



ZYRA E RREGULLATORIT PËR ENERGJI
REGULATORNI URED ZA ENERGIJU
ENERGY REGULATORY OFFICE

RREGULLA PËR SHKYÇJEN DHE RIKYÇJEN E KONSUMATORËVE NË SEKTORIN E ENERGISË

Prishtinë, 29 gusht 2011



Bordi i Zyrës së Rregullatorit për Energji në bazë të kompetencave të dhëna me nenin 14 paragrafi 2 nënparagrafi 2.13 dhe nenin 25 të Ligjit për Rregullatorin e Energjisë Nr.03/L-185 në seancën e mbajtur më 29.08.2011, miratoi

RREGULLËN PËR SHKYÇJEN DHE RIKYÇJEN E KONSUMATORËVE NË SEKTORIN E ENERGJISË

KREU I DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Neni 1

Qëllimi

Qëllimi i rregullës është që të përcaktohen termat, kushtet dhe procedurat në lidhje me shkyçjen dhe rikyçjen e konsumatorëve në sektorin e energjisë. Rregulla vendos kriteret me anë të të cilave ndërmarrja e energjisë mund të shkyçë dhe rikyçë konsumatorët dhe vendos standarde, parime dhe procedura të aplikueshme në lidhje me shkyçjen dhe rikyçjen në rrjet.

Neni 2

Fushëveprimi

1. Fushëveprimi i kësaj rregulle është që të vendos parime të përgjithshme, në mënyrë që:
 - 1.1. të sigurojë se veprimet e shkyçjes dhe rikyçjes kryhen në mënyrë transparente dhe jodiskriminuese nga ndërmarrjet e energjisë;
 - 1.2. të mbrojnë konsumatorët përmes qasjes transparente dhe të hapur në informacionet që kanë të bëjnë me shkyçjen dhe rikyçjen në rrjet; dhe
 - 1.3. të sigurojë trajtim të barabartë dhe jodiskriminues të të gjithë konsumatorëve në Kosovë, duke respektuar të drejtat dhe detyrimet e tyre në lidhje me shkyçjen dhe rikyçjen.
2. Gazi natyror dhe të gjitha çështjet lidhur me furnizimin dhe shërbimet e gazit natyror nuk janë të mbuluara nga kjo rregull.

Neni 3

Përkufizimet

1. Shprehjet e përdorura në këtë rregull kanë kuptimin si në vijim:
 - 1.1. **“Konsumatorë shtëpiakë”** – konsumatorët që blejnë energji elektrike për konsum vetjak për ekonominë familjare të tyre, duke mos përfshirë veprimtarinë komerciale apo profesionale.
 - 1.2. **“Konsumatorë joshtëpiakë”** – të gjithë personat fizikë dhe juridikë që blejnë energji elektrike, e cila nuk është e destinuar për shfrytëzim në ekonominë e tyre familjare dhe



këtu përfshihen ndërmarrjet dhe konsumatorët me shumicë.

- 1.3. **“Njoftim paralajmërues”** - njoftimi që përmban dispozita sipas Nenit 15 të kësaj rregulle, që një ndërmarrje e energjisë (furnizuesi) i bën konsumatorit, përpara nxjerrjes së njoftimit për shkyçje, duke i dhënë një afat të arsyeshëm për të korrigjuar ose sfiduar arsyet e shkyçjes.
 - 1.4. **“Njoftim për shkyçjeje”** - njoftim që përmban dispozita sipas Nenit 16 të kësaj rregulle, që një ndërmarrje e energjisë i jep konsumatorit para shkyçjes.
 - 1.5. **“Shkyçja”** - shkyçja e një lidhjeje fizike në mes objektit të konsumatorit dhe një rrjeti të transmisionit apo shpërndarjes që ekzekutohet nga Operatori i Sistemit me kërkesë të Furnizuesit ose për arsyet e sigurisë apo mbrojtjes së aseteve.
 - 1.6. **“Energjia”** - çdo formë e prodhuar ose e përfituar e energjisë (energji elektrike, ngrohje qendrore ose gazi natyror) me qëllim të furnizimit ose shitjes.
 - 1.7. **“Ndërmarrje e energjisë”** - një person ose ndërmarrje që ligjërisht ushtron një ose më shumë aktivitete të energjisë dhe është përgjegjëse për detyrat komerciale, teknike dhe/ose të mirëmbajtjes që kanë të bëjnë me ato aktivitete (por pa përfshirë konsumatorët e fundit).
 - 1.8. **“Shërbim i energjisë”** - shërbimi me energji të prodhuar ose të përftuar që është për furnizim ose shitje.
 - 1.9. **“Rrjet”** - infrastruktura e nevojshme për transmisionin (bartjen) ose shpërndarjen e energjisë (energjisë elektrike ose ngrohjes).
 - 1.10. **“Marrëveshje Pagese”** - marrëveshja në mes një konsumatori dhe një ndërmarrjeje të energjisë (furnizuesin), për pagimin e borxhit.
 - 1.11. **“Furnizues”** - ndërmarrjen e energjisë e licencuar që kryen veprimtari të furnizimit.
2. Termat e tjerë të përdorur në këtë rregull kanë të njëjtin kuptim si në Ligjin për Rregullatorin e Energjisë, Ligjin për Energjinë, Ligjin për Energjinë Elektrike, Ligjin për Ndrohjen Qendrore dhe ligjet e tjera në fuqi në Kosovë.

KREU II PARIMET E PËRGJITHSHME

Neni 4

Parimet e përgjithshme të shkyçjes dhe rikyçjes

1. Kjo rregull përcakton parimet e përgjithshme që duhet aplikuar prej ndërmarrjes së energjisë, kur shkyç konsumatorët dhe rendit arsyet dhe rastet kur shkyçja aplikohet. Çdo ndërmarrje e energjisë është mirë të zhvillojë procedura specifike për shkyçje dhe rikyçje, duke i trajtuar konsumatorët në mënyrë transparente dhe jodiskriminuese. Procedura e tillë duhet të dërgohet në ZRRE për shqyrtim dhe aprovim. Në këtë rregull Operatori i Sistemit kryen veprimin e



shkyçjes dhe rikyçjes, shqyrtimin e kyçjeve, shfrytëzimin e paautorizuar dhe heqjen e pajisjeve. Të gjitha veprimet e tjera që parashihen në këtë rregull kryhen nga furnizuesi.

2. Shkyçja është një mundësi që i lejohet ndërmarrjes së energjisë dhe nuk është një kusht që i vihet ndërmarrjes së energjisë prej ZRRE-së. Ndërmarrja e energjisë mund të zgjedhë të vendosë masa më pak kufizuese mbi konsumatorët, sesa ato që dalin nga rregulla.
3. Ndërmarrja e energjisë duhet të përqipet të ndërmarrë të gjithë hapat e nevojshëm, përfshirë zbatimin e taksave për njoftim për shkyçje, ku këto të fundit, ose veprime të tjera, mund të eliminojnë arsyet për shkyçje dhe të parandalojnë shkyçjen. Në rast të mospagimit, shkyçja duhet përdorur si mjet i fundit para se të kenë dështuar të gjitha masat e vendosura në këtë rregull dhe Rregullën për Kushtet e Përgjithshme të Furnizimit me Energji.
4. Për sa i përket njoftimit për shkyçje, rregulla nxjerr kushtet minimale që duhet të përmbushë një ndërmarrje e energjisë. Ndërmarrja e energjisë, sipas vlerësimit të vet, mund të sigurojë njoftim shtesë për të shtyrë periudhën kohore për shkyçje.
5. Rregulla nxjerr gjithashtu kriteret e përgjithshme me anë të të cilave ndërmarrja e energjisë i rikyç konsumatorët që i janë nënshtruar shkyçjes. Në këto kriteret përshkruhet mënyra e kyçjes pas eliminimit të arsyeve për shkyçje të këtyre konsumatorëve dhe rikyçjes nga ndërmarrja e energjisë sipas afateve të përcaktuara në Nenin 25 të kësaj rregulle.
6. Ndërmarrja e energjisë ka të drejtë të ngarkojë me taksë konsumatorët për përgatitjen e njoftimeve për shkyçje dhe për aktivitetin e shkyçjes dhe rikyçjes së tyre, në përputhje me Shtojcën 1: Tabela e taksave për shërbime.
7. Ndërmarrja e energjisë obligohet të emërojë dhe t'i certifikojë punëtorët e që duhet të kenë autorizim të kyçin, të shkyçin ose të rikyçin konsumatorët. Asnjë person, duke përfshirë edhe punëtorët e tjerë të ndërmarrjes së energjisë, përveç atyre të emëruar dhe të certifikuar, nuk mund të bëjnë kyçjen, shkyçjen ose rikyçjen e konsumatorëve në rrjetin e ndërmarrjes së energjisë. Emërimi dhe certifikimi i punëtorëve të autorizuar duhet të bëhet nga ndërmarrja e energjisë në baza periodike dhe kartelat identifikuese me emrat e punëtorëve të autorizuar të cilët bëjnë realizimin e kyçjeve, shkyçjeve ose rikyçjeve, duhet të jenë të vendosura në vend të dukshëm ku konsumatorët do të mund të identifikojnë punëtorin e autorizuar. Angazhimi i personave të tjerë për kyçje, shkyçje ose rikyçje, përveç atyre të emëruar dhe të certifikuar, konsiderohet si një kundërvajtje dhe në raste të tilla do të zbatohen gjobat në pajtim me këtë rregull dhe ligjet e tjera të zbatueshme.

KREU III

SHKYÇJA KOMERCIALE

Neni 5

Shkyçja për shkak të shfrytëzimit të paautorizuar të energjisë

1. Ndërmarrja e energjisë do të shkyçë konsumatorin i cili shfrytëzon energji në mënyrë të paautorizuar, siç përcaktohet në kreun VIII të Rregullës për Kushtet e Përgjithshme të Furnizimit



me Energji.

2. Ndërmarrja e energjisë mund të kryejë veprime në përgjigje të shfrytëzimit të paautorizuar në përputhje me Kreun IV të kësaj rregulle, si dhe në pajtim me procedurat e brendshme të ndërmarrjeve të energjisë, të aprovuara nga ZRRE.
3. Konsumatorit që shkyçet nga furnizimi me energji për shkak të shfrytëzimit të paautorizuar të energjisë dhe rikyçet pa lejen e ndërmarrjes së energjisë do t'i hiqen (largohen) pajisjet për furnizim me energji në pajtim me Nenin 26 të kësaj rregulle.

Neni 6

Shkyçje për mospagesë të energjisë

1. Ndërmarrja e energjisë mund të shkyçë konsumatorin i cili nuk i përmbahet afateve të pagesës të përcaktuara në faturë apo në kontratën për furnizim, dhe në përputhje me Rregullën për Kushtet e Përgjithshme të Furnizimit me Energji.
2. Në rast se konsumatori paraqet prova të qarta të pagesës së faturave ose të këstit ndaj ndërmarrjes së energjisë, sipas marrëveshjes së pagesës, arsye për të cilën është nxjerrë edhe Njoftimi për Shkyçje, atëherë ndërmarrja e energjisë nuk do të shkyçë këtë konsumator.

Neni 7

Shkyçje për arsye të tjera komerciale

1. Një ndërmarrje e energjisë mund të shkyçë një konsumator nëse ai:
 - 1.1. futet në kategorinë e konsumatorit joshtëpiak, por është i regjistruar si konsumator shtëpiak dhe anasjelltas;
 - 1.2. nuk ka paguar një depozitë garancie kur i është kërkuar nga ndërmarrja e energjisë, sipas kushteve të paraqitura në Rregullën për Kushtet e Përgjithshme të Furnizimit me Energji;
 - 1.3. urdhërohet me vendim gjykate.

Neni 8

Konsumatorët në nevojë

1. Në rast se ministria përkatëse i siguron një konsumatori të varfër dhe të dëmtuar ndihmë, me qëllim të mbulimit të pjesshëm ose të plotë të borxheve që konsumatori ka ndaj ndërmarrjes së energjisë, ai është përgjegjës që t'i sjellë ndërmarrjes së energjisë provat e kësaj ndihme. Ndërmarrja e energjisë do të marrë parasysh këtë ndihmesë, duke vlerësuar përshtatshmërinë e shkyçjes.
2. Sipas Nenit 30 të Ligjit për Energjinë Elektrike, për konsumatorët në nevojë furnizuesi ka të drejtë të rregullojë ndërprerjen e furnizimit me energji elektrike nëse nuk paguajnë detyrimet, në përputhje me kontratat për konsumatorët, rregullat e nxjerra nga Zyra e Rregullatorit për



Energji, si dhe duke pasur parasysh vendimet e Zyrës së Rregullatorit për Energji që ka të bëjë me shmangien e ndërprerjeve gjatë sezonit të dimrit.

KREU IV SHKYÇJA JOKOMERCIALE

Neni 9

Shkyçja për arsye të rreziqeve ndaj shëndetit dhe sigurisë

1. Një ndërmarrje e energjisë është e autorizuar që të shkyçë menjëherë çdo konsumator apo grup të konsumatorëve, në rast se shkyçja është e nevojshme për të larguar ndonjë rrezik ndaj shëndetit dhe sigurisë së ndonjë personi fizik dhe/ose sigurisë së ndonjë pasurie.
2. Kjo lloj shkyçjeje mund të përdoret në rast të ndonjë force madhore ose aksidenti material në instalimet e prodhimit, transmetimit ose shpërndarjes së energjisë, si dhe rreziqe të tjera të mundshme.
3. Menjëherë pas identifikimit të një rreziku për shëndetin ose sigurinë, ndërmarrja e energjisë duhet të përpqet të njoftojë të gjithë konsumatorët e prekur përpara se të bëjë shkyçjen. Në rast se rreziku është aq urgjent, saqë nuk mund të zbatohet njoftimi, ndërmarrja e energjisë do t'i informojë konsumatorët e prekur sa më parë që të jetë e mundur për shkyçjen dhe do t'u shpjegojë arsyet dhe kohëzgjatjen e mundshme të shkyçjes.
4. Ndërmarrja e energjisë do të bëjë rikyçjen e konsumatorit pa asnjë shpenzim prej tij, menjëherë sapo të ketë bërë adresimin ose largimin e rreziqeve për shëndetin dhe sigurinë me anë të shkyçjes, përveç në rastet kur konsumatori është plotësisht ose pjesërisht përgjegjës për krijimin e kushteve të rrezikshme që kanë çuar deri në shkyçje të energjisë, në të cilin rast ndërmarrja e energjisë kërkon kompensimin nga konsumatori.

Neni 10

Shkyçja për arsye të rrezikimit ose dëmtimit të rrjetit ose pajisjeve

1. Ndërmarrja e energjisë mund të shkyçë objektin e çdo konsumatori apo grupi të konsumatorëve, për shkak të rrezikimit ose dëmtimit të centraleve të energjisë, rrjetit të energjisë ose njehsorit, në përputhje me kodet relevante të nxjerra nga ndërmarrja e energjisë dhe të aprovuara prej ZRRE-së.
2. Ndërmarrja e energjisë do të marrë të gjitha veprimet që të informojë të gjithë konsumatorët e prekur dhe do të paraqesë arsyet për shkyçjen sipas Nenit 10, paragrafi 1 të kësaj rregulle. Ky informacion do të sigurohet me shkrim përpara shkyçjes, e nëse kjo është e pamundur, informacioni do të sigurohet menjëherë pas shkyçjes.
3. Informacioni me shkrim do të përmbajë periudhën e shkyçjes së mundshme, e cila duhet të jetë e arsyeshme dhe e bazuar mbi rrethanat e rastit. Nëse shkak i shkyçjes nuk është evituar brenda periudhës së dhënë në informacion, periudha mund të shtyhet deri në përfundim të



riparimit. Në rast se është e nevojshme që të shtyhet periudha e shkyçjes për arsye teknike, atëherë konsumatori duhet informuar me shkrim sa më parë që të jetë e mundur.

Neni 11

Shkyçje për shkak të braktisjes

Në rast se ndërmarrja e energjisë identifikon një kyçje që nuk është më në përdorim për shkak të mosbanimit, ose dëmtimit të madh strukturor, që pamundëson banimin e sigurt, atëherë do të dërgojë me postë lajmërimin shkyçës në vendin fizik të kyçjes së objektit në fjalë dhe pastaj të shkyçë objektin.

Neni 12

Shkyçje me anë të kërkesës

1. Një konsumator ka të drejtë të kërkojë që ndërmarrja e energjisë të shkyçë lidhjen e tij nga rrjeti i energjisë.
2. Në rast se një konsumator që ka bërë kërkesë për shkyçje nuk i ka paguar plotësisht detyrimet e tij ndaj ndërmarrjes së energjisë, atëherë do të aplikohen dispozitat që kanë të bëjnë me taksat e shkyçjes dhe rikyçjes, siç paraqitet në Shtojcën 1 të kësaj rregulle.

Neni 13

Shkyçje për arsye të tjera jo komerciale

1. Një ndërmarrje e energjisë mund të shkyçë një konsumator shtëpiak nëse ai nuk e lejon përfaqësuesin e autorizuar të ndërmarrjes së energjisë të ketë qasje në pronën apo në objektin e tij: për lexim dhe kontrollim të njehsorit, pikës matëse, funksionimit të pajisjeve dhe kontrollimit për dyshim të shfrytëzimit të paautorizuar të energjisë.
2. Një ndërmarrje e energjisë mund të shkyçë një konsumator komercial apo industrial nëse nuk lejon përfaqësuesin e autorizuar të ndërmarrjes së energjisë të ketë qasje në pronën apo në objektin e tij: për lexim dhe kontrollim të njehsorit, pikës matëse, funksionimit të pajisjeve dhe kontrollimit për dyshim të shfrytëzimit të paautorizuar të energjisë.
3. Ndërmarrja e energjisë mund të zvogëlojë ose pezullojë shpërndarjen e energjisë për një grup më të vogël të mundshëm të konsumatorëve për një periudhë kohore sa më të shkurtër, në rast të:
 - 3.1. keqfunksionimeve të instalimeve elektrike/ngrohjes;
 - 3.2. kushteve të jashtëzakonshme në rrjet, në stacionin elektrik/stacionin e ngrohjes qendrore dhe problemeve në furnizimin me karburant.
 - 3.3. kërkesës së lartë dhe mungesës së energjisë, por vetëm pasi ndërmarrja e energjisë e ka racionalizuar energjinë në dispozicion me anë të manovrimit më të mirë teknik aprovuar nga ZRRE-ja, ose
 - 3.4. rasteve të tjera të parapara në Kodin e Rrjetit, Kodin e Shpërndarjes ose Kodet relevante të aplikueshme varësisht nga rasti, të miratuara nga ZRRE.



4. Për të gjitha rastet e ndërprerjes/kufizimit të furnizimit me energji të paraqitura në Nenin 13, paragrafi 3, ndërmarrja e energjisë duhet të njoftoj ZRRE-në për:
 - 4.1. numrin e konsumatorëve të ndikuar;
 - 4.2. kohëzgjatjen e ndërprerjes/kufizimit të furnizimit; dhe
 - 4.3. veprimet e ndërmarra për rikthimin e furnizimit normal.

Neni 14

Masat kufizuese të Qeverisë

Qeveria mund të vendosë masa kufizuese për furnizimin me energji të konsumatorëve, ose mund të vendosë detyrime të veçanta mbi ndërmarrjet e energjisë, sipas Nenit 22 të Ligjit mbi Energjinë dhe legjislacionit sekondar relevant të lëshuar nga ministria përkatëse.

KREU V PROCEDURA PËR SHKYÇJE

Neni 15

Njoftimi Paralajmërues për Shkyçje

1. Në rastet e paraqitura në nenet 6, 7, 11, dhe 13 paragrafi 1, përpara shkyçjes konsumatorit do t'i dërgohet njoftimi paralajmërues me ose ndaras nga fatura lidhur me borxhin e papaguar, si dhe në rastet kur arsyeja për shkyçje nuk është mospagesa. Në rastet e paraqitura në Nenin 13, paragrafi i 2, përpara shkyçjes nuk duhet të lëshohet njoftimi paralajmërues për shkyçje.
2. Njoftimi paralajmërues i veçantë për shkyçje, i cili do t'i dërgohet konsumatorit, do të përmbajë masat që do të ndërmerren ndaj konsumatorit, përfshirë edhe shkyçjen, në rast se ai nuk kryen veprimet e specifikuar në njoftimin paralajmërues brenda afatit të përcaktuar kohor. Kjo periudhë kohore nuk mund të jetë më pak se pesëmbëdhjetë (15) ditë kalendarike nga data e fundit e afatit të pagesës.
3. Njoftimi paralajmërues do të përfshijë edhe të drejtën e konsumatorit për të kundërshtuar shkyçjen dhe afatin përfundimtar për këtë kundërshtim. Ky afat për kundërshtim përcaktohet në Nenin 19 dhe do të fillojë prej ditës kur dëshmohet se konsumatori e ka marrë njoftimin.
4. Mënyra e dorëzimit të njoftimit paralajmërues është përcaktuar në Nenin 18.

Neni 16

Njoftimi për shkyçje

1. Pas kalimit të afatit përfundimtar të përcaktuar në njoftimin paralajmërues sipas Nenit 15, paragrafi 2, dhe duke marrë parasysh afatin kohor për zgjidhjen e kontestit të përcaktuar në Nenin 19, ndërmarrja e energjisë është e obliguar të dërgojë te konsumatori një njoftim për shkyçje para se të ndërmarë veprimin për shkyçje për këto raste:
 - 1.1. mospagesën e një fature të energjisë ose kësteve, siç përcaktohet në Nenin 6;



- 1.2. mospagesën e një depozite garancie të kërkuar nga ndërmarrja e energjisë sipas Rregullës për Kushtet e Përgjithshme të Furnizimit me Energji;
2. Njoftimi për shkyçje nuk është i domosdoshëm në rrethanat e mëposhtme:
 - 2.1. kur rrezikohet shëndeti dhe siguria e personave, siç përcaktohet në Nenin 9 të kësaj rregulle;
 - 2.2. me kërkesën e konsumatorit;
 - 2.3. për shfrytëzim të paautorizuar të energjisë;
3. Për shkyçjet që ndërlidhen me paragrafin 2 duhet të bëhet një arsyetim me shkrim, i cili duhet të vendoset në dosjet e konsumatorëve.
4. Pas përfundimit të afatit sipas njoftimit paralajmërues ndërmarrja e energjisë duhet që njoftimin për shkyçje t'ia dërgojë konsumatorit të paktën tre (3) ditë kalendarike para datës së përcaktuar në njoftimin për shkyçje.

Neni 17

Përmbajta e Njoftimit për Shkyçje

1. Njoftimi për shkyçje do të përmbajë të dhënat si vijon:
 - 1.1. emrin e konsumatorit, shifrën e konsumatorit dhe numrin e njehsorit;
 - 1.2. arsyen dhe bazën ligjore për shkyçje;
 - 1.3. adresën dhe informacionin kontaktues të zyrës ku konsumatori mund të marrë më shumë informacione dhe/ose të tregojë se janë marrë masat e kërkuara (nëse ka pasur);
 - 1.4. një shpjegim të veprimeve që duhet të ndërmarrë konsumatori për të parandaluar shkyçjen;
 - 1.5. kushtet dhe procedurat që duhet të përmbushë konsumatori, për të kërkuar rikyçjen;
 - 1.6. informatën mbi të drejtën e konsumatorit për të parashtruar ankesë kundër ndërmarrjes së energjisë për të shmangur ose kundërshtuar shkyçjen, në pajtim me Rregullën për Procedurat për Zgjidhjen e Kontesteve në Sektorin e Energjisë.

Neni 18

Mënyra e dërgimit dhe marrjes së njoftimeve

1. Ndërmarrja e energjisë do të dërgojë njoftimin paralajmërues për shkyçje dhe njoftimin për shkyçje:
 - 1.1. duke e dërguar personalisht te konsumatori dhe duke kërkuar që konsumatori të nënshkruhet në regjistrin e pranimit të dërgesave. Refuzimi i nënshkrimit duhet të evidentohet në regjistër.



1.2. duke ia dërguar me postë konsumatorit (me rekomandë) në adresën nga regjistri i ndërmarrjes së energjisë.

Neni 19

Kundërshtimi dhe shqyrtimi përpara shkyçjes

1. Një ndërmarrje e energjisë nuk do ta shkyçë konsumatorin për mospagesë që kundërshton në formë të shkruar arsyet për shkyçje, përderisa ndërmarrja e energjisë e shqyrton dhe lëshon vendim mbi atë kundërshtim. Nëse konsumatori parashtron ankesë në atë vendim te autoritetet e tjera përgjegjëse, shkyçja nuk do të realizohet përderisa ky autoritet nuk shqyrton dhe lëshon vendim mbi atë ankesë.
2. Për çfarëdo vendimi të marrë nga ndërmarrja e energjisë dhe/ose ZRRE-ja konsumatori do të njoftohet brenda afatit të përcaktuar me Nenin 9, paragrafi 3 të Rregullës për Procedurën e Zgjidhjeve të Kontesteve në Sektorin e Energjisë.
3. Në varësi të rrethanave, konsumatorit mund t'i kërkohet të shpjegojë arsyet për ankesën e ngritur dhe të sigurojë ndonjë dokument shtesë të nevojshëm.
4. Nëse objekt i ankesës/kontestit bëhet një faturë, ndërmarrja e energjisë nuk do ta shkyçë konsumatorin në bazë të mospagesës së shumës së plotë të faturës së tillë, derisa ndërmarrja e energjisë dhe/ose ZRRE ta ketë shqyrtuar dhe të ketë lëshuar një vendim në lidhje me saktësinë e kësaj fature. Derisa të bëhet rishikimi dhe marrja e vendimit, nga konsumatori do të kërkohet të paguajë pjesën e faturës që është e pakontestuar. Pjesa e faturës së pakontestuar do të paguhet bazuar në mesataren e faturave gjatë tre (3) muajve të mëparshëm.

Neni 20

Lehtësimi i përkohshëm për shkak të kushteve të konsumatorit

1. Ndërmarrja e energjisë do të shtyjë veprimin e shkyçjes jo më gjatë se tridhjetë (30) ditë kalendarike, nëse përpara njoftimit për datën e përcaktuar të shkyçjes, konsumatori i siguron ndërmarrjes së energjisë një raport mjekësor të lëshuar nga një mjek i licencuar ose nga një zyrtar i shëndetit publik, ku vërtetohet se shkyçja në shtëpinë/banesën e konsumatorit mund të jetë një kërcënim serioz dhe i menjëhershëm ndaj shëndetit dhe sigurisë së konsumatorit apo anëtarëve të familjes së tij që banojnë në atë shtëpi/banesë.

Neni 21

Shkyçja e ngrohjes gjatë kushteve ekstreme klimatike

1. Nëse me shkyçjen e furnizimit me ngrohje rrezikohet jeta dhe shëndeti i konsumatorëve për arsye të temperaturave të ulëta, atëherë ndërmarrja e energjisë së ngrohjes qendrore nuk do të ndërmarrë veprime të shkyçjes gjatë motit të ftohtë në dimër kur:
 - 1.1. Temperatura më e lartë e ditës paraprake nuk e ka kaluar vlerën $-3\text{ }^{\circ}\text{C}$; dhe/ose
 - 1.2. Raportet meteorologjike parashikojnë se moti do të mbetet në ose më i ulët se $-3\text{ }^{\circ}\text{C}$ për 24 orët e ardhshme.



Neni 22

Ekzekutimi i shkyçjes

1. Shkyçja e konsumatorëve individualë për mospagesë të faturave për shfrytëzim të energjisë do të kryhet prej së paku dy (2) punëtorëve të autorizuar të ndërmarrjes së energjisë gjatë ditëve të punës, përjashtuar vikendet, një ditë para dhe gjatë ditës së festave zyrtare.
2. Shkyçja për shkak të shfrytëzimit të paautorizuar të energjisë mund të bëhet në çdo kohë nga së paku dy punëtorë të autorizuar të ndërmarrjes së energjisë.
3. Menjëherë pas kryerjes së një shkyçjeje, punonjësi i ndërmarrjes së energjisë do t'i dorëzojë për informim konsumatorit një kopje të taksave nga shtojca 1 e kësaj rregulle.
4. Në rast se ndërmarrja e energjisë është e penguar fizikisht për të hyrë në objektin ku do të ndodhë shkyçja, ajo mund të kërkojë ndihmë nga organet zyrtare të sigurisë për ta ekzekutuar shkyçjen. Në lidhje me këtë ndërmarrja e energjisë mund të paraqesë raport mbi incidentin në gjykatën kompetente.

Neni 23

Shkyçja nga Operatori i Sistemit të Transmisionit

Në rast se furnizuesi do të lëshojë urdhër për shkyçje të konsumatorit të kyçur në rrjetin e transmisionit, atëherë Operatori i Sistemit të Transmisionit është i obliguar ta bëjë shkyçjen e konsumatorit në pajtim me procedurat për shkyçje të paraqitura në këtë rregull, për arsye të mospagesës apo shfrytëzimit të paautorizuar.

Neni 24

Gjuha e njoftimeve dhe e komunikatave

Përveç nëse nuk është përcaktuar ndryshe nga një marrëveshje e veçantë me shkrim, siç mund të jetë kontrata për furnizim me konsumatorin, të gjitha njoftimet për shkyçje, vërejtjet dhe komunikatat e tjera ndaj konsumatorëve, që kanë të bëjnë me shërbimet e ndërmarrjes së energjisë, do të shkruhen në njërën nga gjuhët zyrtare të cilën e flet konsumatori, në mënyrë të qartë, të shkurtër dhe të kuptueshme.

KREU VI

RIKYÇJA

Neni 25

Afatet kohore dhe kushtet për rikyçje

1. Një ndërmarrje e energjisë do ta rikyçë objektin e një konsumatori jo më vonë se një (1) ditë kalendarike pasi të jenë plotësuar kushtet për shkyçje, përfshirë rastet kur konsumatori ka paguar shumën e faturave sipas Rregullës për Kushtet e Përgjithshme të Furnizimit me Energji, ka nënshkruar një marrëveshje me ndërmarrjen e energjisë ose ka kryer veprimin e kërkuar që ka qenë shkak për shkyçje.



2. Nëse konsumatori ka parashtruar një ankesë me shkrim në ndërmarrjen e energjisë dhe konteston arsyet për shkyçje, atëherë ndërmarrja e energjisë duhet që në afat sa më të shkurtër kohor, jo më larg se 24 orë nga koha e ekzekutimit të shkyçjes, ta rikyçë konsumatorin.
3. Nëse konsumatori ka parashtruar kundërshtimin ndaj vendimit të ndërmarrjes së energjisë dhe konteston arsyet për shkyçje te autoritetet e tjera përgjegjëse, atëherë ndërmarrja e energjisë duhet që në afat sa më të shkurtër kohor, jo më larg se 24 orë nga koha e ekzekutimit të shkyçjes, ta rikyçë konsumatorin deri në një vendim nga autoriteti përgjegjës.
4. Konsumatori i paregjistruar i cili është shkyçur nga rrjeti ngase është lidhur në rrjet pa pëlqimin e operatorit të sistemit apo furnizuesit të energjisë, do të rikyçet në rrjetë vetëm pasi që ka plotësuar këto kushte:
 - 4.1. Aplikimin për kyçje sipas Nenit 8 të Rregullës për Kushtet e Përgjithshme të Furnizimit me Energji;
 - 4.2. Nënshkruan marrëveshjen për kyçje në pajtim me Nenin 11 të Rregullës për Kushtet e Përgjithshme të Furnizimit me Energji, përfshirë taksat për kyçje;
 - 4.3. Pagan për sasinë e energjisë të konsumuar në mënyrë të paautorizuar në pajtim me Kreun VIII të Rregullës për Kushtet e Përgjithshme të Furnizimit me Energji. Ndërmarrja e energjisë mund të nënshkruajë një marrëveshje me konsumatorin për pagesën e kësaj energjie me këste;
 - 4.4. Nënshkruan kontratën për furnizim me furnizuesin.
5. Konsumatori i paregjistruar nuk do të mund të parashtojë ankesë në ndërmarrjen e energjisë pa i përmbushur kushtet e Nenit 25, paragrafi 4 të kësaj rregulle, edhe nëse ka bërë parashtrim të ankesës te ndonjë autoritet tjetër.

Neni 26

Heqja e pajisjeve për furnizimin me energji

1. Heqja e pajisjeve për furnizimin me energji që i përkasin ndërmarrjes së energjisë apo konsumatorit do të bëhet në rast se konsumatori kryen veprime të përcaktuara në Nenin 5, paragrafi 3, dhe Nenin 25, paragrafi 4, të kësaj rregulle.
2. Përpara se të largohen (hiqen) fizikisht pajisjet e shërbimit, ndërmarrja e energjisë do të bëjë një regjistër të të gjitha asetëve që duhet të hiqen dhe do të mbajë një regjistër mbi dëmtimin e shkaktuar nga përdorimi i pakujdesshëm i tyre prej konsumatorit. Regjistrat do të ruhen për të paktën pesë (5) vite.
3. Nëse ndërmarrja e energjisë është e penguar fizikisht për heqjen e pajisjeve të shërbimit, atëherë ajo do të kërkojë përkrahjen e organeve të sigurisë për ekzekutimin e këtij veprimi.



Neni 27

Refuzimi i rikyçjes

1. Ndërmarrja e energjisë mund të refuzojë të rikyçë konsumatorin, në rast të veprimit të përsëritur që rezulton me shkyçjen sipas Nenit 5, paragrafi 3, dhe Nenit 25, paragrafi 4. Në këtë rast, ndërmarrja e energjisë është e autorizuar t'ia heqë konsumatorit pajisjet për furnizimin me energji, sipas Nenit 26 të kësaj rregulle.
2. Refuzimi për furnizim duhet të arsyetohet me shkrim, ku do të përfshihen masat ligjore dhe administrative që janë në dispozicion të konsumatorit nëse kërkon të kundërshtojë këtë vendim.

Neni 28

Kompensim i konsumatorit

1. Në rast se furnizuesi dështon në zbatimin e procedurave për shkyçje sipas Rregullës për Shkyçje dhe Rikyçje të Konsumatorëve në Sektorin e Energjisë në Kosovë, konsumatorët e prekur negativisht kanë të drejtë në kompensim prej furnizuesit për dëmet direkte dhe të pranuar si rezultat nga kjo.
2. Furnizuesi, në afat prej 120 ditësh pas aprovimit të kësaj rregulle, duhet të paraqesë për aprovim te ZRRE procedurën e kompensimit të konsumatorëve, të cilët janë shkyçur nga ndërmarrja e energjisë në kundërshtim me procedurën për shkyçje, të përcaktuar në këtë rregull.

KREU VII MONITORIMI DHE GJOBAT

Neni 29

Raportimi, monitorimi dhe zbatimi

1. Ndërmarrja e energjisë do të raportojë në ZRRE lidhur me zbatimin e obligimeve që dalin nga kjo rregull në baza vjetore.
2. ZRRE-ja do të monitorojë veprimet e ndërmarra nga ndërmarrja e energjisë lidhur me procedurat e shkyçjes së përcaktuar në këtë rregull, dhe në rast të mospërputhjes, mund të ndërmarrë veprime detyruese kundër ndërmarrjes së energjisë.
3. Një ndërmarrje e energjisë duhet të mbajë regjistra për të gjithë shkyçjet dhe rikyçjet dhe duhet t'i ruajë këta për të paktën pesë (5) vjet.

Neni 30

Gjobat

1. Mosrespektimi i procedurave të paraqitura në këtë rregull nga ndërmarrja e energjisë do të paraqesë shkelje dhe mund të jetë subjekt i gjobave sipas Nenit 52 të Ligjit mbi Rregullatorin e Energjisë.



2. Kur vendos një gjobë, ZRRE-ja duhet të lajmërojë ndërmarrjen e energjisë për shkeljen e bërë dhe duhet të sigurojë mundësinë për t'u përgjigjur me shkrim, brenda katërmëdhjetë (14) ditësh kalendarike prej lajmërimit.
3. Nëse gjoba e shqiptuar prej ZRRE-së nuk paguhet, ZRRE-ja duhet të fillojë procedura gjyqësore në gjykatën kompetente për realizimin e gjobës si borxh civil.

Neni 31

Shqyrtimi i kontesteve

1. Rregulla për Procedurën e Zgjidhjes së Kontesteve në sektorin e energjisë përcakton procedurat me anë të të cilave konsumatori ose ndërmarrja e energjisë mund të paraqesë në ZRRE-së një ankesë/kontest lidhur me shkyçjen ose rikyçjen.
2. Vendimet e ZRRE-së mund të jenë subjekt i apelimit në gjykatat kompetente të Republikës së Kosovës.

KREU VIII

DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE

Neni 32

Ndryshimi i procedurave për shkyçje dhe rikyçje

1. Ndërmarrjet e energjisë do të zbatojnë vetëm procedurat për shkyçje dhe rikyçje të aprovuara nga ZRRE. ZRRE-ja do të rishikojë të gjitha procedurat e ndërmarrjes së energjisë në fuqi që kanë të bëjnë me shkyçjen dhe rikyçjen e konsumatorëve dhe mund të kërkojë rishikim të të gjitha procedurave në rastet kur konsideron se rishikimet janë të nevojshme.
2. Nëse ndryshimet në procedurat për shkyçje dhe rikyçje, sipas paragrafit 1 të këtij neni, implikojnë heqjen e ndonjërës prej kushteve të kësaj rregulle, atëherë këto ndryshime mund të miratohen prej ZRRE-së vetëm nëse këto ndryshime në procedura nuk janë diskriminuese.

Neni 33

Gjuha zyrtare

Kjo rregull është nxjerrë në gjuhën shqipe dhe do të përkthehet në gjuhën serbe dhe angleze. Në rast të mospërputhjes midis versioneve, do të mbizotërojë versioni në gjuhën shqipe.

Neni 34

Ndryshimi

1. ZRRE mban të drejtën që ta ndryshojë ose ta modifikojë çdo dispozitë të kësaj rregulle.
2. Procedurat për ndryshim ose modifikim të kësaj rregulle do të jenë të njëjta si për miratimin e saj.



Neni 35
Interpretimi

Në rast se ka paqartësi për dispozitat e kësaj rregulle, Bordi do të nxjerrë informacione shpjeguese.

Neni 36
Shfuqizimi

Kjo rregull shfuqizon Rregullën mbi Shkyçjet dhe Rikycjet e Konsumatorëve në Sektorin e Energjisë në Kosovë, të hartuar sipas Ligjit për Rregullatorin e Energjisë Nr.2004/09 dhe të miratuar nga Bordi i ZRRE-së më 27.05.2009.

Neni 37
Hyrja në fuqi

1. Rregulla hyn në fuqi më: 1 shtator 2011.
2. Me datën e hyrjes në fuqi, rregulla do të publikohet në ueb faqen zyrtare të ZRRE-së.

Bordi i ZRRE-së

Dr. Ali Hamiti, kryesues

Përparim Kabashi, anëtar

Blerim Koci, anëtar



Shtojca 1: Tabela e taksave për shërbime

Taksat për shërbimet të cilat duhet t'i paguhen ndërmarrjes së energjisë	
1. Përgatitja dhe shpërndarja e lajmërimit për shkyçje dhe/ose rikyçje	2.00 €
2. Shkyçja për konsumatorët shtëpiakë	15.00 €
3. Rikyçja për konsumatorët shtëpiakë	15.00€
4. Shkyçjet për ekonomitë jofamiljare (konsumatorët komercialë).	30.00 €
5. Rikyçja për ekonomitë jofamiljare (konsumatorët komercialë)	30.00€