



Republika e Kosovës
Republika Kosova - Republic of Kosovo

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



Rregulla ZRRE/Nr. 04/2017

RREGULLA PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE DHE KONTESTEVE NË SEKTORIN E ENERGISË

Prishtinë, 16 mars 2017

Bordi i Zyrës së Rregullatorit për Energji në bazë të kompetencave të dhëna me nenin 15, paragrafi 1, nënparagrafi 1.8, nenin 17, dhe nenin 26 të Ligjit për Rregullatorin e Energjisë Nr.05/L-084, në seancën e mbajtur më 16.03.2017, miratoi:

RREGULLËN PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE DHE KONTESTEVE NË SEKTORIN E ENERGISË

KREU I DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Neni 1 Qëllimi

Kjo Rregull përcakton kushtet dhe procedurat për parashtrimin, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve ndaj të licencuarve në sektorin e energjisë, zgjidhjen e kontesteve ndërmjet të licencuarve të energjisë, si dhe në lidhje me qasjen e palës së tretë në sistemin e transmetimit, apo shpërndarjes së energjisë elektrike, energjisë termike apo gazit natyror, si dhe transmetimit, rrjedhave ndërkufitare të energjisë elektrike dhe gazit natyror.

Neni 2 Fushëveprimi

1. Aktivitetet e energjisë që i nënshtrohen shqyrtimit me këtë Rregull përfshijnë energjinë elektrike, energjinë termike dhe gazin natyror.
2. Rregulla përcakton termat, kushtet dhe procedurat në lidhje me zgjidhjen e ankesave dhe kontesteve në sektorin e energjisë, në mënyrë që:
 - 2.1. të sigurojë se janë përmbushur aktivitetet në mënyrë transparente dhe jodiskriminuese në sektorin e energjisë në Kosovë dhe cilësinë e kërkuar të shërbimit;
 - 2.2. të mbrojë konsumatorët përmes promovimit të qasjes transparente dhe të hapur ndaj informacioneve që kanë të bëjnë me zgjidhjen e ankesave dhe kontesteve të konsumatorëve;
 - 2.3. të zgjidhë kontestet midis konsumatorëve dhe furnizueseve, si dhe midis të licencuarve të energjisë;
 - 2.4. 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;
 - 2.5. të sigurojë që procedura të jetë e zbatueshme për ankesat e konsumatorëve dhe detyrimet e furnizuesve për të adresuar ankesat e konsumatorëve;
 - 2.6. të ofrojë zgjidhjen alternative të kontesteve në sektorin e energjisë;
 - 2.7. të bëjë monitorimin e procedurave të zgjidhjes së kontesteve.

Neni 3 Përkufizimet

1. Shprehjet e përdorura në këtë rregull kanë kuptimin si në vijim:

- 1.1. **Konsumator familjar** – konsumator i energjisë që blen energji për konsum vetanak për ekonominë e vet familjare , duke mos e përfshirë veprimtarinë komerciale apo profesionale. Për objektet që shërbejnë për qëllime fetare aplikohen tarifat e konsumatorve familjar;
 - 1.2. **Konsumator jofamiljar** – person fizik a juridik që blen energjiqë nuk e shfrytëzon për nevoja të veta familjare, e ku përfshihen edhe prodhuesit dhe blerësit me shumicë;
 - 1.3. **Zyra e Rregullatorit për Energji** (në tekstin e mëtejme Rregullatori) – është agjenci e pavarur në sektorin e energjise, e themeluar me Ligjin për Rregulltorin e Energjisë;
 - 1.4. **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;
 - 1.5. **Ankesë** - çdo shprehje e paknaqësisë e parashtruar prej konsumatorëve/aplikuesve tek furnizuesit, operator të sistemit, apo në Rregullator;
 - 1.6. **Pala Aplikuese** – person fizik apo juridik i cili aplikon për kyçje te operatorët e sistemit.
 - 1.7. **Kontest** - çdo mosmarrëveshje e iniciuar nga ndonjë i licencuar kundër licencuarve të tjerë.
 - 1.8. **DMK** - Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorëve i ZRRE është përgjegjës për shqyrtimin e ankesave dhe zgjidhjen e kontesteve siç përcaktohet me këtë Rregull;
 - 1.9. **Furnizues** - ndërmarrje e energjisë elektrike, e licencuar për të kryer veprimtari të furnizimit;
 - 1.10. **Zgjidhja Alternative e Kontesteve (ZAK)** – është procedurë joformale, vullnetare, dhe mund të përdoret në forma të ndryshme si: negociimet, ndërmjetësimet ose zgjidhje të tjera alternative;
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 Energjinë Termike, Ligjin për Gazin Natyror, si dhe ligjet e tjera në fuqi në Kosovë.

KREU II ANKESAT DHE KONTESTET

Neni 4

Kategoritë e ankesave dhe kontestet

1. Rregullatori, në pajtim me nenin 17 të Ligjit për Rregullatorin e Energjisë, shqyrton dhe bën 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. në lidhje me qasjen e palës së tretë në sistemin e transmetimit, apo shpërndarjes së energjisë elektrike, energjisë termike apo gazit natyror, si dhe transmetimit, rrjedhave ndërkufitare të energjisë elektrike dhe gazit natyror.

2. Çdo ankesë ose kontest që lidhet me elementet e veprës penale, vjedhje e energjisë elektrike, të përcaktuara në nenin 61 të Ligjit për Energji Elektrike, si dhe me dispozitat ligjore siç përcaktohen në Kapitullin e XXVI të Kodit Penal të Republikës së Kosovës, Veprat Penale Kundër Shërbimeve Komunale, ku përfshihet edhe vjedhja e energjisë termike (ngrohje qendrore) janë nën juridiksionin e gjykatës kompetente, andaj këto ankesa ose konteste nuk trajtohen me këtë rregull.
3. 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 licencuarve të energjisë.

Neni 5

Qasja në informacion

1. Rregullatori gjatë shqyrtimit të ankesës ose kontestit, ka të drejtë të kërkojë nga palët ankuese apo 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, Rregullatori 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 ngjajshme për të siguruar informacion të nevojshëm për kontestin.
3. Të gjitha palët në kontest do të trajtohen njësoj me mundësi të barabarta për të paraqitur rastin.
4. Të gjitha ankesat dhe kontestet 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 dhe operator i sistemit 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 të cilët kanë ankesa në lidhje me shërbimet e ofruara nga furnizuesi apo operatorët e sistemit fillimisht duhet t'i paraqesin këto ankesa te furnizuesi përpara se të kërkojnë shqyrtim nga Rregullatori.
3. Të gjithë aplikuesit që kanë ankesa lidhur me çasjen në rrjet dhe shfrytëzimin e rrjetit, e të cilët ende nuk kanë statusin e konsumatorit, përpara se të kërkojnë shqyrtim nga Rregullatori, fillimisht duhet të parashtrojnë ankesë te operatori i sistemit.
4. Çdo furnizuesi dhe operatori të sistemit i kërkohet të zhvillojë procedura që të përmbushë dispozitat e kësaj rregulle, si dhe të ofrojë informata për të adresuar ankesat e konsumatorëve, sipas nenit 6, paragrafi 1, të kësaj rregulle. Kjo procedurë e zhvilluar nga Furnizuesi dhe operatorët e sistemit do të:
 - 4.1. sigurojë zgjidhje të shpejtë dhe të drejtë të ankesave, si dhe do të jetë transparente e jodiskriminuese;
 - 4.2. jetë në pajtim me rregullat e ZRRE-së, kërkesat operative, dhe kodeve të rrjeteve të aprovuara nga Rregullatori. Kjo procedurë do të përfshijë mënyrën e pranimit të ankesave, kriteret për autorizim dhe caktim të punonjësve në këtë detyrë, si dhe programet e aplikueshme trajnuese;
 - 4.3. paraqitet në Rregullator për shqyrtim dhe aprovim.
5. Çdo furnizues dhe operator i sistemit është përgjegjës 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

Mënyrat 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. Në rastet si në paragrafin 1 të këtij neni, nëse furnizuesi dhe operatori i sistemit vlerëson se është i domosdoshëm një formular ankese, atëherë furnizuesi do të plotësojë formularin për konsumatorin, bazuar në informacionin e ofruar dhe do t'ia ofrojë të njëjtit për konfirmim.
3. Furnizuesit do të paraqesin format standarde të ankesave në Rregullatori për aprovim.
4. Furnizuesit do t'i vëjnë në dispozicion të publikut format e ankesave dhe do t'i sigurojnë konsumatorit një formë ankese me kërkesë të tij.
5. 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, arsyet e parashtrimit të ankesës, veprën, mospërfilljen apo shkeljen e supozuar të bërë nga furnizuesit apo operatorët e sistemit që ofrojnë këto shërbime te konsumatori.
2. Ankesa mund të bëhet për çdo shërbim që 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 vepra, mospërfillje ose shkelje të supozuara. Nëse ankesa mbulon më shumë se një vepra, mospërfillje ose shkelje të supozuara, atëherë duhet të bëhet adresimi i secilës prej tyre.

Neni 9

Procesi i shqyrtimit të ankesës

1. Furnizuesi ose operatori i sistemit do ta shqyrtojë dhe do t'i përgjigjet çdo ankese të konsumatorit apo aplikuesit sa më shpejt që të jetë e mundur në mënyrë të drejtë dhe në kohë të arsyeshme.
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, furnizuesi apo operatori i sistemit në fjalë mund të ftojë palën tjetër për të negociuar në përputhje me kreun V të kësaj rregulle.
3. Afati për shqyrtimin e ankesës nga ana e furnizuesit do të jetë tridhjetë (30) ditë kalendarike, mirëpo nuk do të tejkaloj afatin përfundimtar prej tre (3) muaj nga data e pranimit dhe regjistrimit të ankesës për raste më të ndërlikuara.

Neni 10

Përgjigja ndaj ankesës së konsumatorit

1. Çdo furnizues apo operator i sistemit është i detyruar t'u përgjigjet të gjitha ankesave të konsumatorëve dhe aplikuesve, 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 vendim 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 Rregullatorit.
3. Në të gjitha rastet që nuk përfshihen në kuadër të nenit 10, paragrafi 2, të kësaj rregulle furnizuesi do të nxjerr vendim me shkrim lidhur me ankesën e konsumatorit i cili duhet të përmbajë:
 - 3.1. emrin e të licencuarit që nxjerr vendimin, numrin e referencës, datën e nxjerrjes se vendimit;
 - 3.2. emrin, shifrën dhe adresën e konsumatorit;
 - 3.3. bazën ligjore dhe dispozitivin;

- 3.4. arsyetimin i cili duhet të përmbajë një përmbledhje të provave të paraqitura gjatë procesit të shqyrtimit;
 - 3.5. proceset e mundshme alternative për zgjidhjen e ankesave, nëse konsiderohet e përshtatshme për rrethanat e ankuesit;
 - 3.6. këshillën juridike për konsumatorin mbi të drejtën e tij për të parashtruar ankesë në Rregullatorin, kundër vendimit të nxjerrë nga furnizuesi.
 - 3.7. emrin dhe nënshkrimin e personit zyrtar i cili e nxjerr vendimin.
4. Në rastet e paraqitura në paragrafin 3 të këtij neni, furnizuesi duhet të informojë konsumatorin për marrjen e vendimit përmes thirrjes telefonike, shpërndarje personale, me anë të postës, ose përmes postës elektronike.

Neni 11

Ndihma ndaj konsumatorit

1. Furnizuesi duhet të themeloj/krijoj një shërbim për mbështetjen ndaj konsumatorëve, me qasje të dedikuara të komunikimit (telefon dhe internet, me kapacitet të mjaftueshëm të komunikimit), dhe të caktojë të paktën një zyrtar/punëtorë për kontakte personale (zyrë) gjatë orëve të punës, që t'iu përgjigjet pyetjeve, ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve.
2. Zyrtarët e secilit furnizues, 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 procedojnë me çështjet e ankesave dhe kërkesave për shërbim, apo t'i udhëzojnë konsumatorët te personi zyrtar kompetent..
3. Furnizuesi do të sigurojë një shërbim njëzetekatër (24) orësh në shtatë (7) ditë të javës 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. Me rastin e nxjerrjes së vendimit, furnizuesi do t'iu sigurojë konsumatorit kopjen e të gjitha dokumenteve, proceseve, faturave, rrjedhën e energjisë dhe shënimet e tjera në të cilat është bazuar vendimi.

KREU IV

PROCEDURA E SHQYRTIMIT TË ANKESAVE DHE ZGJIDHJA E KONTESTEVE NË ZRRE

Neni 13

Ankesa në Rregullator

1. Konsumatori ose aplikuesi mund të apelojë në Rregullator vendimet që merren nga furnizuesi apo operatori i sistemit, siç përcaktohet në këtë Rregull. Konsumatorët mund të parashtrojnë ankesë në Departamentin për Mbrojtjen e Konsumatorëve të Rregullatorit, brenda afatit prej

pesëmbëdhjetë (15) ditësh kalendarike nga data e pranimit të vendimit, apo nga data kur afati përfundimtar për shqyrtim të ankesës 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 transmetimit apo shpërndarjes së energjisë elektrike, energjisë termike, si dhe rrjedhave ndërkufitare të energjisë elektrike.
3. DMK 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 Rregullatori

1. Pas pranimit dhe regjistrimit të ankesës ose inicimit të kontestit, Rregullatori shqyrtton ankesën ose kontestin dhe nxjerr vendim ose rekomandim, brenda afatit gjashtëdhjetë (60) 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 do të bëhet në koordinim me parashtruesin e ankesës edhe tridhjetë (30) ditë kalendarikë.
 - 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 mund ta kthejë në rishqyrtim lëndën/ankesën e konsumatorit të i licencuari i energjisë, nëse vlerëson se i licencuari nuk i ka respektuar ligjet, rregullat dhe procedurat në fuqi.
4. Kryesuesi i DMK do të marrë një vendim për ankesat e parashtruara nga konsumatorët familjarë, atyre jo-familjarë të grupit tarifor 4 (0.4 kV kategoria II), si dhe grupit tarifor 8 (ndriçimi publik).
5. Konsumatorët ose të licencuarit mund të apelojnë vendimin e DMK-së në Bordin e ZRRE brenda afatit prej pesëmbëdhjetë (15) ditëve kalendarike nga dita e pranimit të vendimit nga konsumatori.
6. Për të gjitha ankesat dhe kontestet, sipas nenit 4, paragrafi 1, nënparagrafi 1.1 të kësaj Rregulle, ku përfshihen konsumatorët e grupit tarifor 0, 1, 2, dhe 3 paragrafi 1, nënparagrafi 1.2 dhe 1.3 të këtij neni, DMK-së do të paraqesë një rekomandim te Bordi i ZRRE për vendimin e tij.

Neni 15

Procedura e shqyrtimit të ankesave/kontesteve në Departamentin e Mbrojtjes së Konsumatorëve

1. DMK me rastin e shqyrtimit të ankesës/kontestit dhe nxjerrjes së vendimit, varësisht nga rrethanat, në pajtim me këtë Rregull, 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 konsiderohet e rëndësishme;

- 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 ngjajshme, 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 pakthyeshem apo dëm kundrejt interesave të palëve, me kërkesë të palëve, Bordi i ZRRE mund të nxjerrë masë të përkohëshme. Masa e përkohshme është vendim kalimtar i cili ka për qëllim mbrojtjen e palëve në kontest.
2. DMK para se t'i rekomandojë Bordit të Rregullatorit mbi masat e përkohshme, mund të kërkojë nga palët në kontest sigurimin e informacioneve shtesë, nëse e sheh si të nevojshme.
3. Vendimi për masën e përkohshme hyn në fuqi në ditën e miratimit nga Bordi.
4. Bordi i Rregullatorit do të anulohet masën e përkohshme në momentin kur arsyet të cilat e justifikojnë këtë masë nuk janë më valide. Masa e përkohshme përndryshe do të vazhdojë të jetë në fuqi deri kur palët tërhiqen nga ankesa, ankesa të zgjidhet, palët janë pajtuar të zgjidhin ankesën nëpërmjet ZAK-ut, ose gjykata kompetente ka vendosur në lidhje me ankesën.

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

1. Bordi i ZRRE do të nxjerrë vendim për 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 kërkon informacione shtesë, afati për marrjen e vendimit mund të shtyhet. Shtyrja e afatit do të bëhet në koordinim me parashtuesin e ankesës edhe për tridhjetë (30) ditë kalendarikë.
3. Vendimet e nxjerra nga Bordi i ZRRE-së do të përmbajnë:
 - 3.1. emrin, adresën e autoritetit lëshues, numrin e referencës dhe datën e nxjerrjes së vendimit;
 - 3.2. emrin, shifrën, adresën e ankuesit dhe palës kundërshtuese;
 - 3.3. bazën ligjore dhe dispozitivin;

- 3.4. arsyetimin i cili duhet të përmbajë një përmbledhje të provave të paraqitura gjatë procesit të shqyrtimit;
 - 3.5. këshillën juridike për të drejtën e ankuesit për të apeluar vendimin e Rregullatorit në gjykatën kompetente.
4. Vendimet e Bordit të ZRRE do të hyjnë në fuqi në datën e nxjerrjes së tyre.
 5. Konsumatorët apo të licencuarit mund të iniciojnë konflikt administrativ në gjykatën kompetente brenda (30) ditësh kalendarike nga data e pranimit të vendimit apo publikimit në faqen zyrtare elektronike të Rregullatorit, cilado që ndodh e fundit.
 6. Nëse brenda periudhës së specifikuar me paragrafin 1 dhe 2 të këtij neni, Rregullatori 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 gjatë shqyrtimit të ankesës ose kontestit mund të aplikojë dispozitat e neneve 15 dhe 16 të kësaj Rregulle.

Neni 19

Përgjegjësitë 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 pjesën e faturave të pakontestuar në përputhje me Rregullën për Shkyçjen dhe Rikyçjen e Konsumatorëve në Sektorin e Energjisë.
3. Për rastet e paraqitura në paragrafin 2 të këtij neni, Furnizuesi është i detyruar që të vazhdojë furnizimin e konsumatorit me energji.

KREU V

ZGJIDHJA ALTERNATIVE E KONTESTEVE (ZAK)

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 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 Rregullatorit 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 cilësdo palë, DMK-së ose Bordit të ZRRE.
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 Rregullatori 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 Rregullatorin.
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 Rregullator , me të cilën e njoftojnë Rregullatorin për qëllimin e tyre që të përdorin ZAK-un. Ankuesi është përgjegjës për të njoftuar Rregullatorin 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 Rregullatorin për aprovim. Rregullatori 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 ndonjërës 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 Rregullatorin.

Neni 22

Negocimet

1. Negocimi aplikohet nëse ekziston mundësia për të negociuar elemente të ankesës në mënyrë të shpejtë dhe efektive.
2. Përfshirja e Rregullatorit 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 sugjerojnë negociimin dhe palët

pajtohen për të negociuar, DMK ose Bordi i ZRRE mund të ndihmojnë duke kërkuar dokumentacione shtesë.

4. Kur palët janë pajtuar që të aplikojnë negocimin, atëherë ato duhet të sigurojnë për Rregullatorin të gjitha dokumentet relevante të negocimit dhe duhet t'i japin mundësi Rregullatorit 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 Rregullatorin ë brenda një afati sa më të shkurtër kohor.
6. Në rast se arrihet marrëveshja midis palëve përmes negocimit, atëherë marrëveshja e tillë dorëzohet në Rregullator me shkrim për aprovim sipas paragrafit 7 të këtij neni.
7. Bordi i ZRRE aprovon ose refuzon marrëveshjen, pas shqyrtimit dhe rekomandimeve të DMK-së.
8. Në rast se nuk arrihet asnjë marrëveshje në negociata, 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 Rregullatorit 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 Rregullatorit të gjitha dokumentet e rëndësishme për ndërmjetësim, si dhe do t'i japin Rregullatorit 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 Rregullatori.
8. Në rast se arrihet një marrëveshje me anë të ndërmjetësimit, kjo marrëveshje do të dorëzohet në Rregullator 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. Pasi që DMK të bëjë shqyrtimin e marrëveshjes se arritur sipas Nenit 23, paragrafi 8, Bordi i ZRRE-së e aprovon ose refuzon këtë marrëveshje.
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 Rregullatorin 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 Rregullatorin për statusin e arbitrazhit dhe do të dorëzojnë në Rregullator çdo vendim të arritur me arbitrazh.

KREU VII MONITORIMI

Neni 25

Monitorimi i ankesave të konsumatorëve

1. Çdo vit furnizuesi do të dorëzojë në Rregullator 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 të parashtruara nga konsumatorët te Furnizuesi;
 - 1.3. Numrin dhe statusin e ankesave të zgjidhura nga Furnizuesi;
 - 1.4. Numrin e rasteve të zgjidhura përmes ZAK
 - 1.5. Numrin e kontesteve në proces.

KREU VIII DISPOZITA TË NDRYSHME

Neni 26 Procedimi i ankesave

1. Konsumatori nuk mund të fillojë procedurë gjyqësore nëse ka parashtruar ankesë dhe e njëjta është ne procedure te shqyrtimit te i licencuari apo në Rregullator.
2. Pala e cila është në proces të shqyrtimit të kontestit në Rregullator, nuk mund të fillojë procedurë gjyqësore, duke përfshirë edhe rastin kur palët për zgjidhjen e kontesteve kanë përdorur ZAK-un sipas Nenit 21 të kësaj rregulle.
3. Palët të cilët nuk pajtohet me vendimin e Bordit të ZRRE-së përfshirë masat e përkohëshme mund të apelojnë vendimin në gjykatën kompetente, në pajtim me nenin 26, paragrafi 3, të Ligjit për Rregullatorin e Energjisë.

KREU IX DISPOZITAT NDËSHKUESE

Neni 27 Masat administrative dhe gjobat

1. Rregullatori mund të vendosë gjoba për shkeljen e dispozitave të kësaj rregulle në përputhje me Nenin 57 të Ligjit mbi Rregullatorin e Energjisë dhe Rregullën për Masat Administrative dhe Gjobat.
2. Shuma e gjobave do të përlogaritet në bazë të Rregullës për Masat Administrative dhe Gjobat.

KREU X DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE

Neni 28 Interpretimi

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

Neni 29 Ndryshimi

1. Rregullatori mban të drejtën që të ndryshojë ose modifikojë çdo dispozitë të kësaj Rregulle.
2. Procedurat për ndryshim dhe modifikim të kësaj Rregulle, do të jenë të njëjta si për miratimin e saj.

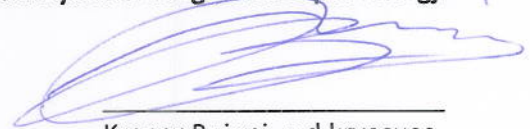
Neni 30 Shfuqizimi

Me hyrjen ne fuqi te kësaj Rregulle shfuqizohet "Rregulla për Zgjidhjen e Ankesave dhe Kontesteve në Sektorin e Energjisë" (gusht 2011) e nxjerrë sipas Ligjit për Rregullatorin e Energjisë Nr. 03/L-185.

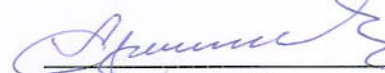
Neni 31
Hyrja në fuqi

Rregulla hyn në fuqi në ditën e aprovimit nga Bordi i Rregullatorit, dhe do të publikohet në faqen zyrtare elektronike të Rregullatorit.

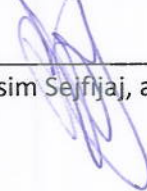
Bordi i Zyrës së Rregullatorit për Energji:



Krenar Bujupi, u.d kryesues



Arsim Janova, anëtar



Besim Sejfiqaj, anëtar