



Republika e Kosovës
Republika Kosova - Republic of Kosovo

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



Rregulla ZRRE/Nr. 17/2019

RREGULLA PËR STANDARDET E CILËSISË TË SHËRBIMIT TË ENERGJISË ELEKTRIKE

Prishtinë, qershor 2019

Bordi i Zyrës së Rregullatorit për Energji, sipas autoritetit të dhënë me Nenin 26 paragrafi 1 nënparagrafi 1.1 i Ligjit për Rregullatorin e Energjisë Nr. 05/L-084, dhe neni 16, paragrafi 1, nënparagrafi 1.37, neni 28, paragrafi 1, nënparagrafi 1.6, dhe nenin 47, paragrafi 2, nënparagrafi 2.4 i Ligjit për Energjinë Elektrike Nr. 05/L - 085, në seancën e mbajtur me 05.06.2019 miratoi:

RREGULLËN PËR STANDARDET E CILËSISË TË SHËRBIMIT TË ENERGJISË ELEKTRIKE

KREU I DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Neni 1

Qëllimi

Qëllimi i Rregullës për Standardet e Cilësisë së Shërbimit të Energjisë Elektrike është të përcaktoj treguesit e cilësisë së shërbimit të energjisë elektrike për konsumatorët, lidhur me shërbimet e ofruara, furnizimin e pandërprerë të energjisë elektrike dhe cilësinë e tensionit.

Neni 2

Struktura

1. Rregulla për Standardet e Cilësisë të Shërbimit të Energjisë Elektrike përbëhet nga kapitujt e mëposhtëm:
 - 1.1 Përkufizimet,
 - 1.2 Përbajtja dhe fushat e Rregullës së Cilësisë së Shërbimit të Energjisë Elektrike,
 - 1.3 Treguesit e cilësisë së shërbimit,
 - 1.4 Treguesit e furnizimit të pandërprerë,
 - 1.5 Treguesit e cilësisë së tensionit,
 - 1.6 Matja, regjistrimi dhe raportimi i treguesve të cilësisë,
 - 1.7 Forca madhore në lidhje me standardet e cilësisë,
 - 1.8 Rregullimi i cilësisë së shërbimit të energjisë elektrike,
 - 1.9 Standardet e përgjithshme dhe të garantuara të cilësisë,
 - 1.10 Kompensimi financiar ndaj konsumatorit bazuar në standardet e garantuara të cilësisë,
 - 1.11 Përbajtja e raporteve vjetore për cilësinë e shërbimit të energjisë elektrike,
 - 1.12 Cilësia e auditimit të shërbimit të energjisë elektrike,
 - 1.13 Dispozitat përfundimtare dhe kalimtare, dhe
 - 1.14 Shtojcat.

Neni 3

Përkufizimet

1. Shprehjet e përdorura në këtë Rregull, kanë kuptimin si në vijim:
 - 1.1. **Koha Mesatare e Ndërprerjes (AIT)** – një tregues i përgjithshëm i ndërprerjeve të gjata të

- energjisë elektrike në rrjetin e transmetimit;
- 1.2. **Indeksi i Kohëzgjatjes Mesatare të Ndërprerjes të Konsumatorit - (CAIDI)** është raporti në mes të kohëzgjatjes totale të ndërprerjeve të furnizimit me energji për konsumatorët në një interval kohor të caktuar dhe numrit total të konsumatorëve të ndikuar me të paktën një ndërprerje për kohëzgjatjen e këtij intervali kohor;
 - 1.3. **Qendra e thirrjeve** – një sistem ose shërbim i telekomunikimit që mundëson pranimin e thirrjeve të shumëfishta hyrëse që do të shpërndahen tek operatorët e qendrës së thirrjeve varësisht nga disponueshmëria e tyre me qëllim të dhënies së informacioneve;
 - 1.4. **Operatori i sistemit të shpërndarjes (OSSH)** - një person fizik ose juridik i licencuar për operimin, mirëmbajtjen dhe, sipas nevojës, zhvillimin e sistemit të shpërndarjes në një zonë të caktuar, si dhe ku është e mundur interkoneksionin e tij me sistemet tjera, si dhe për sigurimin e aftësisë afatgjate të sistemit për të mbuluar kërkesat e arsyeshme për shpërndarjen e energjisë elektrike;
 - 1.5. **Regjistri elektronik për cilësinë e shërbimit të energjisë elektrike** - një aplikacion kompjuterik me një bazë të dhënash dhe një sistem të menaxhimit dhe ruajtjes së dokumenteve që regjistron dhe ruan të gjitha të dhënat dhe dokumentet e kërkuara për llogaritjen dhe verifikimin e treguesve të cilësisë së energjisë elektrike;
 - 1.6. **Energjia e pa furnizuar (ENS)** – është energjia që do të ishte furnizuar nga sistemi nëse nuk do të kishte asnjë ndërprerje të furnizimit me energji;
 - 1.7. **Kompensimi financiar** - shuma monetare që paguhet nga ofruesi i shërbimit (OST, OSSH, furnizuesi) tek një konsumator fundor pas kërkesës së tyre kur është vërtetuar se treguesi individual i cilësisë së furnizimit me energji elektrike nuk ka arritur nivelin e standardit të garantuar të cilësisë së furnizimit me energji elektrike;
 - 1.8. **Treguesi i përgjithshëm i cilësisë së shërbimit të energjisë elektrike** - niveli i matur i cilësisë së furnizimit me energji elektrike për një grup të konsumatorëve;
 - 1.9. **Standardi i përgjithshëm** - nivele të caktuara të shërbimit që duhet të përmbushen në shumicën e rasteve ashtu siç përcaktohet nga standardi;
 - 1.10. **Standardi i garantuar** - nivele të caktuara të shërbimit që duhet të përmbushen në secilin rast individual;
 - 1.11. **Tensioni i Lartë (TL)** – paraqet tensionin në nivelin nga 110 kV dhe më lartë;
 - 1.12. **Treguesi individual i cilësisë së shërbimit të energjisë elektrike** - niveli i matur i cilësisë së shërbimit të energjisë elektrike për konsumatorin individual;
 - 1.13. **Tensioni i Ulët (TU)** – paraqet tensionin e ulët deri në 1 kV;
 - 1.14. **Standardi minimal i cilësisë së furnizimit me energji elektrike** - niveli i cilësisë së furnizimit me energji elektrike i cili krahasohet me treguesin e cilësisë së furnizimit me energji elektrike;
 - 1.15. **Tensioni i Mesëm (TM)** – paraqet tensionin nga 35 kV deri në 1 kV;
 - 1.16. **Ndërprerja e planifikuar** – çdo ndërprerje e cila është lajmëruar paraprakisht siç duhet nga operatori;
 - 1.17. **Nënstacioni primar** – paraqet NS 110/TM, NS 35/TM;
 - 1.18. **Indeksi i Kohëzgjatjes Mesatare të Ndërprerjes së Sistemit (SAIDI)** – paraqet kohëzgjatjen mesatare kumulative të ndërprerjeve të furnizimit me energji në sistem;

- 1.19. **Indeksi i Frekuencës Mesatare të Ndërprerjes së Sistemit SAIFI** - paraqet frekuencën mesatare të ndërprerjeve të furnizimit me energji në sistem;
 - 1.20. **Ofruesi i shërbimit** – është operatori i sistemit të transmisionit (OST), operatori i sistemit të shpërndarjes (OSSH) ose furnizuesi;
 - 1.21. **Ndërprerje e shkurtër** – ndërprerja që zgjatë deri në 3 minuta;
 - 1.22. **Furnizuesi** - një person fizik ose juridik i licencuar për të kryer aktivitetet e furnizimit.
 - 1.23. **Vendi i ndërprerësit** – pajisje të centralit të TL ose TM me funksione mbrojtëse të cilat mundësojnë shkyçjen automatike të elementeve të rrjetit në rast të një defekti.
 - 1.24. **Operatori i Sistemit të Transmisionit (OST)** - personi fizik, ose juridik përgjegjës për operimin, mirëmbajtjen dhe, sipas nevojës, zhvillimin e rrjetit të transmetimit në një zonë të caktuar përfshirë kurdo që kjo është e mundur, interkonektorët me sistemet tjera, dhe për të garantuar aftësinë afatgjate të rrjetit për të përmbushur kërkesat për transmetimin e energjisë elektrike;
 - 1.25. **Ndërprerja e paplanifikuar** – çdo ndërprerje e cila nuk është lajmëruar paraprakisht siç duhet nga operatori
2. Termat tjerë të përdorur në këtë Rregull, kanë të njëjtin kuptim si në Ligjin për Rregullatorin e Energjisë, Ligjin për Energjinë, Ligjin për Energjinë Elektrike, dhe Ligjet tjera në fuqi në Kosovë.

KREU II PËRMBAJTJA E RREGULLES SË CILËSISË SË SHËRBIMIT TË ENERGJISË ELEKTRIKE

Neni 4

Përmbajtja e Rregullores së Cilësisë së Shërbimit të Energjisë Elektrik

1. Sipas Ligjit Nr.05/L-085 për Energjinë Elektrike, Zyra e Rregullatorit të Energjisë përcakton kriteret e cilësisë së furnizimit me energji elektrike, të cilat duhet të përcaktojnë:
 - 1.1. treguesit e cilësisë së furnizimit me energji elektrike;
 - 1.2. metodat për matjen, mbledhjen dhe publikimin e treguesve të cilësisë së furnizimit me energji elektrike;
 - 1.3. ngjarjet e jashtëzakonshme në pikëpamje të cilësisë së furnizimit me energji elektrike;
 - 1.4. standardet e përgjithshme minimale shkallë shkallë dhe standardeve të garantuara të cilësisë së furnizimit me energji elektrike;
 - 1.5. mënyrën e rregullimit të cilësisë së furnizimit me energji elektrike varësisht nga metoda e përzgjedhur e rregullimit tarifor;
 - 1.6. vendosjen shkallë shkallë të kompensimeve financiare të konsumatorit fundor, pas vendosjes së standardeve të cilësisë së garantuar të furnizimit me energji elektrike;
 - 1.7. mënyrën, dinamikën dhe përmbajtjen e raportimit të të dhënave mbi cilësinë e furnizimit me energji elektrike tek Zyra e Rregullatorit të Energjisë;
 - 1.8. përmbajtjen e raportit vjetor të OST-së mbi cilësinë e furnizimit me energji elektrike;
 - 1.9. përmbajtjen e raportit vjetor të OSSH-së mbi cilësinë e furnizimit me energji elektrike; dhe
 - 1.10. përmbajtjen e raportit vjetor të furnizuesit mbi cilësinë e shërbimit të furnizimit.

Neni 5

Fushat e rregullores për cilësinë e shërbimit të energjisë elektrike

1. Shërbimet e furnizimit me energji elektrike përfshijnë:
 - 1.1 cilësinë e shërbimit;
 - 1.2 furnizimin e pandërprerë; dhe
 - 1.3 cilësinë e tensionit.

KREU III

TREGUESIT E CILËSISË SË SHËRBIMIT

Neni 6

Cilësia e shërbimit

1. Treguesit e cilësisë së shërbimit përcaktohen në lidhje me:
 - 1.1. kyçjen në rrjet;
 - 1.2. kujdesin ndaj konsumatorëve;
 - 1.3. shërbimet teknike.

Neni 7

Treguesit individual që kanë të bëjnë me kyçjen në rrjet

1. Treguesit individual që kanë të bëjnë me kyçjen në rrjet përfshijnë:
 - 1.1 ***Koha e nevojshme për të dhënë vlerësimin e kostos për punë të thjeshta që ka të bëjë me kyçjen në rrjet*** - është koha e matur në ditë pune duke filluar nga data kur është marrë kërkesa për vlerësimin e kostos nga OST ose OSSH deri në datën kur vlerësimi i kostos së kërkuar është dërguar tek konsumatori;
 - 1.2 ***Koha e nevojshme për të kyçur konsumatorin e ri në rrjet*** - është koha e matur në ditë pune nga data e marrjes së kërkesës së plotësuar me shkrim nga aplikuesi i ri për kyçje në rrjet deri në datën kur aplikuesi kyçet në rrjet nëse nuk kërkohet asnjë ndërhyrje shtesë në rrjet dhe vërtetohet se të gjitha kushtet për kyçje janë plotësuar nga ana e aplikuesit;
 - 1.3 ***Koha e nevojshme për shkyçje sipas kërkesës së konsumatorit*** - është koha e matur në ditë pune nga data e pranimit të kërkesës së plotë me shkrim të konsumatorit për shkyçje (de-aktivizim) nga rrjeti i energjisë elektrike deri në datën e shkyçjes fizike të konsumatorit.

Neni 8

Treguesit e përgjithshëm që kanë të bëjnë me kyçjen në rrjet

1. Treguesit e përgjithshëm që kanë të bëjnë me kyçjen në rrjet përfshijnë:
 - 1.1 Pjesën e kryerjes në kohë të vlerësimeve të kostos për punë të thjeshta në lidhje me kyçjen në rrjet;
 - 1.2 Pjesën e kyçjes së konsumatorëve të rinj në rrjet në kohë;
 - 1.3 Pjesën e shkyçjeve të kryera në kohë sipas kërkesës së konsumatorëve;

Shqyrtimi në kohë duhet t'i jepet çdo rasti ku vlera e treguesit individual në nenin 7 të kësaj Rregulle është më e vogël ose e barabartë me standardin e garantuar/minimal të përcaktuar në Tabelën 5.

Neni 9

Treguesit individual që kanë të bëjnë me kujdesin ndaj konsumatorëve

1. Treguesit individual që kanë të bëjnë me kujdesin ndaj konsumatorit përfshijnë:
 - 1.1 **Koha e nevojshme për t'ju përgjigjur ankesës me shkrim të konsumatorëve** - është koha e matur në ditë pune nga data e regjistrimit të ankesës ose kërkesës me shkrim të konsumatorit (data e pranimit të ankesës) deri në datën e dërgimit të përgjigjes me shkrim;
 - 1.2 **Koha e nevojshme për t'ju përgjigjur pyetjes me shkrim të konsumatorëve në lidhje me faturën e energjisë elektrike** - është koha e matur në ditë pune nga data e regjistrimit të pyetjes me shkrim të konsumatorit (data e pranimit të letrës) deri në datën e dërgimit të përgjigjes me shkrim për të;
 - 1.3 **Koha e pritjes në thirrje në qendrën e thirrjeve** - është koha e pritjes së çdo thirrjeje të çdo konsumatori individual (përfshirë informacionin e riprodhimit me muzikë dhe fjalim, që ndjek zgjedhjen e menysë me zë me përdorimin e funksioneve të tilla si Përgjigja Interaktive me Zë), nëse operatori i qendrës së thirrjeve përgjigjet. Duhet të numërohet në sekonda nga koha e thirrjes së konsumatorit në qendrën e thirrjeve deri në kohën e përgjigjes në thirrje të operatorit të qendrës së thirrjeve;
 - 1.4 **Koha e pritjes në rast të vizitës personale në qendrën e konsumatorëve** - është koha e pritjes në rast të vizitës personale në qendrën e konsumatorëve ku operatori i qendrës së konsumatorëve flet me konsumatorin. Duhet të numërohet në minuta nga momenti kohor i arritjes së konsumatorit në qendrën e konsumatorëve (për kontakt të konsumatorit personalisht) deri në momentin kohor të ndërveprimit verbal të operatorit të qendrës së konsumatorëve me konsumatorin.

Neni 10

Treguesit e përgjithshëm që kanë të bëjnë me kujdesin ndaj konsumatorit

1. Treguesit e përgjithshëm që kanë të bëjnë me kujdesin ndaj konsumatorit përfshijnë:
 - 1.1 Pjesën e përgjigjeve të kryera në kohë ndaj ankesës me shkrim të konsumatorëve;
 - 1.2 Pjesën e përgjigjeve të kryera në kohë ndaj pyetjes me shkrim të konsumatorëve në lidhje me faturën e energjisë elektrike;
 - 1.3 Pjesën e telefonatave të përgjigjur me kohë në qendrën e thirrjeve; dhe
 - 1.4 Pjesën e vizitave personale të kryera në kohë në qendrën e konsumatorëve.
2. Shqyrtimi në kohë duhet t'i jepet çdo rasti ku vlera e treguesit individual në nenin 9 të kësaj Rregulle është më e vogël ose e barabartë me standardin e garantuar/minimal të përcaktuar në Tabelën 5.

Neni 11

Treguesit individual që kanë të bëjnë me shërbimet teknike

1. Treguesit individual që ka të bëjë me shërbimet teknike përfshijnë:
 - 1.1 **Koha e nevojshme për të njoftuar konsumatorët për ndërprerjet e planifikuara** - Koha minimale për shpërndarjen e informatave përpara një ndërprerje të planifikuar, përcaktohet si koha minimale që kalon nga data e dërgimit të njoftimit për një ndërprerje të planifikuar deri në datën e fillimit të ndërprerjes së planifikuar.
 - 1.2 **Koha e nevojshme për të kthyer furnizimin pas shkyçjes për shkak të mospagesës** - është koha që kalon nga data në të cilën janë plotësuar të gjitha kushtet për ri-kyçjen e

konsumatorit (borxhi i paguar, duke përfshirë kostot e shkyçjes dhe ri-kyçjes, kontratat e nënshkruara për qasje dhe furnizimin në rrjet) deri në datën e kthimit aktual të furnizimit të konsumatorit pas shkyçjes për shkak të mos pagesës.

- 1.3 **Koha e nevojshme për të kontrolluar njehsorin në rast të dështimit të njehsorit** - Koha e nevojshme për të kontrolluar njehsorin në rast të dështimit të njehsorit llogaritet në ditë nga data e pranimit të njoftimit me shkrim nga konsumatori për problemin me njehsorë deri në datën e kontrollimit të njehsorit.

Neni 12

Treguesit e përgjithshëm që kanë të bëjnë me shërbimet teknike

1. Treguesit e përgjithshëm që kanë të bëjnë me shërbimet teknike përfshijnë:
 - 1.1 Pjesën e njoftimeve të kryera në kohë për ndërprerjet e planifikuara;
 - 1.2 Pjesën e kthimit të furnizimit në kohë pas shkyçjeve për shkak të mos pagesës;
 - 1.3 Pjesën e njehsorëve të kontrolluar në kohë në rast të dështimit të njehsorit.
2. Shqyrtimi në kohë duhet t'i jepet çdo rasti ku vlera e treguesit individual në nenin 11 të kësaj Rregulle është më e vogël ose e barabartë me standardin e garantuar/minimal të përcaktuar në Tabelën 5, përveç në rastin kur nevojitet kohë për të njoftuar konsumatorët për ndërprerjet e planifikuara, ku treguesi individual konsiderohet në kohë kur vlera e tij është më e madhe ose e barabartë me standardin e garantuar/minimal të përcaktuar në Tabelën 5.

KREU IV

TREGUESIT E FURNIZIMIT TË PANDËRPRERË

Neni 13

Llojet e ndërprerjeve të furnizimit me energji

1. Ndërprerjet e furnizimit me energji regjistrohen nga operatorët e sistemit (OST, OSSH) në regjistrin elektronik, i cili siguron qasje në informata për të gjitha palët e interesuara.
2. Ndërprerjet klasifikohen si ndërprerje të shkurtra dhe të gjata. Çdo ndërprerje e furnizimit me energji që zgjatë deri në 3 minuta klasifikohet si ndërprerje e shkurtër, dhe çdo ndërprerje më e gjatë se 3 minuta klasifikohet si ndërprerje e gjatë.
3. Këto rregulla aplikohen për ndërprerjet e gjata. Ndërprerjet e gjata klasifikohen si të planifikuara dhe të paplanifikuara.
4. Ndërprerjet e planifikuara përfshijnë shkyçjet e njoftuara për konsumatorët në mënyrë të përshtatshme, që ndodhin për shkak të riparimeve të planifikuara, rindërtimeve ose ndërtimeve të reja në sistemin e shpërndarjes ose transmetimit.
5. Mënyra e përshtatshme e njoftimit për ndërprerjet e planifikuara është:
 - 5.1 Përmes mjeteve të duhura të komunikimit me publikun, të paktën 48 orë përpara se të ndodhë ndërprerja e planifikuar;
 - 5.2 Përveç kësaj, të gjithë gjeneratorët e kyçur në rrjetin shpërndarjes dhe transmetimit, si dhe të gjithë konsumatorët e kyçur në rrjetin TM dhe TL, duhet të njoftohen përmes postës elektronike së paku 72 orë përpara ndërprerjes së planifikuar.
6. Njoftimi për ndërprerjen e planifikuar duhet të përfshijë:
 - 6.1 Datën e ndërprerjes;
 - 6.2 Emri i asetit;

- 6.3 Lokacioni ku do të ndodhin punimet e planifikuara;
- 6.4 Arsyeja e ndërprerjes;
- 6.5 Koha e parashikuar e fillimit dhe mbarimit të ndërprerjes së planifikuar;
- 6.6 Datën e komunikimit të njoftimit.

Neni 14
Burimi i ndërprerjes

1. Ndërprerjet e gjata të planifikuara dhe të paplanifikuara janë të klasifikuara sipas:
 - 1.1 Ndërprerjet e gjata të planifikuara ose të paplanifikuara që rezultojnë nga shkaktarët e jashtëm;
 - 1.2 Ndërprerjet e gjata të planifikuara ose të paplanifikuara që rezultojnë nga shkaktarët e brendshëm;
 - 1.3 Ndërprerjet e gjata të paplanifikuara që rezultojnë nga forca madhore siç përcaktohet në nenin 30 të kësaj Rregulle.
2. Shkaktarët e jashtëm të ndërprerjeve të gjata të planifikuara përfshijnë: punët e planifikuara në rrjet dhe instalimet e kryera nga operatorët tjerë të sistemit ose një palë e tretë ose arsye tjera që operatori i sistemit planifikon të shkyçë furnizimin me energji me kërkesë të një operatori tjetër të sistemit ose një pale të tretë.
3. Shkaktarët e brendshëm të ndërprerjeve të gjata të planifikuara përfshijnë punën e planifikuar në rrjet dhe instalim të kryera nga instalimet e operatorit të sistemit ose arsye tjera të krijuara në rrjetin e operatorit të sistemit për shkak të të cilave operatori i sistemit me vetiniciativë planifikon të shkyçë furnizimin me energji.
4. Shkaktarët e jashtëm të ndërprerjeve të gjata të paplanifikuara përfshijnë dështimet në rrjetin e një operatori tjetër të sistemit, dështimet në rrjet të shkaktuara nga kafshët, ndërtimi, vandalizmi, gabimet që lindin në instalimet e konsumatorëve, etj.
5. Shkaktarët e brendshëm të ndërprerjeve të gjata të paplanifikuara janë të gjitha ato që nuk hyjnë në shkaktarë të jashtëm dhe nën një *forcë madhore*. Shkaktarët e brendshëm të ndërprerjeve të gjata të paplanifikuara përfshijnë defektet në rrjet për shkak të mirëmbajtjes së dobët të rrjetit, vendosjes së gabuar të mbrojtjes, mbingarkesës së njërive të rrjetit dhe plakjes, kontraktorëve të jashtëm nën mbikëqyrjen e punonjësve të rrjeteve, etj.

Neni 15

Rregullat për përcaktimin e kohëzgjatjes dhe numrin e ndërprerjeve të gjata dhe grupimi i ndërprerjeve të gjata

1. Kohëzgjatja e ndërprerjes së furnizimit me energji elektrike është një periudhë kohore, e specifikuar në minuta, e llogaritur nga momenti i ndërprerjes së furnizimit me energji deri në kthimin e furnizimit normal me energji për të gjithë konsumatorët.
2. Gjatë një ndërprerje të furnizimit me energji, kthimi i furnizimit normal me energji mund të bëhet në një ose më shumë faza, duke përfshirë edhe kthimin e përkohshëm të furnizimit me energji për disa ose të gjithë konsumatorët.
3. Sa i përket regjistrimit të ndërprerjeve të tilla të shumta të furnizimit me energji, zbatohen rregullat e mëposhtme:
 - 3.1 Dy ndërprerje të gjata të furnizimit me energji që vijnë nga i njëjti burim konsiderohen (dhe regjistrohen) ndaras nëse:

- 3.1.1 afati kohor ndërmjet përfundimit të ndërprerjes së parë dhe fillimit të ndërprerjes në vijim është më shumë se tre minuta; dhe
- 3.1.2 gjatë asaj kohe të gjithë konsumatorët, të cilët përjetuan ndërprerjen e furnizimit me energji gjatë ngjarjes së parë, kishin furnizim të vazhdueshëm me energji;
- 3.2 Dy ndërprerje të gjata të furnizimit me energji konsiderohen (dhe regjistrohen) si një ndërprerje e gjatë e furnizimit me energji nëse:
 - 3.2.1 afati kohor ndërmjet përfundimit të ndërprerjes së parë dhe fillimit të ndërprerjes në vijim është më pak ose barabartë me tre minuta; dhe
 - 3.2.2 ato ndikojnë (plotësisht ose pjesërisht) të njëjtit konsumatorë.

Neni 16

Rregullat e jashtëzakonshme për rastet e veçanta të monitorimit të furnizimit të pandërprerë

1. Rregullat e jashtëzakonshme zbatohen për rastet e veçanta të mëposhtme në lidhje me monitorimin e furnizimit të pandërprerë:
 - 1.1 Konsumatorët që i përkasin një operatori të sistemit të shpërndarjes dhe furnizohen nga një tjetër; dhe
 - 1.2 Daljet e TM në dhe nga një ndërprerës e TM.
2. Operatori i sistemit të shpërndarjes, konsumatorët e të cilit furnizohen nga një rrjet tjetër i operatorit të sistemit të shpërndarjes, monitoron treguesit e furnizimit të pandërprerë në një dalje korresponduese duke shtuar në të dhënat e tyre të konfigurimit të rrjetit një nënstacion "virtual" dhe daljen përkatëse "virtuale". Treguesit e furnizimit të pandërprerë monitorohen vetëm për pjesën e vetë të konsumatorëve, ndërsa operatori i sistemit të shpërndarjes që zotëron treguesit e monitorimit të rrjetit për pjesën e mbetur të konsumatorëve.
3. Treguesit e furnizimit të pandërprerë në ndërprerësin e TM do të monitorohen në të njëjtën mënyrë si në nënstacionet primare:
 - 3.1 Vlerat e treguesit nga daljet e TM nga një vend i ndërprerësit të TM nuk llogariten në drejtim të vlerave treguesve për daljet e TM nga nënstacioni primar, i cili furnizon atë ndërprerësin e TM (lidhja e daljes së daljes së TM).
 - 3.2 Për daljen e TM e cila lidhë daljet nga nënstacioni primar në vendin e ndërprerësit të TM tregon vetëm për furnizimin e pandërprerë për ata konsumatorë të cilët janë të lidhur drejtpërdrejt me daljen e TM e cila lidhë daljen, përpara vendit të ndërprerësit të TM, duhet të monitorohet.

Neni 17

Indikatorët individual të furnizimit të pandërprerë në rrjetin e transmetimit dhe shpërndarjes

1. OST dhe OSSH duhet të regjistrojnë treguesit e mëposhtëm individual të furnizimit të pandërprerë:
 - 1.1 Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të planifikuar për një konsumator të vetëm;
 - 1.2 Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të paplanifikuar për një konsumator të vetëm;
 - 1.3 Numri total i ndërprerjeve të gjata në periudhën raportuese për një konsumator të vetëm.
2. Për të përcaktuar treguesit individual të furnizimit të pandërprerë, OST dhe OSSH duhet të marrin parasysh të gjitha ndërprerjet e gjata të furnizimit me energji të shkaktuara nga shkaktarët e brendshëm ashtu siç përcaktohet në nenin 14 të kësaj Rregulle, për të cilat konsumatorët kanë dorëzuar kërkesat për kompensim financiar ashtu siç përcaktohet në nenin 35 të kësaj Rregulle.

Neni 18

Indikatorët e përgjithshëm të furnizimit të pandërprerë në rrjetin e transmetimit

1. Bazuar në periudhën raportuese, OST përcakton indikatorët e mëposhtëm të përgjithshëm të furnizimit:
 - 1.1 Energjia e pa furnizuar (*ENS* – Energjia që nuk është Furnizuar);
 - 1.2 Kohëzgjatja mesatare e ndërprerjeve (*AIT* - Koha Mesatare e Ndërprerjes).

Neni 19

Energjia e pa furnizuar

1. Energjia e pa furnizuar (*ENS* – Energjia që nuk është furnizuar) është energjia që do të ishte furnizuar nga sistemi nëse nuk do të kishte asnjë ndërprerje të furnizimit me energji.

ENS llogaritet si në vijim:

$$ENS = \sum_k P_k \cdot D_k \quad [MWh],$$

ku P_k është energjia, në të cilën është ndërprerë furnizimi me energji, e shprehur në MW, dhe D_k intervali kohor, gjatë të cilit është ndërprerë furnizimi me energji, i shprehur në orë, për ndërprerjen k .

Neni 20

Kohëzgjatja mesatare e ndërprerjeve

1. Kohëzgjatja mesatare e ndërprerjeve (*AIT* - koha mesatare e ndërprerjes) në rrjetin e transmetimit përfaqëson kohëzgjatjen kumulative të ndërprerjeve të furnizimit me energji për konsumator.

AIT llogaritet si në vijim:

$$AIT = \frac{60 \cdot \sum_i ENS_i}{P_T} \quad [min \text{ për konsumator}],$$

ku ENS_i është sasia e energjisë së pa furnizuar në ndërprerjen e i -të, në MWh, dhe P_T energjia mesatare e sistemit, në MW, e cila merret si energjia elektrike e transmetuar në periudhën raportuese, në MWh, pjesëtuar me kohëzgjatjen e kësaj periudhe raportuese, në orë.

Neni 21

Indikatorët e përgjithshëm të furnizimit të pandërprerë në rrjetin e shpërndarjes

1. Bazuar në periudhën raportuese, OSSH do të përcaktojë indikatorët e përgjithshëm të mëposhtëm të furnizimit të pandërprerë:
 - 1.1 Frekuenca mesatare e ndërprerjes së furnizimit me energji në sistem (*SAIFI*);
 - 1.2 Kohëzgjatja mesatare kumulative e ndërprerjes së furnizimit me energji në sistem (*SAIDI*);
 - 1.3 Kohëzgjatja mesatare e ndërprerjes së furnizimit me energji për konsumator (*CAIDI*).

Neni 22

Frekuenca mesatare e ndërprerjes së furnizimit me energji në sistem

1. Frekuenca mesatare e ndërprerjes së furnizimit me energji në sistem (*SAIFI* - Indeksi i Frekuencës Mesatare të Ndërprerjes së Sistemit) është raporti ndërmjet numrit të përgjithshëm të

ndërprerjeve të furnizimit të konsumatorëve në një interval kohor të përcaktuar dhe numrit të përgjithshëm të konsumatorëve në sistem për kohëzgjatjen e këtij intervali kohor.

SAIFI llogaritet si në vijim:

$$SAIFI = \frac{\sum_i N_i}{N_C} \quad [\text{numri i ndërprerjeve për konsumator}],$$

ku N_i është numri i konsumatorëve të ndikuar nga ndërprerja i dhe N_C është numri i përgjithshëm i konsumatorëve të lidhur në rrjetin e shpërndarjes në fund të periudhës raportuese.

Neni 23

Kohëzgjatja mesatare kumulative e ndërprerjes së furnizimit me energji në sistem

1. Kohëzgjatja mesatare kumulative e ndërprerjes së furnizimit me energji në sistem (SAIDI - Indeksi i Kohëzgjatjes Mesatare të Ndërprerjes së Sistemit) është raporti në mes të kohëzgjatjes totale të ndërprerjes së furnizimit me energji të konsumatorëve individual brenda një periudhe kohore të specifikuar dhe numrit të përgjithshëm të konsumatorëve në sistem për kohëzgjatjen e këtij intervali kohor.

SAIDI llogaritet si në vijim:

$$SAIDI = \frac{\sum_i N_i \cdot t_i}{N_C} \quad [\text{minuta për konsumator}]$$

ku N_i është numri total i konsumatorëve të ndikuar dhe t_i kohëzgjatja e ndërprerjes i , e shprehur në minuta.

Neni 24

Kohëzgjatja mesatare e ndërprerjes së furnizimit me energji për konsumator

1. Kohëzgjatja mesatare e ndërprerjes së furnizimit me energji për konsumator (CAIDI - Indeksi i Kohëzgjatjes Mesatare të Ndërprerjes të Konsumatorit) është raporti në mes të kohëzgjatjes totale të ndërprerjeve të furnizimit me energji për konsumatorët në një interval kohor të caktuar dhe numrit të total të konsumatorëve të ndikuar me të paktën një ndërprerje për kohëzgjatjen e këtij intervali kohor.

CAIDI llogaritet si në vijim:

$$CAIDI = \frac{\sum_i N_i \cdot t_i}{\sum_i N_i} \quad [\text{minuta për konsumator}],$$

ku N_i është numri total i konsumatorëve të ndikuar dhe t_i kohëzgjatja e ndërprerjes i , e shprehur në minuta.

KREU V TREGUESIT E CILËSISË SË TENSIONIT

Neni 25

Treguesit të cilësisë së tensionit

1. Kërkesat për cilësinë e tensionit zbatohen me miratimin e EN 50160 në standardizim, legjislacion dhe rregullore. EN 50160 konsiderohet si instrument bazë për vlerësimin e cilësisë së tensionit.

2. Treguesi individual i cilësisë së tensionit lidhet me përputhjen e karakteristikave të matura të tensionit në pikën e kyçjes së konsumatorëve me vlerat e specifikuara në EN 50160.
3. Treguesi i përgjithshëm i cilësisë së tensionit është pjesa e treguesve të përcaktuar individual të cilësisë së tensionit në përputhje me EN 50160. Aplikacioni për furnizim duhet të dorëzohet nga aplikuesit tek furnizuesi me qëllim që të lidhet kontrata për furnizim.

KREU VI

MATJA, REGJISTRIMI DHE RAPORTIMI I TREGUESVE TË CILËSISË

Neni 26

Matja dhe regjistrimi i cilësisë së shërbimit

1. Cilësia e shërbimit matet nga koha që llogaritet nga marrja e kërkesës së shërbimit deri te ekzekutimi i shërbimit ose dërgimi i përgjigjes ndaj kërkesës së konsumatorit.
2. Cilësia e shërbimit është më e lartë, sa më e shkurtë që të jetë koha e nevojitur për të siguruar shërbimin dhe përqindja e shërbimeve të kryera në kohë është më e lartë.
3. Furnizuesi do të mbaj regjistër elektronik të të gjitha të dhënave mbi kërkesat për shërbime duke përfshirë:
 - 3.1 Data dhe koha e kërkesës për shërbim;
 - 3.2 Data dhe koha e përfundimit të shërbimit ose e dërgimit të përgjigjes.

Neni 27

Matja dhe regjistrimi i furnizimit të pandërprerë

1. Furnizimi i pandërprerë matet me numrin e ndërprerjeve të gjata dhe kohëzgjatjen e ndërprerjeve të gjata.
2. Furnizimi i pandërprerë është më i lartë sa më të vogla të jenë ndërprerjet e gjata dhe kohëzgjatja e ndërprerjeve të gjata më e shkurtër.
3. Për regjistrimin e ndërprerjeve dhe të raportimit të të dhënave të treguesve të furnizimit të pandërprerë, konsumatorët klasifikohen në fushat e mëposhtme të cilësisë:
 - 3.1 Zonat urbane – Vendbanimet urbane;
 - 3.2 Zonat rurale – Vendbanimet rurale.
4. OST dhe OSSH duhet të mbajnë regjistra elektronike të ndërprerjeve, siç përcaktohet në Shtojcën 3, duke mbajtur të dhënat e mëposhtme për ndërprerjet:
 - 4.1 Emri i asetit;
 - 4.2 Lokacioni i elementit të prishur të rrjetit;
 - 4.3 Niveli i tensionit të elementit të prishur të rrjetit;
 - 4.4 Lloji i ndërprerjes (i planifikuar/i paplanifikuar);
 - 4.5 Burimi i ndërprerjes;
 - 4.6 Shkaktari i ndërprerjes;
 - 4.7 Data dhe koha e fillimit dhe mbarimit të ndërprerjes;
 - 4.8 Energjia aktive në fillim të ndërprerjes; dhe
 - 4.9 Vetëm për OSSH-të, numri i konsumatorëve të ndikuar nga ndërprerjet sipas zonave të cilësisë.

5. Gjatë regjistrimit të datës, kohës së fillimit, dhe mbarimit të ndërprerjes, energjia aktive në fillim të ndërprerjes dhe numri i konsumatorëve të ndikuar, rregullat në nenin 15 duhet të merren parasysh.
6. Gjatë regjistrimit të të dhënave për lokacionin dhe nivelin e tensionit të ndërprerjes, rregullat në nenin 16 duhet të merren parasysh.
7. Për ndërprerjet e specifikuara në nenin 17, OST dhe OSSH duhet të mbajnë regjistra të veçantë elektronik me të dhënat si në vijim:
 - 7.1 Numri identifikues i konsumatorit;
 - 7.2 Numri identifikues i ndërprerjes nga regjistri elektronik i ndërprerjeve;
 - 7.3 Data e kërkesës së konsumatorit për kompensim financiar sipas nenit 35 të kësaj Rregulle;
 - 7.4 Data e vendimit të ofruesit të shërbimit në lidhje me kërkesën e konsumatorit për kompensim financiar sipas nenit 36 të kësaj Rregulle; dhe
 - 7.5 Vendimi (pozitiv ose negativ) lidhur me kërkesën e konsumatorit për kompensim financiar sipas nenit 36 të kësaj Rregulle.

Neni 28

Matja dhe regjistrimi i cilësisë së tensionit

1. Cilësia e tensionit matet në aspektin e përputhshmërisë së karakteristikave të tensionit në pikën e kyçjes së konsumatorëve me vlerat e specifikuara në EN 50160.
2. Klienti duhet të dorëzojë kërkesë me shkrim për marrjen e raportit të cilësisë së tensionit në pikën e vetë të kyçjes në rrjetin OST ose OSSH. Treguesi i cilësisë së tensionit i garantuar/minimal për konsumator përcaktohet duke u bazuar në përputhshmërinë e raportit të cilësisë së tensionit me EN 50160.
3. OST dhe OSSH do të mbajnë regjistra elektronikë të të gjitha kërkesave që përmbajnë rezultatet e çdo raporti të cilësisë së tensionit.
4. Treguesit e përgjithshëm të cilësisë së tensionit llogariten sipas periudhave raportuese bazuar në të dhënat në regjistrat elektronikë.

Neni 29

Raportimi

1. Ofruesi i shërbimit duhet të raportojë të dhënat për cilësinë e shërbimit të energjisë elektrike tek Zyra e Rregullatorit për Energji, sipas formatit të përcaktuar në Shtojcën 1, jo më vonë se një muaj pas përfundimit të periudhës raportuese.
2. Periudha raportuese është në baza mujore.
3. Ndërprerjet të cilat fillojnë në një muaj dhe përfundojnë në një nga muajt në vijim, duhet të llogariten për treguesin e furnizimit të pandërprerë për muajin kur përfundon ndërprerja.
4. Ofruesit e shërbimeve do të raportojnë përmbledhjen vjetore të të dhënave për cilësinë e shërbimit të energjisë elektrike tek Zyra e Rregullatorit për Energji, në një format të përcaktuar në Shtojcën 1, jo më vonë se 31 janari për vitin paraprak.

KREU VII

FORCA MADHORE NË LIDHJE ME STANDARDET E CILËSISË

Neni 30

Forca madhore, përkufizimi dhe shkaktarët

1. Forca madhore definohet si ngjarje, të cilat operatori i sistemit nuk ka qenë në gjendje t'i kontrollojë ose parandalojë, me parametra mjedisorë jashtë kufijve më të fundit të përcaktuar dhe duke marrë parasysh kushtet e dizajnit të elementeve të rrjetit, ose gjendjen e jashtëzakonshme të shpallur me vendim qeveritar.
2. Forca madhore si shkaktar i ndërprerjes së gjatë të paplanifikuar mund të jenë:
 - 2.1 tërmetet;
 - 2.2 ciklonet;
 - 2.3 rrufeja;
 - 2.4 përmytjet;
 - 2.5 shpërthimet vullkanike;
 - 2.6 zjarret;
 - 2.7 luftërat;
 - 2.8 konfliktet e armatosura;
 - 2.9 rebelimet;
 - 2.10 terrorizmi; dhe
 - 2.11 aktet ushtarake etj.
3. Në mënyrë që ndërprerjet të klasifikohen si ndërprerje të shkaktuara nga forca madhore, OST dhe OSSH duhet të mbajnë së paku dhjetë vjet dokumentacion për të vërtetuar se:
 - 3.1 kushtet nuk ishin parashikuar nga kushtet e dizajnit të elementit të rrjetit ose teknologjisë më të fundit;
 - 3.2 gjendja e jashtëzakonshme është shpallur me vendim qeveritar;
 - 3.3 ndërprerja ishte rezultat i një ngjarje tjetër që ka karakteristikat e një forcë madhore.

KREU VIII

RREGULLIMI I CILËSISË SË SHËRBIMIT TË ENERGJISË ELEKTRIKE

Neni 31

Rregullimi i cilësisë së shërbimit të energjisë elektrike

1. Rregullimi i cilësisë së shërbimit të energjisë elektrike është futur me qëllim të reduktimit gradual të numrit dhe kohëzgjatjes së ndërprerjeve afatgjata të furnizimit me energji elektrike, kryerjes së shërbimit komercial dhe pjesën e pikave të kyçjes së konsumatorëve në rrjet ku karakteristikat e tensionit nuk përputhen me EN 50160.
2. Për të rregulluar cilësinë e shërbimit të energjisë elektrike, përdoren informacione mbi treguesit e cilësisë së furnizimit me energji elektrike, kundërshtimet ndaj cilësisë së furnizimit me energji elektrike dhe përdoren standardet e përgjithshme të cilësisë të garantuara/minimale të furnizimit me energji elektrike.

KREU IX

STANDARDET E PËRGJITHSHME DHE TË GARANTUARA TË CILËSISË

Neni 32

Standardet e përgjithshme

Standardet e përgjithshme për cilësinë e shërbimit dhe furnizimit të pandërprerë janë përkatësisht të përcaktuara në Shtojcën 2 – Standardet e cilësisë së shërbimeve të energjisë elektrike dhe tabela 6.

Neni 33

Standardet e garantuara

1. Standardet e garantuara/minimale për cilësinë e shërbimit dhe furnizimit të pandërprerë janë të përcaktuara në Tabelën 5 dhe Tabelën 7.
2. Nivele të veçanta të standardeve të garantuara/minimale të furnizimit të pandërprerë në rrjetin e shpërndarjes zbatohen varësisht nga lloji i fushës së cilësisë.
3. Standardet e garantuara/minimale në rrjetin e transmetimit zbatohen vetëm në pjesët e rrjetit ku përmbushet kriteri (N-1).

KREU X

KOMPENSIMI FINANCIAR NDAJ KONSUMATORIT BAZUAR NË STANDARDET E GARANTUARA TË CILËSISË

Neni 34

E drejta për kompensim financiar

1. Konsumatori do të ketë të drejtën e një kompensimi financiar nga ofruesi i shërbimit nëse treguesi individual nga juridiksioni i tij nuk arrin nivelin e standardit të cilësisë të garantuar.
2. Për regjistrimin e indikatorëve individualë të furnizimit të pandërprerë, OST ose OSSH do të përdorë një pajisje matëse në pikën e kyçjes së konsumatorit që mundëson regjistrimin e profilit të ngarkesës (në intervale çdo 15 minuta ose çdo orë). Jo më vonë se një muaj pas instalimit të një pajisjeje të tillë matëse, OST ose OSSH do të njoftojnë konsumatorin për të drejtën e tyre për të paraqitur kërkesën për kompensim financiar. Posa të jepet, kjo e drejtë është e pakthyeshme.
3. Nivelet e standardeve të garantuara të cilësisë dhe shumat e kompensimit financiar janë të specifikuara në Tabelën 5 dhe Tabelën 7.

Neni 35

Kërkesa për kompensim financiar

1. Konsumatorët që kanë të drejtën e një kompensimi financiar duhet të dorëzojë një kërkesë me shkrim sipas formës shabllon të treguar në Shtojcën 4 tek një ofrues i shërbimit në juridiksionin e të cilit është treguesi i shërbimit për të cilin standardi i garantuar nuk është përmbushur, jo më vonë se 30 qershori i vitit pasues.
2. Kërkesa e dorëzuar për kompensim financiar do të llogaritet në treguesin përkatës për muajin e datës së kërkesës.

Neni 36

Vendimi mbi kërkesën e konsumatorëve për kompensim financiar

1. Ofruesi i shërbimit duhet të nxjerrë një vendim lidhur me kërkesën e konsumatorit për kompensim financiar brenda 30 ditëve kalendarike nga dita e pranimit të kërkesës.
2. Vendimi i nxjerrë lidhur me kërkesën e konsumatorit për kompensim financiar do të llogaritet nga treguesit përkatës për muajin e datës së vendimit.
3. Për vendimet e marra pozitive për kërkesat e konsumatorëve, kompensimi financiar do t'i paguhet konsumatorit brenda 30 ditëve nga data e vendimit.
4. Në rastin e një vendimi negativ mbi kërkesën për kompensim financiar, konsumatori ka të drejtë të ankohet te ofruesi i shërbimit dhe Rregullatori, në përputhje me dispozitat përkatëse të Ligjit/Rregullës.

KREU XI

PËRMBAJTJA E RAPORTEVE VJETORE PËR CILËSINË E SHËRBIMIT TË ENERGJISË ELEKTRIKE

Neni 37

Përmbajtja e raportit vjetor të OST-së për cilësinë e shërbimit të energjisë elektrike

1. Një herë në vit (jo më vonë se 31 marsi), OST do të publikojë raportin për Cilësinë e Shërbimit të Energjisë Elektrike për vitin kalendarik paraprak në lidhje me furnizimin e pandërprerë, duke përfshirë:
 - 1.1. Nivelet e përgjithshme të ENS dhe AIT për:
 - 1.1.1. llojet e ndërprerjeve të gjata (të planifikuara/të paplanifikuara)
 - 1.1.2. burimi i ndërprerjes
 - 1.2. Numri i kërkesave të dorëzuara për kompensim financiar të përcaktuar në Nenin 35 të kësaj Rregulle, në lidhje me:
 - 1.2.1. Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të planifikuar për një konsumator të vetëm;
 - 1.2.2. Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të paplanifikuar për një konsumator të vetëm;
 - 1.2.3. Numri total i ndërprerjeve të gjata në periudha raportuese për një konsumator të vetëm.
 - 1.3. Numri i vendimeve të lëshuara ashtu siç përcaktohet në nenin 36 të kësaj Rregulle, në lidhje me:
 - 1.3.1. Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të planifikuar për një konsumator të vetëm;
 - 1.3.2. Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të paplanifikuar për një konsumator të vetëm;
 - 1.3.3. Numri total i ndërprerjeve të gjata në periudha raportuese për një konsumator të vetëm.
2. OST duhet t'i bëjë publike këto informata në faqen e saj të internetit.
3. Të dhënat e OST në raportin vjetor për Cilësinë e Shërbimit të Energjisë Elektrike duhet të jenë konsistente me të dhënat vjetore përmbledhëse të raportuara tek Rregullatori, ashtu siç specifikohet në nenin 29 të kësaj Rregulle.

Neni 38

Përmbajtja e raportit vjetor të OSSH-së për cilësinë e shërbimit të energjisë elektrike

1. Një herë në vit (jo më vonë se 31 marsi), OSSH-ja do të publikojë raportin për Cilësinë e Shërbimit të Energjisë Elektrike për vitin kalendarik paraprak në lidhje me:
 - 1.1. Cilësinë e shërbimit;
 - 1.1.1. Treguesit e përgjithshëm të cilësisë së shërbimit:
 - 1.1.1.1 Pjesën e vlerësimeve të kostos të kryer në kohë për punë të thjeshta që lidhen me kyçjen në rrjet;
 - 1.1.1.2 Pjesën e kyçjes së konsumatorëve të rinj në rrjet në kohë;
 - 1.1.1.3 Pjesën e shqyçjeve të kryera në kohë sipas kërkesës së konsumatorëve;

- 1.1.1.4 Pjesën e përgjigjeve të kryera në kohën ndaj ankesës me shkrim të konsumatorëve;
 - 1.1.1.5 Pjesën e njoftimeve të kryera në kohë për ndërprerjet e planifikuara;
 - 1.1.1.6 Pjesën e kthimit të furnizimit në kohë pas shkyçjeve për shkak të mospagesës;
 - 1.1.1.7 Pjesa e njehsorëve të kontrolluar në kohë në rast të dështimit të njehsorit.
- 1.1.2 Numri i kërkesave të dorëzuara për kompensim financiar të përcaktuar në Nenin 35 të kësaj Rregulle, në lidhje me:
- 1.1.2.1 Koha e nevojshme për të dhënë vlerësimin e kostos për punët e thjeshta që lidhen me kyçjen në rrjet;
 - 1.1.2.2 Koha e nevojshme për të kyçur konsumatorin e ri në rrjet;
 - 1.1.2.3 Koha e nevojshme për shkyçje pas kërkesës së konsumatorit;
 - 1.1.2.4 Koha e nevojshme për t'iu përgjigjur ankesës me shkrim të konsumatorëve;
 - 1.1.2.5 Koha e nevojshme për të njoftuar konsumatorët për ndërprerjet e planifikuara;
 - 1.1.2.6 Koha e nevojshme për të kthyer furnizimin pas shkyçjes për shkak të mos pagesës;
 - 1.1.2.7 Koha e nevojshme për të inspektuar njehsorin në rast të dështimit të njehsorit
- 1.1.3 Numri i vendimeve të lëshuara ashtu siç përcaktohet në nenin 36 të kësaj Rregulle, në lidhje me:
- 1.1.3.1 Koha e nevojshme për të dhënë vlerësimin e kostos për punët e thjeshta që lidhen me kyçjen në rrjet;
 - 1.1.3.2 Koha e nevojshme për të kyçur konsumatorin e ri në rrjet;
 - 1.1.3.3 Koha e nevojshme për shkyçje pas kërkesës së konsumatorit;
 - 1.1.3.4 Koha e nevojshme për t'iu përgjigjur ankesës me shkrim të konsumatorëve;
 - 1.1.3.5 Koha e nevojshme për të njoftuar konsumatorët për ndërprerjet e planifikuara;
 - 1.1.3.6 Koha e nevojshme për të kthyer furnizimin pas shkyçjes për shkak të mos pagesës;
 - 1.1.3.7 Koha e nevojshme për të inspektuar njehsorin në rast të dështimit të njehsorit
- 1.2 Furnizimi i pandërprerë
- 1.2.1 Treguesit e përgjithshëm të furnizimit të pandërprerë të SAIFI dhe SAIDI në nivel të sistemit të shpërndarjes dhe në nivel të secilës zonë të shpërndarjes sipas:
 - 1.2.1.1 llojit të ndërprerjeve afatgjata (të planifikuara/të paplanifikuara);
 - 1.2.1.2 zonës së cilësisë (urbane/rurale);
 - 1.2.1.3 burimi i ndërprerjes; dhe

- 1.2.1.4 niveli i tensionit të ndërprerjes.
- 1.2.2 Numri i kërkesave të dorëzuara për kompensim financiar të përcaktuar në nenin 35 të kësaj Rregulle, në lidhje me:
 - 1.2.2.1 Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të planifikuar për një konsumator të vetëm;
 - 1.2.2.2 Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të paplanifikuar për një konsumator të vetëm;
 - 1.2.2.3 Numri total i ndërprerjeve të gjata të paplanifikuara në periudhën raportuese për një konsumator të vetëm.
- 1.2.3 Numri i vendimeve të lëshuara ashtu siç përcaktohet në nenin 36 të kësaj Rregulle, në lidhje me:
 - 1.2.3.1. Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të planifikuar për një konsumator të vetëm;
 - 1.2.3.2. Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të paplanifikuar për një konsumator të vetëm;
 - 1.2.3.3. Numri total i ndërprerjeve të gjata të paplanifikuara në periudhën raportuese për një konsumator të vetëm.
- 1.3 Cilësia e tensionit
 - 1.3.1 Treguesi i përgjithshëm i cilësisë së tensionit në nivel të sistemit të shpërndarjes;
 - 1.3.2 Treguesit individualë për cilësinë e tensionit.
- 2. OSSH-ja duhet t'i publikoj këto informata në faqen e saj të internetit.
- 3. Të dhënat e OSSH në raportin vjetor për Cilësinë e Shërbimit të Energjisë Elektrike duhet të jenë konsistente me të dhënat vjetore përmbledhëse të raportuara tek Rregullatori, ashtu siç specifikohet në nenin 29 të kësaj Rregulle.

Neni 39

Përmbajtja e raportit vjetor të furnizuesit për cilësinë e shërbimit të energjisë elektrike

1. Një herë në vit (jo më vonë se 31 marsi), furnizuesi do të publikojë raportin për Cilësinë e Shërbimit për vitin kalendarik paraprak në lidhje me:
 - 1.1 Treguesit e përgjithshëm të cilësisë së shërbimit:
 - 1.1.1 Pjesën e përgjigjeve të kryera në kohë ndaj pyetjes me shkrim të konsumatorëve në lidhje me faturën e energjisë elektrike;
 - 1.1.2 Pjesën e telefonatave të përgjigjura me kohë në qendrën e thirrjeve;
 - 1.1.3 Pjesën e vizitave personale të kryera në kohë në qendrën e konsumatorëve.
 - 1.2 Numri i kërkesave të dorëzuara për kompensim financiar të përcaktuar në Nenin 35 të kësaj Rregulle, në lidhje me:
 - 1.2.1 Koha e nevojshme për t'iu përgjigjur pyetjes me shkrim të konsumatorit në lidhje me faturën e energjisë elektrike;
 - 1.2.2 Koha e pritjes në qendrën e thirrjeve;
 - 1.2.3 Koha e pritjes për vizitat personale në qendrën e konsumatorëve.
 - 1.3 Numri i vendimeve pozitive të lëshuara të përcaktuara në Nenin 36, në lidhje me:

- 1.3.1 Koha e nevojshme për t'iu përgjigjur pyetjes me shkrim të konsumatorit në lidhje me faturën tyre të energjisë elektrike;
 - 1.3.2 Koha e pritjes në qendrën e thirrjeve;
 - 1.3.3 Koha e pritjes për vizitat personale në qendrën e konsumatorëve.
2. Furnizuesi duhet t'i publikoj këto informata në faqen e tij të internetit.
 3. Të dhënat e furnizuesit në raportin vjetor për Cilësinë e Shërbimit të Energjisë Elektrike duhet të jenë konsistente me të dhënat vjetore përmbledhëse të raportuara tek Rregullatori, ashtu siç specifikohet në nenin 29 të kësaj Rregulle.

KREU XII

AUDITIMI I PROCESIT TË MONITORIMIT TË CILËSISË SË SHËRBIMIT TË ENERGJISË ELEKTRIKE

Neni 40

Përgjegjësitë për auditimin e procesit të monitorimit të cilësisë së Shërbimit të energjisë elektrike

1. Proceset e monitorimit të cilësisë së shërbimit të energjisë elektrike, duke përfshirë matjen, regjistrimin e të dhënave dhe raportimin e treguesve, auditohen nga Zyra e Rregullatorit të Energjisë.
2. Ofruesit e shërbimeve duhet të zhvillojnë procedura të verifikueshme për mbledhje të të dhënave, regjistrim dhe raportim sipas udhëzimeve të ofruara në nenin 41 të kësaj Rregulle dhe t'i dorëzojnë ato për miratim në Rregullator.

Neni 41

Procedurat e mbledhjes së të dhënave

1. Ofruesi i shërbimit duhet të dijë llojet, burimet dhe lokacionet e të dhënave për qëllimet e grumbullimit dhe raportimit të tyre sipas dispozitave të kësaj rregulle.
2. Procedurat e mbledhjes së të dhënave, regjistrimit dhe raportimit duhet të ju ofrohen të gjithë personelit përkatës, së bashku me format e regjistrimit dhe çdo material tjetër që mund të kenë nevojë. Përmbajtja dhe formati i të dhënave që do të regjistrohen duhet të përcaktohen qartë, në mënyrë ideale në një doracak ose manual.
3. Grumbullimi dhe regjistrimi i të dhënave mund të kryhen nëpërmjet sistemeve automatike ose të kontrollit nga largësia të ofruesve të shërbimeve, qendrave të thirrjeve ose instrumenteve të tjera të përshtatshme për regjistrimin e ngjarjeve, ose në mënyrë manuale, me ç'rast regjistrimi mund të bëhet më vonë, varësisht nga momenti i shfaqjes dhe lloji i ngjarjes, por brenda afatit të caktuar.
4. Parimet e kontrollimit të dokumenteve zbatohen për sistemet kompjuterike, softuerët dhe regjistrimet kompjuterike. Këto zakonisht përfshijnë përdorimin e kopjeve rezervë dhe fjalëkalimeve dhe rregullime tjera për të siguruar integritetin dhe disponueshmërinë e të dhënave kompjuterike dhe dokumenteve.
5. Personi përgjegjës për raportim do të ketë përgjegjësinë e përgjithshme për identifikimin e të dhënave të nevojshme për funksionimin e sistemit të monitorimit dhe periudhat për të cilat ato do të mbahen. Të dhënat e sistemit do të ruhen, qoftë në formë të dokumenteve ose në kompjuter, për të demonstruar regjistrimin e saktë të të dhënave dhe funksionimin efektiv të sistemit të monitorimit. Të dhënat e sistemit duhet të ruhen dhe mirëmbahen në mënyrë të tillë që të sigurojnë qasje dhe rikthim të shpejtë, duke siguruar përkeqësim ose dëmtim minimal dhe për të parandaluar humbjen.

6. I tërë dokumentacioni i nevojshëm për verifikimin e korrektësisë së regjistrimit të kryer duhet të mbahet për periudhat minimale të përcaktuara. Pas periudhës së mbajtjes minimale, këto të dhëna do të rishikohen kundrejt kritereve të deklaruara para se të hedhën, arkivohen ose mbahen më tutje.
7. Sistemet kompjuterike të përdorura për të mbështetur grumbullimin dhe krahasimin e të dhënave duhet të identifikohen në procedurat e mbledhjes së të dhënave. Sistemet kompjuterike duhet të rishikohen nga personeli i kualifikuar, para se të futen në përdorim dhe kurdo që të bëhen ndryshime, për t'u siguruar që sistemet e tyre ofrojnë rezultate të sakta. Këto duhet të bëhen fillimisht dhe pas çdo ndryshimi në sisteme.
8. Nëse ndonjë nga sistemet kompjuterike zbulohet se po prodhon rezultate të gabuara, do të merret parasysh vlefshmëria e të dhënave të mëparshme. Duhet të ndërmerren veprime të duhura për të korrigjuar gabimin - veprimi duhet të regjistrohet dhe autoriteti kombëtar rregullator duhet të këshillohet për natyrën e gabimit dhe efektet e tij. Testimi dhe kontrollimi i softuerit dhe i harduerit duhet të jenë subjekt i kopjeve rezervë të përshtatshme dhe kontrolleve të qasjes.

Neni 42

Auditimi i regjistrave dhe raporteve mbi cilësinë e shërbimit të energjisë elektrike

1. Zyra e Rregullatorit për Energji mund të kryejë një vlerësim të monitorimit të cilësisë në ofruesit e shërbimeve, duke u kujdesur që të mos pengojë operimet e tyre të biznesit dhe kryerjen e aktiviteteve të tyre, dhe të mos imponojë një barrë të tepruar në lidhje me vlerësimin.
2. Auditimet duhet të përqendrohen në përputhshmërinë me rregullat për regjistrim dhe raportim duke pasur dy objektiva kryesore si në vijim:
 - 2.1 për të verifikuar që ofruesit e shërbimeve janë duke aplikuar në mënyrë korrekte instruksionet dhe udhëzimet për mbledhje dhe raportim, dhe
 - 2.2 për të verifikuar që ofruesit e shërbimeve përmbushin nivelet specifike minimale të saktësisë gjatë kryerjes së këtyre detyrave.
3. Gjatë dizajnit të një procedure të auditimit, Rregullatori duhet të përcaktojë këto tri elemente themelore:
 - 3.1 instruksione për ofruesit e shërbimeve për të siguruar gjurmueshmërinë e të gjitha të dhënave të raportuara;
 - 3.2 treguesit e saktësisë dhe nivelet minimale të pranueshme të këtyre treguesve; dhe
 - 3.3 veprimet korrigjuese që duhen ndërmarrë në rast të mospërputhshmërisë me nivelet minimale (dhe mundësisht, ndëshkimet financiare që lidhen me të).
4. Auditimi mund të kryhet si:
 - 4.1 Auditim i jashtëm, i kryer nga Rregullatori ose nga një konsulent i pavarur i angazhuar nga Rregullatori, ose
 - 4.2 Auditim i brendshëm, i kryer nga ofruesi i shërbimit, sipas rregullave të përcaktuara nga Rregullatori.
5. Raportet për autoritetin kombëtar rregullator do të auditohen duke pasur parasysh në mënyrë primare të dhënat mbi shkeljet. Të dhënat mbi shkeljet duhet të regjistrohen në përputhje me rrugët e procesit, përgjegjësitë dhe metodat e përcaktuara në procedurat e mbledhjes dhe raportimit. Shkeljet duhet të regjistrohen në mënyrë të tillë që të lejojnë kryerjen e auditimeve dhe rishikimeve.

KREU XIII
DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE

Neni 43
Hyrja në fuqi

1. Kjo Rregull hyn në fuqi në datën e miratimit nga Bordi i Rregullatorit, dhe do të publikohet në faqen elektronike zyrtare të Rregullatorit.
2. Standardet e përgjithshme të garantuara/minimale, si dhe kompensimi financiar në Shtojcën 2 – Standardet e cilësisë së shërbimeve të energjisë elektrike, Tabela 4, Tabela 5, Tabela 6 dhe Tabela 7 do të përcaktohen në kohën e duhur me vendime të veçanta të Rregullatorit.

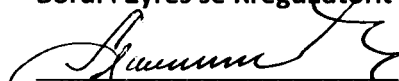
Neni 44
Ndryshimi

1. ZRRE mban të drejtën që të ndryshoj ose modifikoj çdo dispozitë të kësaj Rregulle.
2. Procedurat për ndryshim ose modifikim të kësaj rregulle, do të jenë të njëjta si për miratim të saj.

Neni 45
Interpretimi

Në rast të paqartësive për dispozitat e kësaj Rregulle, Bordi do të nxjerrë informacione shpjeguese.

Bordi i Zyrës së Rregullatorit për Energji:



Arsim Janova, u.d. kryesues



Besim Sefirijaj, anëtar



Selman Hoti, anëtar



Izet Rushiti, anëtar

Shtojca 1 – Formatet për raportimin e të dhënave mbi cilësinë e shërbimit të energjisë elektrike te Rregullatori

Tabela 1 – Formatet për raportimin e të dhënave të OST-së mbi cilësinë e shërbimit të energjisë elektrike te Rregullatori

Numri i përgjithshëm i konsumatorëve			
ENS	Të planifikuara	Të jashtëm	
		Të brendshëm	
	Të paplanifikuara	Të jashtëm	
		Të brendshëm	
		Forca Madhore	
AIT	Të planifikuara	Të jashtëm	
		Të brendshëm	
	Të paplanifikuara	Të jashtëm	
		Të brendshëm	
		Forca Madhore	
Numri i kërkesave të dorëzuara për kompensime financiare	Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të planifikuar për një konsumator të vetëm		
	Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të paplanifikuar për një konsumator të vetëm		
	Numri total i ndërprerjeve të gjata të paplanifikuara për një konsumator të vetëm		
Numri i vendimeve pozitive të lëshuara lidhur me kompensimet financiare	Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të planifikuar për një konsumator të vetëm		
	Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të paplanifikuar për një konsumator të vetëm		
	Numri total i ndërprerjeve të gjata të paplanifikuara për një konsumator të vetëm		

Tabela 2 – Formati për raportimin e të dhënave të OSSH-së mbi cilësinë e shërbimit të energjisë elektrike te Rregullatori

Numri i përgjithshëm i konsumatorëve					
SAIDI	Tensioni i mesëm	Urbane	Të planifikuara	Të jashtëm	
				Të brendshëm	
			Të paplanifikuara	Të jashtëm	
		Të brendshëm			
		Forca Madhore			
		Tensioni i mesëm	Rurale	Të planifikuara	Të jashtëm
	Të brendshëm				
	Të paplanifikuara			Të jashtëm	
			Të brendshëm		
			Forca Madhore		
	Tensioni i ulët		Urbane	Të planifikuara	Të jashtëm
		Të brendshëm			
Të paplanifikuara		Të jashtëm			
		Të brendshëm			
		Forca Madhore			
Tensioni i ulët		Rurale	Të planifikuara	Të jashtëm	
	Të brendshëm				
	Të paplanifikuara		Të jashtëm		
		Të brendshëm			
		Forca Madhore			
	SAIFI	Tensioni i mesëm	Urbane	Të planifikuara	Të jashtëm
Të brendshëm					
Të paplanifikuara				Të jashtëm	
			Të brendshëm		
			Forca Madhore		
Tensioni i mesëm			Rurale	Të planifikuara	Të jashtëm
		Të brendshëm			
		Të paplanifikuara		Të jashtëm	
Të brendshëm					
Forca Madhore					
Tensioni i ulët	Urbane	Të planifikuara		Të jashtëm	
			Të brendshëm		
		Të paplanifikuara	Të jashtëm		

				Të brendshëm	
				Forca Madhore	
Tensioni i ulët	Rurale	Të planifikuara		Të jashtëm	
				Të brendshëm	
		Të paplanifikuara		Të jashtëm	
				Të brendshëm	
				Forca Madhore	
		Pjesa e vlerësimeve të kostos së kryer në kohë për punë të thjeshta që lidhen me kyçjen në rrjet			
Pjesën e kyçjes së konsumatorëve të rinj në rrjet në kohë					
Pjesën e shkyçjeve të kryera në kohë sipas kërkesës së konsumatorëve					
Pjesën e përgjigjeve të kryera në kohën ndaj ankesës me shkrim të konsumatorëve					
Pjesën e njoftimeve të kryera në kohë për ndërprerjet e planifikuara					
Pjesën e kthimit të furnizimit në kohë pas shkyçjeve për shkak të mos pagesës					
Pjesën e njehsorëve të kontrolluar në kohë në rast të dështimit të njehsorit					
Numri i kërkesave të dorëzuara për kompensime financiare	Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të planifikuar për një konsumator të vetëm				
	Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të paplanifikuar për një konsumator të vetëm				
	Numri total i ndërprerjeve të gjata të paplanifikuara për një konsumator të vetëm				
	Koha e nevojshme për të dhënë vlerësimin e kostos për punë të thjeshtë që lidhet me kyçjen në rrjet				
	Koha e nevojshme për të kyçur konsumatorin e ri në rrjet				
	Koha e nevojshme për shkyçje pas kërkesës së konsumatorit				
	Koha e nevojshme për t'iu përgjigjur ankesës me shkrim të konsumatorëve				
	Koha e nevojshme për të njoftuar konsumatorët për ndërprerjet e planifikuara				
	Koha e nevojshme për të kthyer furnizimin pas shkyçjes për shkak të mos pagesës				
	Koha e nevojshme për të inspektuar njehsorin në rast të dështimit të njehsorit				
Numri i vendimeve pozitive të lëshuara lidhur me kompensimet financiare	Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të planifikuar për një konsumator të vetëm				
	Kohëzgjatja e një ndërprerje të gjatë individuale të paplanifikuar për një konsumator të vetëm				
	Numri total i ndërprerjeve të gjata të paplanifikuara për një konsumator të vetëm				
	Koha e nevojshme për të dhënë vlerësimin e kostos për punë të thjeshtë që lidhet me kyçjen në rrjet				

	Koha e nevojshme për të kyçur konsumatorin e ri në rrjet	
	Koha e nevojshme për shkyçje pas kërkesës së konsumatorit	
	Koha e nevojshme për t'iu përgjigjur ankesës me shkrim të konsumatorëve	
	Koha e nevojshme për të njoftuar konsumatorët për ndërprerjet e planifikuara	
	Koha e nevojshme për të kthyer furnizimin pas shkyçjes për shkak të mospagesës	
	Koha e nevojshme për të inspektuar njehsorin në rast të dështimit të njehsorit	

Tabela 3 – Formati për raportimin e të dhënave të Furnizuesit mbi cilësinë e shërbimit të energjisë elektrike te Rregullatori

	Pjesa e përgjigjeve të kryera në kohë ndaj pyetjes me shkrim të konsumatorëve në lidhje me faturën e energjisë elektrike	
	Pjesën e telefonatave të përgjigjura me kohë në qendrën e thirrjeve	
	Pjesën e vizitave personale të kryera në kohë në qendrën e konsumatorëve	
Numri i vendimeve pozitive të lëshuara lidhur me kompensimet financiare	Koha e nevojshme për t'iu përgjigjur pyetjes me shkrim të konsumatorit në lidhje me faturën e energjisë elektrike	
	Koha e pritjes së thirrjes në qendrën e thirrjeve	
	Koha e pritjes për vizitat personale në qendrën e konsumatorëve	

Shtojca 2 – Standardet e cilësisë së shërbimeve të energjisë elektrike

Tabela 4 – Standardet e përgjithshme për treguesit e cilësisë së shërbimit

Grupi	Treguesi i cilësisë së shërbimit	Standardet e përgjithshme për treguesin e cilësisë së shërbimit
Kyçja në rrjet	Pjesa e vlerësimeve të kostos të kryer në kohë për punë të thjeshta që lidhen me kyçjen në rrjet	
	Pjesa e kyçjes së konsumatorëve të rinj në rrjet në kohë	
	Pjesa e shkyçjeve të kryera në kohë sipas kërkesës së konsumatorëve	
Kujdesi ndaj konsumatorëve;	Pjesa e përgjigjeve të kryera në kohën ndaj ankesës me shkrim të konsumatorëve	
	Pjesa e përgjigjeve të kryera në kohë ndaj pyetjes me shkrim të konsumatorëve në lidhje me faturën e energjisë elektrike	
	Pjesa e telefonatave të përgjigjura me kohë në qendrën e thirrjeve	
	Pjesa e vizitave personale të kryera në kohë në qendrën e konsumatorëve	
Shërbimet teknike.	Pjesa e njoftimeve të kryera në kohë për ndërprerjet e planifikuara	
	Pjesa e furnizimit kthimit të furnizimit në kohë pas shkyçjeve për shkak të mos pagesës	
	Pjesa e njehsorëve të kontrolluar në kohë në rast të dështimit të njehsorit	

