



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

## **RREGULLA PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE DHE KONTESTEVE 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 2.14, nenin 16, paragrafi 1 dhe nenin 25 të Ligjit për Rregullatorin e Energjisë Nr.03/L-185, në seancën e mbajtur më 29.08.2011, miratoi:

## **RREGULLËN PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE DHE KONTESTEVE NË SEKTORIN E ENERGJISË**

### **KREU I DISPOZITAT E PËRGJITHSHME**

Neni 1

#### **Qëllimi**

Qëllimi i kësaj rregulle është që të përcaktohen kushtet dhe procedurat për parashtrimin, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve ndaj ndërmarrjeve energjetiket në sektorin e energjisë, si dhe zgjidhjen e kontesteve ndërmjet të licencuarve.

Neni 2

#### **Fushëveprimi**

1. Rregulla përcakton termat, kushtet dhe procedurat në lidhje me zgjidhjen e ankesave dhe kontesteve në sektorin e energjisë, në mënyrë që:
  - 1.1. të sigurojë përmbushjen e kryerjes së aktiviteteve në mënyrë transparente dhe jodiskriminuese në sektorin e energjisë në Kosovë;
  - 1.2. të mbrojë konsumatorët përmes promovimit të qasjes transparente dhe të hapur ndaj informacioneve që kanë të bëjnë me zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve dhe zgjidhjen e kontesteve;
  - 1.3. të zgjidhë kontestet midis konsumatorëve dhe furnizueseve, si dhe midis ndërmarrjeve të energjisë;
  - 1.4. të sigurojë trajtimin e barabartë dhe jodiskriminues ndaj të gjithë konsumatorëve, me respekt ndaj të drejtave dhe detyrimeve të tyre në lidhje me shërbimet e energjisë;
  - 1.5. procedura të jetë e zbatueshme për ankesat e konsumatorëve dhe detyrimet e furnizuesve për të adresuar ankesat e konsumatorëve;
  - 1.6. të ofrojë zgjidhjen alternative të kontesteve në sektorin e energjisë;
  - 1.7. të bëjë monitorimin e procedurave të zgjidhjes së kontesteve.
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. **“Zyra e Rregullatorit për Energji (ZRRE)”** - rregullatori i pavarur i aktiviteteve energjetike të përcaktuar në Kreun II të Ligjit për Rregullatorin e Energjisë.
  - 1.4. **“Zgjidhje Alternative e Kontesteve (ZAK)”** - një mekanizëm negociimi ose ndërmjetësimi për zgjidhjen joformale, të padetyrueshme dhe vullnetare të kontesteve.
  - 1.5. **“Marrëveshja e Arbitrazhit”** - marrëveshje e arritur ndërmjet dy ose më shumë personave, që disa ose të gjitha kontestet juridike, të cilat kanë lindur ose që mund të lindin ndërmjet tyre, do t'i nënshtrohen arbitrazhit.
  - 1.6. **“Ankesë”** - çdo kërkesë e parashtruar prej konsumatorëve të furnizuesit, apo në ZRRE, si dhe çdo kërkesë tjetër e paraqitur në ZRRE prej të licencuarit, kundër të licencuarve të tjerë.
  - 1.7. **“Kontest”** - çdo mosmarrëveshje e iniciuar nga ndonjë i licencuar kundër licencuarve të tjerë.
  - 1.8. **“DMK”** - Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorëve është përgjegjës për shqyrtimin e ankesave dhe zgjidhjen e kontesteve të parashikuara në këtë rregull.
  - 1.9. **“Furnizuesi”** - ndërmarrje e energjisë elektrike, e licencuar për të kryer veprimtaritë 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 Ngrahjen Qendrore dhe ligjet e tjera në fuqi në Kosovë.

## KREU II ANKESAT DHE KONTESTET

### Neni 4 Kategoritë e ankesave dhe kontestet

1. ZRRE-ja, në pajtim me nenin 16 të Ligjit për Rregullatorin e Energjisë, është e obliguar që të bëjë zgjidhjen e kontesteve në sektorin e energjisë përfshirë ankesat:
  - 1.1. nga konsumatorët kundër të licencuarve në lidhje me shërbimet e ofruara;
  - 1.2. nga të licencuarit kundër të licencuarve të tjerë, në lidhje me performancën e aktiviteteve të licencuara; dhe



- 1.3. nga të licencuarit dhe ndërmarrjet e tjera të energjisë në lidhje me qasjen e palës së tretë në sistemin e transmisionit apo shpërndarjes së energjisë elektrike dhe rrjedhave ndërkufitare të energjisë elektrike, si dhe në lidhje me qasjen e palës së tretë në sistemin e shpërndarjes së ngrohjes.
2. Çdo ankesë ose kontest që lidhet me elementet e veprës penale dhe vjedhjes së energjisë elektrike, të përcaktuara në nenin 39 të Ligjit për Energji Elektrike, janë nën juridiksionin e gjykatës kompetente, andaj këto ankesa ose konteste nuk trajtohen në këtë rregull.
3. Ankesat ose kontestet që lidhen me elementet e veprës penale dhe vjedhjes së energjisë termike (ngrohjes qendrore) nuk do të trajtohen me këtë rregull dhe trajtimi i tyre bie nën juridiksionin e gjykatës kompetente.
4. Në mënyrë që të krijohet një kornizë e thjeshtë dhe efektive, kjo rregull përcakton procedurat për shqyrtimin e ankesave dhe kontesteve, si dhe zgjidhjen e tyre për kategori të ndryshme të konsumatorëve dhe të ndërmarrjeve të licencuara të energjisë.

#### Neni 5

#### **Qasja në informacion**

1. ZRRE-ja, gjatë shqyrtimit të ankesës ose kontestit, ka të drejtë të kërkojë nga palët në kontest dokumente dhe informacione të nevojshme për zgjidhjen e ankesës ose kontestit.
2. Kur një proces i zgjidhjes së një ankesë apo kontesti ka mbetur pezull, ZRRE-ja ose një nga palët me interes juridik në proces, mund:
  - 2.1. të kërkojnë nga palët dorëzimin e dokumenteve shtesë;
  - 2.2. të kërkojnë nga palët të sigurojnë shpjegime shtesë në lidhje me rrethanat e ankesës ose kontestit;
  - 2.3. t'u kërkojnë autoriteteve të tjera publike që të sigurojnë informacione të nevojshme, dokumente ose një mendim në lidhje me rastin në fjalë;
  - 2.4. të vizitojnë vendin apo objektin;
  - 2.5. të kryejnë aktivitete të tjera të ngjashme për të fituar informacion të nevojshëm mbi kontestin.
3. Të gjitha palët në kontest do të trajtohen njësoj me mundësi të barabarta për të paraqitur rastin.
4. Të gjitha zgjidhjet e ankesave/kontesteve do të trajtohen në mënyrë të shpejtë, në përputhje me afatet e përcaktuara në këtë rregull.



## **KREU III ANKESAT E KONSUMATORËVE**

### Neni 6

#### **Mbrojtja e konsumatorëve**

1. Çdo furnizues është përgjegjës për mbrojtjen e konsumatorëve të vet, duke bërë adresimin e ankesave në lidhje me çdo veprim, mospërfillje ose shkelje të bëra nga vet furnizuesi apo operatori i sistemit, si dhe duke bërë përpjekje të arsyeshme për të zgjidhur këto ankesa.
2. Të gjithë konsumatorët fillimisht duhet t'i paraqesin ankesat e tyre në lidhje me shërbimet e ofruara nga furnizuesi apo operatori i sistemit të furnizuesi, përpara se të kërkojnë shqyrtim nga ZRRE-ja.
3. Çdo furnizuesi i kërkohet të zhvillojë procedura që të përmbushë dispozitat e kësaj rregulle dhe të rregullave të tjera të aprovuara nga ZRRE-ja, si dhe të ofrojë informata për të adresuar ankesat e konsumatorëve, sipas Nenit 6, paragrafi 1, të kësaj rregulle. Kjo procedurë:
  - 3.1. do të sigurojë zgjidhje të shpejtë dhe të drejtë të ankesave dhe do të jetë transparente e jodiskriminuese;
  - 3.2. do të jetë në pajtim me Rregullat e ZRRE-së mbi përmbajtjen minimale të procedurave të kërkuara për zgjidhjen e ankesave. Kjo procedurë do të përfshijë metodën e pranimit të ankesave, kriteret për autorizim dhe caktim të punonjësve në këtë detyrë, si dhe programet e aplikueshme trajnuese;
  - 3.3. do të paraqitet në ZRRE për shqyrtim dhe aprovim.
4. Çdo furnizues është përgjegjëse për të bërë publike procedurat e veta në lidhje me ankesat, në përputhje me paragrafin 3 të këtij neni, duke i publikuar në faqen zyrtare elektronike.

### Neni 7

#### **Forma e ankesës së konsumatorit**

1. Parashtruesi i ankesës mund të njoftojë furnizuesin me anë të telefonit ose mjeteve të tjera të komunikimit, pa bërë paraqitjen në formë të shkruar të ankesës, vetëm në këto raste:
  - 1.1 ankesat që kërkojnë qartësim ose informacion shtesë, por që nuk kërkojnë veprim të mëtejshëm prej furnizuesit.
2. Nëse furnizuesi mendon se në raste të tilla është i dobishëm një formular ankese, ndërmarrja e licencuar do ta plotësojë formularin për konsumatorin bazuar në informacionin e ofruar dhe do t'ia dorëzojë këtij të fundit për aprovim.
3. Çdo ankesë e paraqitur nga një konsumator do të nxirret me një formë të përgatitur nga furnizuesi.



4. Furnizuesit do t'i paraqesin formën standarde të ankesave ZRRE-së për aprovim.
5. Furnizuesit do t'i vënë në dispozicion të publikut format e ankesave dhe do t'i sigurojnë konsumatorit një formë ankese me kërkesë të tij.
6. Furnizuesit do të sigurojnë mbështetje dhe do t'i udhëzojnë konsumatorët në lidhje me të drejtat e tyre dhe procesin që ka të bëjë me parashtrimin e ankesave.

#### Neni 8

##### **Përmbajtja e ankesës së konsumatorit**

1. Të gjitha ankesat duhet të përmbajnë informacion të përgjithshëm në lidhje me konsumatorin, deklaratën e veprimit, mospërfilljen apo shkeljen e bërë prej furnizuesit apo operatorit të sistemit që ofrojnë këto shërbime te konsumatori.
2. Ankesa mund të bëhet për çdo shërbim që nuk është në përputhje me Rregullën për Kushtet e Përgjithshme të Furnizimit me Energji, kodet, rregullat e tjera apo marrëveshjet kontraktuale.
3. Ankesa mund të mbulojë një ose me shumë shkelje. Nëse ankesa mbulon më shumë se një shkelje, do të bëhet adresimi i çdo shkeljeje.

#### Neni 9

##### **Procesi i shqyrtimit të ankesës**

1. Furnizuesi do ta shqyrtojë dhe do t'i përgjigjet çdo ankese sa më shpejt që të jetë e mundur.
2. Kurdo që mund të ketë bazë për të besuar se ankesa/kontesti mund të zgjidhet në mënyrë joformale dhe me marrëveshje dypalëshe, parashtruesi i ankesës ose furnizuesi në fjalë mund të ftojë palën tjetër për të negociuar në përputhje me kreun V të kësaj rregulle.
3. Afati përfundimtar për shqyrtim të ankesës nga ana e furnizuesit nuk do të jetë më i gjatë se tridhjetë (30) ditë kalendrike nga data e pranimit dhe regjistrimit të ankesës. Në raste të ndërlikuara, afati mund të zgjatet për një periudhë shtesë prej tridhjetë (30) ditësh kalendrike.

#### Neni 10

##### **Përgjigja ndaj ankesës së konsumatorit**

1. Çdo furnizues është i detyruar t'u përgjigjet të gjitha ankesave të konsumatorëve, në mënyrë efikase dhe të drejtë.
2. Në rastet e ankesave që kërkojnë vetëm qartësim apo informacione shtesë, por që nuk kërkojnë veprim të mëtejshëm prej furnizuesit apo operatorit të sistemit sipas Nenit 7, paragrafi 1 të kësaj rregulle, furnizuesi mund të përgjigjet në mënyrë verbale, pa nxjerrë përgjigje me shkrim. Në raste të tilla, furnizuesi është i detyruar të dokumentojë shkëmbimin e korrespondencës me konsumatorin në regjistrat e vet, për të treguar se është marrë një veprim. Ky dokumentim do të vihet në dispozicion me kërkesë të konsumatorëve ose të ZRRE-së.



3. Në të gjitha rastet që nuk përfshihen në Nenin 10, paragrafi 2, furnizuesi do t'i përgjigjet me shkrim parashtruesit të ankesës dhe ajo përgjigje do të përmbajë:
  - 3.1. emrin, shifrën dhe adresën e konsumatorit;
  - 3.2. arsyetimin dhe bazën ligjore;
  - 3.3. proceset alternative për zgjidhjen e ankesave, nëse konsiderohet e përshtatshme për rrethanat e ankuesit;
  - 3.4. statusin e ankuesit, përfshirë çdo vendim dhe arsyetim për vendimin e lëshuar nëse është marrë një vendim ose kërkesë për informacion shtesë ose ndonjë veprim tjetër të kërkuar që do të shpejtonte procesin e zgjidhjes së kontestit;
  - 3.5. këshillën juridike për konsumatorin mbi të drejtën e tij për të parashtruar ankesë në ZRRE, kundër përgjigjes së dhënë nga furnizuesi.
4. Në rastet e paraqitura në paragrafin 2 të këtij neni, furnizuesi do të informojë konsumatorin me telefon dhe, nëse është e mundshme, t'ia paraqesë përgjigjen e saj me anë të postës, shpërndarje personale ose përmes postës elektronike.

#### Neni 11

##### **Ndihma ndaj konsumatorit**

1. Furnizuesi duhet të sigurojë të paktën një zyrtar gjatë orëve të punës, që t'iu përgjigjet pyetjeve dhe kërkesave të konsumatorëve.
2. Zyrtarët e secilit furnizues, që janë përgjegjës për marrjen e telefonatave dhe pranimin e konsumatorëve në zyrë, duhet të jenë të kualifikuar dhe të udhëzuar siç duhet, për mënyrën se si të trajtojnë me shpejtësi çështjet e ankesave/kontesteve dhe kërkesave për shërbim apo t'i udhëzojnë te personi i duhur.
3. Furnizuesi do të sigurojë një shërbim 24-orësh për t'iu përgjigjur telefonatave të konsumatorëve.

#### Neni 12

##### **Mbajtja e regjistrave**

1. Me rastin e parashtrimit të ankesës nga një konsumator, furnizuesi do ta regjistrojë këtë ankesë në regjistrat e vet. Regjistri i ankesave do të dokumentojë llojin e ankesave, datën e paraqitjes dhe çdo veprim të marrë në lidhje me ankesën.
2. Bazuar në analizat e bëra në shqyrtimin e ankesës, furnizuesi do t'i përgjigjet konsumatorit në përputhje me Nenin 10 të kësaj rregulle dhe do ta arsyetojë qartë përgjigjen. Të gjitha përgjigjet ndaj ankesave të konsumatorëve dhe argumentet e tjera do të përmbajnë: datën, emrin e personit të autorizuar që ka shqyrtuar vendimin, shpjegimin nëse ankesa është arsyetuar, si dhe rekomandimet e veprimit që do ndërmerret.



3. Bazuar në faktet e çdo rasti specifik, nëse furnizuesi nuk lëshon një vendim për të pranuar apo refuzuar ankesën, atëherë furnizuesi do të shpjegojë arsyet për mospërgjigjen e vet në një raport për konsumatorin dhe do të mbajë një regjistër.
4. Me vendimin/përgjigjen për refuzim apo pranim të ankesës, furnizuesi do t'ia vërë në dispozicion me kërkesë të konsumatorit kopjen e të gjitha dokumenteve, proceseve, faturave, rrjedhën e energjisë dhe shënimet e tjera në të cilat është bazuar vendimi/përgjigjja e furnizuesit.

## **KREU IV PROCEDURA E SHQYRTIMIT TË ANKESAVE DHE ZGJIDHJA E KONTESTEVE NË ZRRE**

### Neni 13

#### **Ankesa në ZRRE**

1. Konsumatori mund të apelojë në ZRRE vetëm vendimet/përgjigjet që merren nga furnizuesi, siç përcaktohet në këtë rregull. Konsumatorët mund të parashtrojnë ankesë në Departamentin për Mbrojtjen e Konsumatorëve të ZRRE-së, brenda afatit prej katërmëdhjetë (14) ditësh kalendarike nga data e marrjes së vendimit/përgjigjes nga furnizuesi, apo nga data kur afati përfundimtar për përgjigje nga furnizuesi ka kaluar, siç përcaktohet në Nenin 9, paragrafi 3, të kësaj rregulle.
2. Të licencuarit mund të iniciojnë zgjidhje të kontesteve ndaj të licencuarve të tjerë në lidhje me performancën e aktiviteteve të licencuara, si dhe çfarëdo kërkesë në lidhje me qasjen e palës së tretë në sistemin e transmisionit apo shpërndarjes së energjisë elektrike, ngrohjes qendrore, si dhe rrjedhave ndërkufitare të energjisë elektrike.
3. DMK-ja, pas pranimit të ankesës ose kontestit, siç është përcaktuar me paragrafin 1 dhe 2 të këtij neni, brenda afatit prej tri (3) ditësh kalendarike do ta regjistrojë këtë ankesë ose kontest.

### Neni 14

#### **Shqyrtimi i ankesave nga ZRRE-ja**

1. Pas pranimit dhe regjistrimit të ankesës ose inicimit të kontestit, ZRRE-ja shqyrton ankesën ose zgjidh ankesën ose kontestin dhe nxjerr një vendim ose rekomandim, sipas afateve kohore si në vijim:
  - 1.1. për të gjitha ankesat e konsumatorëve shtëpiakë: tridhjetë (30) ditë kalendarike;
  - 1.2. për të gjitha ankesat e konsumatorëve joshtëpiakë: gjashtëdhjetë (60) ditë kalendarike;
  - 1.3. për të gjitha kontestet në mes të të licencuarve dhe ndërmarrjeve të tjera të energjisë: nëntëdhjetë (90) ditë kalendarike.
2. Afati i paraqitur sipas paragrafi 1 të këtij neni, mund të shtyhet vetëm për arsyet si në vijim:



- 2.1. Në raste të ndërlikuara apo kur kërkohen informacione shtesë. Në këto raste, DMK-ja do të njoftojë menjëherë të gjitha palët dhe do të paraqesë një shpjegim për shtyrjen e afatit. Kjo shtyrje e afatit në asnjë mënyrë nuk duhet të tejkalojë tridhjetë (30) ditë kalendarike;
- 2.2. Në rastet në të cilat palët janë pajtuar të ndjekin procedurën e ZAK-ut, në përputhje me Kreun V të kësaj rregulle, atëherë palët do të pajtohen se afati kohor gjatë vijimit të procesit të ZAK-ut nuk do të llogaritet. Në rast se ZAK është i pasuksesshëm dhe çështja i kthehet DMK-së për shqyrtim, afati do të jetë në përputhje me afatet e paraqitura në paragrafin 1 të këtij neni.
3. DMK-së mund ta kthejë në rishqyrtim lëndën/ankesën e konsumatorit të ndërmarrja e licencuar e energjisë, nëse vlerëson se ndërmarrja e licencuar nuk i ka respektuar ligjet, rregullat dhe procedurat në fuqi.
4. Kryesuesi i DMK-së do të marrë një vendim për ankesat e parashtruara nga konsumatorët shtëpiakë dhe atyre joshtëpiakë të grupit tarifor 4 (0.4 kV kategoria II).
5. Konsumatorët ose të licencuarit mund të apelojnë vendimin e DMK-së në Bordin e ZRRE-së brenda afatit prej katërmëdhjetë (14) ditëve kalendarike nga dita e pranimit të vendimit nga konsumatori.
6. Për të gjitha ankesat dhe kontestet, sipas Nenin 4, paragrafi 1, nënparagrafi 1.1 të kësaj rregulle, ku përfshihen konsumatorët e grupit tarifor 0, 1, 2, 3 dhe 8, paragrafi 1, nënparagrafi 1.2 dhe 1.3 të këtij neni, kryesuesi i DMK-së do të paraqesë një rekomandim te Bordi i ZRRE-së, për vendimin e tij.

#### Neni 15

#### **Procedura në Departamentin e Mbrojtjes së Konsumatorëve**

1. Me qëllim të nxjerrjes së një vendimi sa më të drejtë, varësisht nga rrethanat, në pajtim me këtë rregull, ZRRE-ja mund:
  - 1.1. të ftojë palët dhe/ose dëshmitarët në seancë dëgjimore;
  - 1.2. të kërkojë nga palët dokumente shtesë ose ndonjë provë tjetër që mendohet si e përshtatshme;
  - 1.3. të kërkojë informacione, dokumente ose vlerësime në lidhje me rastin specifik nga autoritetet e tjera publike;
  - 1.4. të inspektojë vendin e ngjarjes;
  - 1.5. të kryejë aktivitete të tjera të caktuara, për të siguruar informacion të rëndësishëm në lidhje me kontestin.



## Neni 16

### **Masat e përkohshme**

1. Në rrethana specifike dhe vetëm nga nevoja për të parandaluar ndonjë dëmtim të pakthyeshëm apo dëm kundrejt interesave të palëve, me kërkesë të palës ankuese, ndërkohë që DMK-ja apo vet Bordi i ZRRE-së është duke shqyrtuar ankesën, Bordi i ZRRE-së, pas rekomandimit të DMK, mund të nxjerrë ndonjë masë të përkohshme që e konsideron të përshtatshme. Këto masa të përkohshme janë vendime kalimtare që nevojiten për të mbrojtur ankuesin ose furnizuesin.
2. DMK-ja, para se t'i rekomandojë Bordit të ZRRE-së mbi masat e përkohshme, mund të kërkojë nga palët në kontest sigurimin e informacioneve shtesë, nëse e sheh si të nevojshme dhe të përshtatshme.
3. Vendimet mbi masat e përkohshme do të hyjnë në fuqi prej datës së pranimit të tyre nga palët.
4. Bordi i ZRRE-së do të anulohet masat e përkohshme, nëse arsyet që justifikonin vendosjen e tyre nuk kanë më vlerë.
5. Vendimet mbi masat e përkohshme do të jenë të vlefshme deri në zgjidhjen e ankesës me anë të ZAK, vendimin e DMK-së ose Bordit të ZRRE-së, tërheqjen e ankesës apo me anë të vendimit të gjykatës kompetente.

## Neni 17

### **Shqyrtimi i ankesave dhe kontesteve nga Bordi i ZRRE-së**

1. Bordi i ZRRE-së është përgjegjës për të vendosur për ankesat ose kontestet, në përputhje me Nenin 14, paragrafi 5 dhe 6 të kësaj rregulle, si dhe me procedurat administrative të përcaktuara me Ligjin për Rregullatorin e Energjisë.

## Neni 18

### **Vendimi i Bordit të ZRRE-së**

1. Bordi i ZRRE-së do të nxjerrë vendim mbi çdo ankesë ose kontest, në afat prej gjashtëdhjetë (60) ditësh kalendarike prej datës kur ankesa ose kontesti është paraqitur në përputhje me Nenin 14, paragrafi 5 ose 6 të kësaj rregulle.
2. Në rastet kur Bordi i ZRRE-së kërkon informacione shtesë, afati për marrjen e vendimit mund të shtyhet për tridhjetë (30) ditë kalendarike. ZRRE-ja do të njoftojë menjëherë palët për shtyrjen dhe arsyet e shtyrjes.
3. Vendimet e nxjerra nga Bordi i ZRRE-së do të përmbajnë:
  - 3.1. emrin, adresën e autoritetit lëshues dhe datën e lëshimit;
  - 3.2. emrin, adresën e ankuesit dhe palës kundërshtuese;
  - 3.3. numrin e regjistrimit të ankesës;



- 3.4. arsyetimin dhe bazën ligjore të vendimit;
  - 3.5. çdo mjet kompensues, përfshirë sanksionet dhe detyrimet e gjobave administrative, në përputhje me Ligjin për Rregullatorin e Energjisë;
  - 3.6. këshillën juridike për të drejtën e ankuesit për të apeluar vendimin e ZRRE-së para gjykatës kompetente.
4. Vendimet e Bordit të ZRRE-së do të hyjnë në fuqi në datën e nxjerrjes së tyre.
  5. Konsumatorët apo të licencuarit mund të inicojnë konflikt administrativ në gjykatën kompetente brenda (30) ditësh kalendarike nga data e pranimit të vendimit apo publikimit në faqen zyrtare elektronike të ZRRE-së, cilado që ndodh e fundit.
  6. Nëse brenda periudhës së specifikuar me paragrafin 1 dhe 2 të këtij neni, ZRRE-ja nuk del me një vendim, duhet t'u sigurojë palëve një shpjegim me shkrim, në lidhje me arsyen për vonesën dhe datën e planifikuar për nxjerrje të vendimit.
  7. Bordi i ZRRE-së mund të aplikojë të njëjtat rregulla procedurale të përcaktuara në nenet 15 dhe 16 të kësaj rregulle.

#### Neni 19

#### **Përgjegjësia e palëve derisa ankesa ose kontesti është në shqyrtim**

1. Derisa ankesa ose kontesti është në procedurë të shqyrtimit, të dyja palët mbajnë përgjegjësitë që rrjedhin nga marrëdhëniet e tyre komerciale dhe nga kontrata për furnizimin e energjisë.
2. Konsumatori mban përgjegjësi që të paguajë në kohë faturat e tij të pakontestuar në përputhje me Nenin 19, paragrafi 4 të Rregullës mbi Shkyçjen dhe Rikycjen e Konsumatorëve në Sektorin e Energjisë.
3. Furnizuesi është i detyruar që të vazhdojë furnizimin e konsumatorit me energji.

### **KREU V ZGJIDHJA ALTERNATIVE E KONTESTEVE**

#### Neni 20

#### **Qëllimi i procedurës së ZAK**

1. ZAK është një procedurë joformale, vullnetare, dhe mund të përdoret në forma të ndryshme si: negociimet, ndërmjetësimet ose zgjidhje të tjera alternative.
2. Të gjitha format e ZAK-ut janë të vlefshme për kontestet që parashihen me Nenin 4, paragrafi 1, nënparagrafi 1.2 dhe 1.3 të kësaj rregulle. Në të gjitha rastet që janë të parapara me Nenin 4, paragrafi 1 nënparagrafi 1.1 të kësaj rregulle, në mënyrë që të sigurohet mbrojtja e konsumatorëve shtëpiakë, e vetmja mënyrë e vlefshme e ZAK-ut është negociimi.



3. Qëllimi i ZAK-ut është që të shmangë procedurën e rregullt me ankesë dhe të ulë numrin e ankesave që do të kërkojnë vendime formale, siç janë vendimet e ZRRE-së apo të gjykatës.
4. ZAK mund të përdoret në çdo kohë pas pranimit të ankesës ose edhe gjatë gjithë procedurës ankimore.

#### Neni 21

#### **Procedurat e aplikueshme sipas ZAK-ut**

1. ZAK mund të sugjerohet prej cilësdos palë, DMK-së ose Bordit të ZRRE-së.
2. Furnizuesit duhet të informojnë të gjithë ankuesit mbi të drejtën e tyre për të përdorur procedurën e ZAK-ut.
3. Sapo një ankesë ose kontest të paraqitet me shkrim në DMK apo te Bordi i ZRRE-së, ankuesit apo palët në procedurë duhet të informohen mbi të drejtat e tyre për të përdorur ZAK-un.
4. Pjesëmarrja në ZAK është plotësisht vullnetare. Të gjitha palët në kontest duhet të pajtohen për të marrë pjesë në ZAK. Nëse të gjitha palët nuk pajtohen për të marrë pjesë në ZAK, çështja nuk do të procedohet me ZAK.
5. Në rastet kur ankesa e konsumatorit është në shqyrtim te furnizuesi dhe konsumatori pajtohet për të zgjidhur kontestin me anë të ZAK-ut, atëherë konsumatori duhet ta njoftojë me shkrim furnizuesin për këtë pajtim. Furnizuesi duhet ta njoftojë menjëherë ZRRE-në për këtë pajtim të konsumatorit dhe njëkohësisht ta njoftojë edhe konsumatorin. Ky njoftim do të përfshijë datën e fillimit të negociimit dhe dokumentet e tjera të rëndësishme. Nëse midis palëve arrihet apo dështon të arrihet një marrëveshje, atëherë furnizuesi duhet ta njoftojë menjëherë ZRRE-në.
6. Në rast të kontesteve që trajtohen në Nenin 4, paragrafi 1, nënparagrafi 1.2 dhe 1.3, nëse palët gjatë procesit të shqyrtimit të kontestit pajtohen për të marrë pjesë në ZAK, ata janë të detyruar të paraqesin një dokument të përbashkët me shkrim në ZRRE, me të cilën e njoftojnë ZRRE-në për qëllimin e tyre që të përdorin ZAK-un. Ankuesi është përgjegjës për të njoftuar ZRRE-në menjëherë sapo të dështojë arritja e një marrëveshjeje sipas ZAK-ut.
7. Çdo marrëveshje e arritur prej palëve si rezultat i ZAK-ut duhet të paraqitet me shkrim në ZRRE për aprovim. ZRRE brenda tridhjetë (30) ditëve kalendarike të dorëzimit të kësaj marrëveshjeje duhet ta aprovojë ose ta refuzojë marrëveshjen e tillë. Aprovimi duhet të jepet për aq kohë sa marrëveshja të jetë në pajtim me ligjin në fuqi dhe nuk e shkel të drejtën e ndonjë palë në kontest ose të palëve të tjera të prekura prej marrëveshjes.
8. Çdo palë që është pajtuar për të përdorur ZAK sipas paragrafit 4 të këtij neni, mund ta ndërpresë ZAK-in në çdo kohë. Ky përfundim duhet të bëhet me njoftim me shkrim për palën tjetër dhe ZRRE-në.



## Neni 22 Negocimet

1. Negocimi aplikohet nëse ekziston mundësia për të negociuar elemente të ankesës në mënyrë të shpejtë dhe efektive.
2. Përfshirja e ZRRE-së në negociim është e kufizuar në ndihmën e palëve për arritjen e një marrëveshjeje, duke siguruar transparencë procedurale dhe shkëmbim të informacionit, pa ndërhyrje ose shprehje të ndonjë mendimi në lidhje me kontestin.
3. Palët që janë pajtuar për të negociuar mund t'i kërkojnë njëra tjetrës që të sigurojnë dokumentacione shtesë. Në rastet kur DMK ose Bordi i ZRRE-së sugjerojnë negociimin dhe palët pajtohen për të negociuar, DMK ose Bordi i ZRRE-së mund të ndihmojnë duke kërkuar dokumentacione shtesë.
4. Kur palët janë pajtuar që të aplikojnë negociimin, atëherë ato duhet të sigurojnë për ZRRE-në të gjitha dokumentet relevante të negociimit dhe duhet t'i japin mundësi ZRRE-së që të marrë pjesë në të gjitha seancat.
5. Në rastet kur arrihet apo dështon të arrihet marrëveshja përmes procesit të negociatave, atëherë palët duhet të informojnë ZRRE-në brenda një afati sa më të shkurtër kohor.
6. Në rast se arrihet marrëveshja midis palëve përmes negociimit, atëherë marrëveshja e tillë dorëzohet në ZRRE me shkrim për aprovim sipas paragrafit 7, të këtij neni.
7. Bordi i ZRRE-së aprovon ose refuzon marrëveshjen, pas shqyrtimit dhe rekomandimeve të DMK-së.
8. Në rast se nuk arrihet asnjë marrëveshje në negociatë, DMK-ja mund të nxjerrë një rekomandim ndaj:
  - 8.1. palëve për të përdorur ndërmjetësimin;
  - 8.2. palëve për të përdorur arbitrazhin;
  - 8.3. Bordit të ZRRE-së për të nxjerrë një vendim.

## Neni 23 Ndërmjetësimi

1. Ndërmjetësimi është një formë e ZAK-ut që aplikohet kurdoherë që mendimi i palës së tretë ndërmjetëse mund të ndikojë në zgjidhjen e kontesteve midis palëve. Ky është një opsion i mundshëm ndaj palëve në konteste sipas Nenit 4, paragrafi 1, nënparagrafi 1.2 dhe 1.3 i kësaj rregulle.
2. Ndërmjetësuesi është një këshillues i paanshëm dhe i pavarur, që ka për qëllim të ndihmojë palët të zgjidhin kontestet e tyre, përmes një marrëveshjeje të përbashkët. Ndërmjetësuesi



mund të jetë i dobishëm në ndihmën e palëve, në mënyrë që të kuptojnë më mirë pozicionet e njëra-tjetrës në kontest.

3. Palët mund të përzgjedhin vetë ndërmjetësin e tyre.
4. Kur palët përdorin një ndërmjetës, përfshirja e ZRRE-së kufizohet në ndihmën ndaj palëve në kontest për të arritur një marrëveshje, duke siguruar transparencë procedurale, shkëmbim informacioni, si dhe sigurimin e një liste me ndërmjetës të mundshëm, nëse ka, pa ndërhyrë ose pa shprehur ndonjë mendim në lidhje me kontestin.
5. Palët që janë pajtuar të ndjekin ndërmjetësimin, mund t'i kërkojnë palës tjetër të sigurojnë dokumente shtesë. Në rastet kur DMK ose Bordi i ZRRE-së sugjerojnë ndërmjetësimin, dhe palët pajtohen që të ndjekin ndërmjetësimin, DMK-ja ose Bordi i ZRRE-së mund të ndihmojnë duke kërkuar dokumente shtesë.
6. Kur palët janë pajtuar për të ndjekur ndërmjetësimin, palët do t'i sigurojnë me shpejtësi ZRRE-së të gjitha dokumentet e rëndësishme për ndërmjetësim, si dhe do t'i japin ZRRE-së një mundësi për të marrë pjesë në të gjitha seancat e ndërmjetësimit.
7. Nëse palët gjatë procesit të ndërmjetësimit arrijnë një marrëveshje apo dështojnë të arrijnë një marrëveshje, atëherë menjëherë duhet të informohet ZRRE.
8. Në rast se arrihet një marrëveshje me anë të ndërmjetësimit, kjo marrëveshje do të dorëzohet në ZRRE për aprovim. Aprovimi do të jepet për aq kohë sa marrëveshja të jetë në përputhje me ligjet e aplikueshme dhe të mos dëmtojë të drejtat e asnjë pale ose jo-palëve të tjera, të prekura nga marrëveshja.
9. Sipas Nenit 23, paragrafi 8, Bordi i ZRRE-së aprovon ose refuzon marrëveshjen, pas shqyrtimit dhe rekomandimeve të DMK-së.
10. Në rast se nuk arrihet asnjë marrëveshje me ndërmjetësim, DMK-ja mund të lëshojë një rekomandim që:
  - 10.1.palët të kërkojnë forma të tjera të zgjidhjes së kontestit;
  - 10.2.Bordi i ZRRE-së nxjerr një vendim.

## **KREU VI ARBITRAZHI**

### Neni 24

#### **Zgjidhja e kontesteve përmes arbitrazhit**

1. Kur palët pajtohen që në marrëveshjen e tyre për zgjidhje të kontestit të përdorin arbitrazhin, atëherë kontesti do të zgjidhet sipas Ligjit për Arbitrazh dhe për këtë kontest nuk do të zbatohen dispozitat e kësaj rregulle.



2. Në bazë të paragrafit 1 të këtij neni, palët do të njoftojnë ZRRE-në me shkrim për qëndrimin e tyre për të përdorur arbitrazhin. Këtij njoftimi duhet t'i bashkëngjisin një kopje të marrëveshjes së tyre për të përdorur arbitrazhin. Palët do ta mbajnë të informuar ZRRE-në për statusin e arbitrazhit dhe do të dorëzojnë në ZRRE çdo vendim të arritur me arbitrazh.

## **KREU VII MONITORIMI**

Neni 25

### **Monitorimi i ankesave të konsumatorëve**

1. Çdo vit furnizuesi do të dorëzojë në ZRRE një raport mbi gjendjen e ankesave të konsumatorëve për vitin paraprak. Ky raport do të përfshijë:
  - 1.1. Numrin e ankesave prej konsumatorëve të dorëzuara te furnizuesi brenda periudhës së raportimit;
  - 1.2. Natyrën e ankesave;
  - 1.3. Të gjitha përgjigjet ose vendimet e marra në lidhje me këto ankesa;
  - 1.4. Një deklaratë nëse ZAK është përpjekur të aplikohet, si dhe ndonjë përgjigje në lidhje me të;
  - 1.5. Numrin e kontesteve të përfunduara pa një marrëveshje ose arritje vendimi;
  - 1.6. Një vlerësim të përgjithshëm të procedurës së zgjidhjes së ankesave.
2. Sipas Nenit 24 të Rregullës mbi Licencimin, ZRRE është e ngarkuar të kërkojë që ndërmarrja e licencuar të paraqesë periodikisht të dhënat lidhur me zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve.

## **KREU VIII DISPOZITA TË NDRYSHME**

Neni 26

### **Procedimi i lëndëve**

1. Asnjë konsumator nuk mund të fillojë procedura gjyqësore nëse ky ka paraqitur një ankesë te ndërmarrja e licencuar për energji dhe nëse ankesa është duke u shqyrtuar në përputhje me procedurat e aprovuara prej ZRRE-së.
2. Asnjë palë në kontest, që është në proces në ZRRE, nuk mund të fillojë procedurë gjyqësore derisa kontesti është në proces të shqyrtimit në ZRRE, duke përfshirë edhe rastin kur palët për zgjidhjen e kontesteve kanë përdorur ZAK-un sipas Nenit 21 të kësaj rregulle.



3. Palët në kontest mund të apelojnë vendim e Bordit të ZRRE-së, përfshirë masat e përkohshme, në gjykatën kompetente, në pajtim me Nenin 25, paragrafi 3, të Ligjit mbi Rregullatorin e Energjisë.

#### Neni 27

#### **Takimet e rregullta të ZRRE-së dhe ndërmarrjeve të energjisë**

1. Anëtarët e personelit të Departamentit për Mbrojtjen e Konsumatorit do të takohen rregullisht me përfaqësuesit e ndërmarrjeve të energjisë dhe me publikun, për të diskutuar çështjet ankimore. Këto takime paraqesin mundësinë që individët të shprehin shqetësimet ose ankesat e tyre mbi shërbimet e furnizimit me energji apo tarifë. Përfaqësuesi i shoqatës së konsumatorëve do të ftohet të marrë pjesë në takime të tilla.
2. Takime të tilla mund të përdoren për të diskutuar ankesat dhe shqetësimet e tjera të konsumatorëve.
3. Pjesëmarrja publike në këto takime inkurajohet në mënyrë që t'u mundësohet konsumatorëve të jenë të informuar mbi çështjet dhe shqetësimet e tyre.

### **KREU IX DISPOZITAT NDËSHKUESE**

#### Neni 28

#### **Masat administrative dhe gjobat**

1. ZRRE-ja mund të vendosë gjoba për shkeljen e dispozitave të kësaj rregulle në përputhje me Nenin 52 të Ligjit mbi Rregullatorin e Energjisë dhe Rregullën për Masat Administrative dhe Gjobat.
2. Shuma e gjobave do të përllogaritet në bazë të Rregullës për Masat Administrative dhe Gjobat.

### **KREU X DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE**

#### Neni 29

#### **Ankesat dhe kontestet para vitit 2004**

1. Çdo furnizues që vepron në kohën e nxjerrjes së kësaj rregulle, për ankesat dhe kontestet para vitit 2004, pavarësisht nga lloji i ankesës ose kontestit, do të drejtojnë konsumatorët e tyre për të filluar një procedurë gjyqësore kundër çdo vendimi të marrë prej furnizuesi.
2. Kushtet e njëjta të vendosura në Nenin 29, paragrafi 1, vlejnë edhe për kontestet midis ndërmarrjeve të energjisë dhe sa i përket qasjes së palës së tretë në sistemin e transmisionit dhe shpërndarjes.



Neni 30  
**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 31  
**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 32  
**Interpretimi**

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

Neni 33  
**Shfuqizimi**

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

Neni 34  
**Hyrja në fuqi**

Kjo rregull hyn në fuqi në datën e miratimit nga Bordi i ZRRE-së dhe do të publikohet në faqen elektronike zyrtare të ZRRE-së.

**Bordi i ZRRE-së:**

---

Dr. Ali Hamiti, kryesues

---

Përparim Kabashi, anëtar

---

Blerim Koci, anëtar