. • Jo më shumë se 60 ditë pune për fuqi të instaluar 50-100 kW ne TU. • Jo më shumë se 60 ditë pune per lidhje ne TM. 		
Periudha e Njoftimit të Ndërprerjeve të Planifikuara në Sistemin e Shpërndarjes	72 ore.		
Indeksi i Kohëzgjatjes Mesatare të Ndërprerjeve (SAIDI)	SAIDI = 47.17 ore.		
Indeksi i Frekuencës Mesatare të Ndërprerjeve (SAIFI)	SAIFI = 25.08.		
Koha e Nevojshme për Rikthimin e Shërbimit të Furnizimit me Energji Elektrike pas një Defekti në Sistemin e Shpërndarjes	TM + TU 2.78 ore, Rrjeti 35 kV Zone urbane 1.73 ore, ne Zone Rurale 1.77 ore. Rrjeti 20 kV ne Zone Urbane 1.34 ore, Zone Rurale 1.70 ore, Rrjeti 6 –10 kV ne Zone Urbane 2.54 ore, Zone Rurale 2.74 ore, Rrjeti 0.4 kV ne Zone Urbane 1.07 ore, Zone Rurale 1.5 ore.		
Koha e Nevojshme për kryerjen e kontrollit të sistemit të matjes me kërkesë të klientit.	5 ditë pune prej ditës së paraqitjes së Kërkesës.		

Koha e Nevojshme për tu Përgjigjur Ankesave, që kanë lidhje me matjen.	5 ditë pune prej ditës së paraqitjes së Ankeses.
Koha e Nevojshme për të Rilidhur Klienteve të cilëve u është Ndërprerë Energjia Elektrike.	Brenda 48 orësh, nga kryerja e pagesës së detyrimit dhe me kërkesë të Klientit.
Zgjidhja e Ankesave për Cilësinë e Tensionit.	30 dite kalendarike.
Përqindja e Klienteve Aktualisht me Matës.	Përqindja e Klienteve Aktualisht me Matës është 100%, e numerit të klientve.