



*KORPORATA ENERGJETIKE E KOSOVËS Sh. a.
KOSOVO ENERGY CORPORATION J. S. C.
ENERGETSKA KORPORACIJA KOSOVA D. D.*

DIVIZIONI I FURNIZIMIT PUBLIK ME ENERGJI ELEKTRIKE

**STANDARDET E KUALITETIT TË FURNIZIMIT DHE SHËRBIMIT
ME ENERGJI ELEKTRIKE PËR FURNIZUESIN PUBLIK**

Nëntor 2010

TABELA 1: STANDARDET E KUALITETIT TË FURNIZIMIT DHE SHËRBIMIT ME ENERGJI ELEKTRIKE PËR FURNIZUESIN PUBLIK TË ENERGJISË ELEKTRIKE

Titulli	KUALITETET MATËSE	Shënime
<p>SS1: Koha mesatare e përgjigjes në kërkesat e konsumatorëve të bëra përmes telefonit ose me shkrim.</p>	<p>Në hartimin dhe zbatimin e procedurave për shqyrtimin e kërkesave të konsumatorëve, Furnizuesi do të angazhohet maksimalisht për të siguruar përmbushjen e standardeve të mëposhtme:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koha mesatare për t’u përgjigjur ndaj thirrjeve telefonike do të jetë një (1) minutë nga momenti i ngritjes së receptorit. 2. Koha mesatare në dhënie të përgjigjes përmes telefonit do të jetë një (1) orë, për të gjitha pyetjet (kërkesat) përmes telefonit që kanë të bëjnë me çështjet si më poshtë: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Thirrjet lidhur me informacione dhe shpjegim të faturës; ▪ Udhëzime për konsumatorët lidhur me: instalimin e njehsorit të ri, ndërrimin e njehsorit, leximin e pasaktë të njehsorit si dhe ankesat lidhur me faturën; ▪ Informacion për borxhin e energjisë elektrike; ▪ Informacion në lidhje me ndërprerjet; si dhe ▪ Informacion në lidhje me defektet në sistem. 3. Koha mesatare që OSSH do të përgjigjet në kërkesat e parashtruara me shkrim nga konsumatorët, do të jetë dymbëdhjetë (12) ditë kalendarik. 4. Në rast se kërkesat përmes telefonit apo ato me shkrim kanë të bëjnë me përgjegjësitë e Operatorit të Sistemit të Shpërndarjes (OSSH), thirrja duhet të transferohet menjëherë te OSSH-ja, ndërsa kërkesa të kalohet te departamenti përkatës i OSSH-së, mesatarisht brenda një (1) dite pune pas marrjes së kërkesës. 5. Kërkesave të parashtruara nga konsumatorët përmes telefonit, apo me shkrim përveç atyre të përshkruara më lart, Furnizuesi duhet t’iu përgjigjet me shkrim brenda numrit të ditëve kalendarike të përcaktuar si më poshtë, duke filluar nga data e parashtrimit të 	

Titulli	KUALITETET MATËSE	Shënime
	<p>kërkesës:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kërkesat për të cilat nuk nevojitet inspektim ose dokumentacion shtesë, koha mesatare do të jetë dymbëdhjetë (12) ditë kalendarike; ▪ Kërkesat për të cilat nevojitet inspektimi, koha mesatare do të jetë njëzetë (20) ditë kalendarike; ▪ Kërkesat për të cilat nevojitet inspektim apo kontrollim i njehsorit (kalibrim), koha mesatare do të jetë katërdhjetë (40) ditë kalendarike në 95% të rasteve. ▪ Kërkesat lidhur me mosmarrëveshje për borxh ku përfshihen institucione tjera jashtë Korporatës Energjike të Kosovës (KEK sh.a) (Gjykatat, Agjencioni Kosovar i Pronave etj.), koha mesatare do të jetë njëzetë (20) ditë kalendarike. 	
<p>SS2: Koha mesatare për udhëzimet e kyçjes, rikyçjes dhe shkyçjes që do të kalohen te OSSH.</p>	<p>Në hartimin dhe zbatimin e procedurave lidhur me kyçjet, shkyçjet dhe rikyçjet, Furnizuesi do të angazhohet maksimalisht për të siguruar përmbushjen e këtyre standardeve:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koha mesatare për dërgimin e kërkesave të parashtruara nga konsumatorët për kyçje të re tek OSSH, do të jetë (1) ditë pune. 2. Koha mesatare për regjistrim në softuer të kërkesave për kyçje të re, pasi që OSSH t'i kthej tek Furnizuesi, do të jetë brenda një (1) ditë pune (furnizuesi publik). 3. Koha mesatare për rikyçje pas shlyerjes së borxhit të mëhershëm, përgatitjen e urdhëresës për rikyçje dhe dërgimin e saj tek OSSH, do të jetë gjashtëmbëdhjetë (16) orë. 4. Koha mesatare për shkyçje nga rrjeti pas kërkesës së konsumatorit, përgatitjen e urdhëresës për shkyçje si dhe dërgimin e saj tek OSSH-ja, do të jetë gjashtëmbëdhjetë (16) orë. 	