

**PROCEDURA PËR SHQYRTIMIN E ANKESAVE DHE KËRKESAVE
TË KONSUMATORËVE TË “NQ TERMOKOS”**

Mars 2014

1.	HYRJE	3
2.	PËRKUFIZIMET	3
3.	MËNYRA E PARAQITJES DHE PËRMBAJTJA E ANKESAVE DHE KËRKESAVE NGA KONSUMATORËT	4
4.	TË DREJTAT E KONSUMATORËVE PËR PARAQITJEN E ANKESAVE DHE KËRKESAVE TË TYRE SIPAS AFATIT KOHOR	5
5.	PRANIMI DHE PROTOKOLIMI I ANKESAVE DHE KËRKESAVE NË SHËRBIMIN PËR KONSUMATORË	5
6.	SHQYRTIMI DHE ZGJIDHJA E ANKESAVE TË KONSUMATORËVE	5
7.	ANKESAT E KONSUMATORËVE PËR CILËSINË E NGROHJES	6
8.	ANKESAT E KONSUMATORËVE PËR SIPËRFAQEN E NGROHJES SË FATURUAR	7
9.	ANKESAT E KONSUMATORËVE PËR MOS – SHLYERJEN E BORXHIT TË PAGUAR NË KARTELAT E KONSUMATORËVE	7
10.	KONTESTIMI I FATURAVE PËR PERIUDHA TË NDRYSHME KOHORE	8
11.	SHQYRTIMI DHE TRAJTIMI I KËRKESAVE TË KONSUMATORËVE	8
12.	KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR RIKYÇJE NË RRJETIN E NGROHJES QENDRORE	8
13.	KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR SHKYÇJE NGA RRJETI I NGROHJES QENDRORE	9
14.	KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR ZBRAZJEN E RRJETIT, ELIMINIMIN E RRJEDHJEVE TË UJIT DHE PËR RIPARIMET TJERA TË RRJETIT SEKONNDAR TË NGROHJES QENDRORE	10
15.	KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR RIPROGRAMIM TË BORXHIT	10
16.	KËRKESAT PËR NDËRRIM TË EMRIT	11
17.	KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR KYÇJE TË RE NË RRJETIN E NGROHJES QENDRORE	11

1. HYRJE

- 1.1. Kjo procedurë është përgaditur nga Ngrohtorja e Qytetit (NQ) Termokos Sh.A., në përputhje me obligimin e përcaktuar në nenin 6.3 të Rregullës për Zgjidhjen e Ankesave dhe Kontesteve në Sektorin e Energjisë.
- 1.2. Kjo procedurë përcakton veprimet që duhet ndërmarrë NQ Termokos lidhur me zgjidhjen e ankesave të parashtruara të konsumatorëve ndaj shërbimit të furnizimit me energji termike (ngrohjes).
- 1.3. Këto veprime duhet të jenë në përputhje të plotë me Ligjin për Ngruhjen Qendrore, Rregullës për Zgjidhjen e Ankesave dhe Kontesteve në Sektorin e Energjisë, Rregullën për Kushtet e Përgjithshme të Furnizimit me Energji, si dhe me licencat respektive të Furnizimit Publik dhe ato të shpërndarjes së ngrohjes qendrore.
- 1.4. Bazuar në neni 6. pika (3.1) të Rregullës për Zgjidhjen e Ankesave dhe Kontesteve në Sektorin e Energjisë, furnizuesi me energji termike duhet të siguroj zgjidhje të shpejta dhe të drejta të ankesave dhe ato të jetë transparente dhe jodiskriminuese.
- 1.5. Në përputhje me nenin 6 pika (3.2) të Rregullës për Zgjidhjen e Ankesave dhe Kontesteve në Sektorin e Energjisë, kjo procedurë do të përfshijë metodën e pranimit të ankesave, kriteret për autorizim dhe caktimin e punonjësve në këtë detyrë.

2. PËRKUFIZIMET

Shprehjet e përdorura në këtë Procedurë do të kenë kuptimin si në vijim:

- 2.1. **“Konsumatorë shtëpiakë”** – konsumatorët që blejnë energji termike për konsum vetjak për ekonominë familjare të tyre, duke mos përfshirë veprimtarinë komerciale apo profesionale.
- 2.2. **“Konsumatorë joshtëpiakë”** – të gjithë personat fizikë dhe juridikë që blejnë energji termike, e cila nuk është e destinuar për shfrytëzim në ekonominë e tyre familjare dhe këtu përfshihen ndërmarrjet dhe konsumatorët me shumicë.
- 2.3. **“Zyra e Rregullatorit për Energji (ZRRE)”** - rregullatori i pavarur i aktiviteteve energjetike të përcaktuar në Kreun II të Ligjit për Rregullatorin e Energjisë.
- 2.4. **“Zgjidhje Alternative e Kontesteve (ZAK)”** - një mekanizëm negociimi ose ndërmjetësimi për zgjidhjen joformale, të padetyrueshme dhe vullnetare të kontesteve.
- 2.5. **“Marrëveshja e Arbitrazhit”** - marrëveshje e arritur ndërmjet dy ose më shumë personave, që disa ose të gjitha kontestet juridike, të cilat kanë lindur ose që mund të lindin ndërmjet tyre, do t'i nënshtrohen arbitrazhit.
- 2.6. **“Ankesë”** - çdo kërkesë e parashtruar prej konsumatorëve të furnizuesit NQ Termokos, apo në ZRRE, si dhe çdo kërkesë tjetër e paraqitur në ZRRE prej të licencuarit, kundër të licencuarve të tjerë.
- 2.7. **“Kontest”** - çdo mosmarrëveshje e iniciuar nga ndonjë i licencuar kundër licencuarve të tjerë.

- 2.8. “Shërbimi për konsumatorë”** – është shërbim i NQ Termokos i cili është përgjegjës për shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave dhe kërkesave të përshkruara ne kete procedure.
- 2.9. “Furnizues Publik”** - nënkupton Shërbimin e Furnizimit të NQ Termokos Sh.A., i cili ushtron veprimtarinë e furnizimit të konsumatorëve me energji termike për ngrohje, në bazë të licencës të lëshuar nga ZRRE-ja.
- 2.10. “Operatori i Sistemit të Shpërndarjes”** nënkupton Shërbimin/Departamentin e Shpërndarjes të NQ Termokos SH.A., i cili e ushtron veprimtarinë e operimit dhe mirëmbajtjes të sistemit të Shpërndarjes së ngrohjes qendrore, në bazë të licencës së lëshuar nga ZRRE-ja.
- 2.11. “Konsumator”** do të thotë konsumatori i fundit i furnizuar me energji termike për ngrohje.
- 2.12. “Pika matëse”** nënkupton paisjen matëse të energjise termike per ngrohje të Shpenzuar nga ana e konsumatoreve fundor.
- 2.13. “Konsumatorët e rinjë”** nënkupton konsumatorët të cilët janë të kyqur për herë të parë në rrjetin e ngrohjes qendore dhe të cilët shfrytëzojnë shërbimet e ngrohjes.

Termet e tjerë të përdorur në këtë rregull kanë të njëjtin kuptim si në Ligjin për Rregullatorin e Energjisë, Ligjin për Energjinë, Ligjin për Ngrohjen Qendrore.

3. MËNYRA E PARAQITJES DHE PËRMBAJTJA E ANKESAVE DHE KËRKESAVE NGA KONSUMATORËT

- 3.1.** Konsumatorët e N.Q. “TERMOKOS”Sh.a. paraqesin ankesat dhe kërkesat e tyre me shkrim në Shërbimin për Konsumatorë në kuadër të Departamentit të Furnizimit. Konsumatorët duhet të plotësojnë formën standarde të paraqitjes së aplikacionit të ankesës apo kërkesës së tyre e cila është e bashkëngjitur në këtë procedurë, Aneksi I- Kërkesa. dhe Aneksi II- Ankesa
- 3.2.** Forma standarde e paraqitjes së ankesës së konsumatorëve përmbanë këto të dhëna:
- Emri dhe Mbiemri i Konsumatorit,
 - Shifra e Konsumatorit;
 - Adresa e Konsumatorit;
 - Rajoni të cilit i përket Konsumatori;
 - Telefoni dhe e-maili kontaktues i konsumatorit;
 - Përshkrimi i llojit të ankesës;
 - Data dhe nënshkrimi i ankesës apo kërkesës së paraqitur nga konsumatori;
 - Kartela e konsumatorit;
- 3.3.** Konsumatori mund të kontaktoj me Shërbimin e konsumatorëve me anë të telefonit ose me anë të mjeteve tjera të komunikimit (e-mail) vetëm në rastin kur parashtron ankesa qëkërkojnë qartësim të ndonjë problem ose informacion shtesë, dhe që nuk kërkon ndonjë veprim të mëtejshëm nga furnizuesi, përveç informimit, qartësimin dhe udhëzimit.

4. TË DREJTAT E KONSUMATORËVE PËR PARAQITJEN E ANKESAVE DHE KËRKESAVE TË TYRE SIPAS AFATIT KOHOR

- 4.1.** Konsumatorët kanë të drejtë të paraqesin ankesat dhe kërkesat tek furnizuesi në lidhje me shërbimet e ofruara nga furnizuesi dhe Operatori i Sistemit të shpërndarjes; Të drejtat dhe afatet kohore për paraqitjen e ankesave dhe kërkesave ndër tjera janë:
- a)** Konsumatorët kanë të drejtë të parashtrojnë ankesat e tyre me shkrim lidhur me faturimin për shërbimet e ofruara, në afat kohor brenda 15 ditëve kalendarike, nga dita e pranimin të faturës. Ankesat e dërguara pas këtij afati kohor nuk do të shqyrtohen, përveq nëse konsumatori e ofron me shkrim arsyetimin për vonesën e parashtrimit të ankesës / kërkesës.
 - b)** Konsumatorët kanë të drejtë të parashtrojnë ankesë lidhur me verifikimin e cilësisë së ngrohjes vetëm brenda periudhës kohore të sezonës ngrohëse periudha 15 Tetor - 15 Prill. Ankesat e dërguara pas këtij afati kohor nuk mund të shqyrtohen ngase cilësia e ngrohjes nuk mund të verifikohet kur nuk funksionon ngrohja.
 - c)** Parashtrimi i përsëritur i ankesës nga konsumatori për arsye të njejtë dhe për periudhën e njejtë kohore nuk do të shqyrtohen. Kjo për shkak se Rregulla për Zgjidhjen e ankesave dhe kontesteve në sektorin e nergjisë e nxjerrë nga ZRRE përcakton se, konsumatori i pakënaqur me zgjidhjen e ankesës nga furnizuesi mund ta paraqes ankesën në Departamentin për Mbrojtjen e Konsumatorëve të ZRRE-së.

5. PRANIMI DHE PROTOKOLIMI I ANKESAVE DHE KËRKESAVE NË SHËRBIMIN PËR KONSUMATORË

- 5.1.** Shërbimi i Konsumatorëve bënë pranimin e ankesave - kërkesave me shkrim nga konsumatorët. Paraqitja e ankesës apo kërkesës së konsumatorit bëhet përmes plotësimit të formës standarde për paraqitjen e ankesës apo kërkesës, në të cilën plotësohen të gjitha të dhënat personale të konsumatorit si dhe përshkrimi i ankesës apo kërkesës që paraqet konsumatori.
- 5.2.** Konsumatori mund t'ia bashkëngjisë ankesës apo kërkesës me shkrim dokumentet shtesë të cilat kanë të bëjnë me çështjen kontestuese në ankesë apo dëshmi shtesë për realizimin e ankesës/kërkesës së konsumatorit.
- 5.3.** Forma standarde e ankesës / kërkesës me shkrim e plotësuar nga konsumatori duhet të protokollohet me vulën protokolare të Shërbimit për Konsumatorë. Çdo lëndë e protokolluar regjistrohet në bazën e të dhënave të Shërbimit për Konsumatorë. Kopja i ipet konsumatorit ndërsa origjinali përcillet me listen përcjellëse në Shërbimet përkatëse.
- 5.4.** Konsumatori ka të drejtë t'ia bashkëngjisë dokumentacionin shtesë në rast të nevojës për sqarimin e ankesës dhe kërkesës së parashtruar. I tërë dokumentacioni i konsumatorit bashkohet dhe arkivohet në një folder të vetëm në Shërbimin për Konsumatorë.

6. SHQYRTIMI DHE ZGJIDHJA E ANKESAVE TË KONSUMATORËVE

- 6.1.** Shërbimi i Konsumatorëve në koordinim me departamentet përkatëse të NQ Termokos, janë përgjegjës për shqyrtimin dhe zgjidhjen e të gjitha ankesave të konsumatorëve sa më shpejt që është e mundur.
- 6.2.** Afati I fundit për shqyrtimin e ankesës dhe kthimin e përgjigjes në ankesë është tridhjetë(30) ditë kalendarike nga data e pranimin / regjistrimit të ankesës. Ky afat mund të zgjatet maksimalisht edhe për një periudhë shtesë prej tridhjetë (30) ditë kalendarike, vetëm në ato raste kur ankesa

është e ndërlikuar dhe kërkon analiza dhe veprime shtesë nga Shërbimi I Konsumatorëve ose nga departamentet përkatëse të NQ Termokos.

- 6.3.** Përgjigja në ankesë duhet të jetë e arsyetuar dhe në përputhje me nenin 10 të Rregullës për Procedurën e Zgjidhjes së ankesave dhe kontesteve në sektorin e energjisë nxjerrur nga ZRRE, dhe specifikisht përmbanë:
- a) Emrin, shifrën dhe adresën e konsumatorit;
 - b) Arsyetimin dhe bazën ligjore;
 - c) Proceset alternative për zgjidhjen e ankesave, nëse konsiderohet e përshtatshme për rrethanat e ankuesit;
 - d) Statusin e ankuesit, përfshirë çdo vendim dhe arsyetim për vendimin e lëshuar nëse është marrë një vendim ose kërkesë për informacion shtesë ose ndonjë veprim tjetër të kërkuar që do të shpejtonte procesin e zgjidhjes së kontestit;
 - e) Këshillën juridike për konsumatorin mbi të drejtën e tij për të parashtruar ankesë në ZRRE, kundër përgjigjes së dhënë nga furnizuesi.
- 6.4.** Përgjigjet e përgatitura në dy kopje dhe të protokoluara nga Shërbimi për konsumatorë, dërgohen në Shërbimin e Inkasimit për t'ju dërguar mëtutje konsumatorëve – parashtrues të ankesës;
- 6.5.** Inkasanti pas dorëzimit dhe nënshkrimit të përgjigjes në ankesë nga konsumatori, e kthen kopjen e nënshkruar në Shërbimin për konsumatorë, e cila kopje i bashkangjitet dokumentave të lëndës dhe arkivohet.
- 6.6.** Në rastet kur ekziston një bazë e arsyeshme dhe vullneti i palëve për zgjidhjen e ankesës në mënyrë joformale – me marrëveshje dypalëshe, parashtruesi i ankesës gjegjësisht furnizuesi mund të ftoj palën tjetër për të negociuar zgjidhjen e ankesës, në përputhje me kreun e V-të të Rregullës për Zgjidhjen e Ankesave dhe Kontesteve në sektorin e energjisë të nxjerrë nga ZRRE.
- 6.7.** Procesi i shqyrtimit të ankesave në lidhje me faturimin që kanë bëjnë me:kontestimin e faturave për periudha të ndryshme, cilësinë e ngrohjes, sipërfaqet e ngrohjes etj. paraqiten detajisht në vijim.

7. ANKESAT E KONSUMATORËVE PËR CILËSINË E NGROHJES

- 7.1.** Pas pranimit të ankesës për cilësinë e ngrohjes dhe protokolimit në Shërbimin për Konsumatorë, ndërmerret verifikimi i cilësisë së ngrohjes nga ekipa e rajonit përkatës të Departamentit të Shpërndarjes.
- 7.2.** Shërbimi i Konsumatorëve bënë selektimin/ndarjen e lëndëve për rajonet përkatëse sipas adresave të konsumatorëve. Këtyre lëndëve / ankesave të konsumatorëve i'u bashkëngjitet një listë përcjellëse për dorëzim - pranimin në departamentin e shpërndarjes për shqyrtimin dhe verifikimin e cilësisë së ngrohjes.
- 7.3.** Referenti për palë të treta i rajonit përkatës të Departamentit të Shpërndarjes është i obliguar ti merr lëndët nga Shërbimi për Konsumator me listën përcjellëse prej orës 08:00-09:00 çdo ditë pune.
- 7.4.** Dorëzim - pranimi i lëndëve bëhet me listën përcjellëse të lëndëve të nënshkruar nga Referentët përkatës të Shërbimit për Konsumatorë dhe Departamentit të Shpërndarjes.
- 7.5.** Ekipa përkatëse e Departamenti të Shpërndarjes, pas pranimit të lëndës(ve), del në terren për verifikimin e cilësisë së ngrohjes i cili verifikim duhet të jetë në pajtim me kodin e shpërndarjes, kodin e majtjes dhe rregullave dhe standardeve tjera në fuqi. Pas kryerjes së verifikimit hartohet procesverbali ku përshkruhet gjendja faktike dhe gjetjet në lidhje me cilësinë e ngrohjes;

gjithashtu procesverballi detyrimisht duhet të ketë datën e verifikimit dhe nëshkruhet nga referentët dhe inxhinierët përgjegjës të rajonit.

- 7.6. Në bazë të procesverbalit, përgaditet me shkrim përgjigja nga Departamenti i Shpërndarjes, gjegjësisht nga Inxhinieri përgjegjës i rajonit përkatës dhe referentët, në të cilën përshkruhet gjendja faktike e cilësisë së ngrohjes si dhe zbritjet që duhet aplikuar në faturim për periudha të caktuara kur konsumatori ka pasur problem me ngrohje apo nuk ka qenë cilësia e ngrohjes në nivelin e duhur.
- 7.7. Përgjigja e përgaditur nga Departamenti i Shpërndarjes dorëzohet në Shërbimin për konsumatorë, me një listë përcjellëse mbi dorëzim-pranimin e lëndëve nga Departamenti i shpërndarjes në Shërbimin për Konsumatorë, e cila duhet të nënshkruhet nga të dy palët.
- 7.8. Bazuar në përgjigjen e Departamentit të shpërndarjes, Shërbimi për Konsumatorë e kompletton lëndën duke përcaktuar zbritjen për shkak të cilësisë së dobët të ngrohjes dhe përcillet në Departamentin e Furnizimit për ekzekutim.
- 7.9. Departamenti i Furnizimit përfundimisht është përgjegjës për ekzekutimin e lëndës, përkatësisht zbritjen e lejuar në bazë të lëndës së përgaditur për ekzekutim nga Shërbimi për Konsumatorë.

8. ANKESAT E KONSUMATORËVE PËR SIPËRFAQEN E NGROHJES SË FATURUAR

- 8.1. Pas pranimit dhe protokolimit të këtyre ankesave, Shërbimi për Konsumatorë i dorëzon kopjet e këtij lloji të ankesave në Shërbimin e Inspektorëve për verifikimin e kyçjeve të reja dhe ankesavenë teren.
- 8.2. Pas pranimit të lëndëve Shërbimi i inspektorëve për verifikimin e kyçjeve të reja dhe ankesave në teren bën verifikimin e sipërfaqes së ngrohjes. Të gjeturat e verifikimit përshkruhen në procesverbal.
- 8.3. Shërbimi i inspektorëve dorëzon kopjen e procesverbalit në Shërbimin për konsumatorë, i cili shërbim kompletton lëndën dhe e procedon mëtutje për ekzekutim në Shërbimin e Faturimit ku bëhet korrigjimi i faturës(ve) të kontestuara dhe gjithashtu bëhet korrigjimi i sipërfaqes në data bazën e konsumatorëve
- 8.4. Lëndët e ekzekutuara, kthehen në Shërbimin për Konsumatorë si lëndë të ekzekutuara me qëllim të protokollimit dhe regjistrimit.

9. ANKESAT E KONSUMATORËVE PËR MOS – SHLYERJEN E BORXHIT TË PAGUAR NË KARTELAT E KONSUMATORËVE

- 9.1. Pranimi dhe protokolimi i Ankesave të konsumatorëve të parashtruara me shkrim për mos shlyerjen e borxhit të paguar në kartelat e konsumatorëve bëhet në Shërbimin për konsumatorë.
- 9.2. Lidhur me shqyrtimin e kësaj kategorie të ankesave ekzistojnë dy raste :
 - a) **Kur konsumatori i sjell dëshmitë e faturave** – ankesës konsumatori i'a bashkëngjet edhe dëshmitë e faturave te paguara dhe te pashkarkuara.
 - b) **Kur konsumatori nuk posedon dëshmi, kopjet e faturave** - pasi që konsumatori nuk ka dëshmi të faturave (i kanë humbur faturat) atëherë në ankesë kërkon që të verifikohen faturat në arkivën e Termokosit, për periudha të caktuara ku përshkruhen muajt dhe vitet për të cilat deklaron se i ka paguar shërbimet e ngrohjes.
- 9.3. **Kur konsumatori i sjell dëshmitë e faturave** - Shërbimi për Konsumatorë e dorëzon lëndën e kompletuar (ankesën dhe kopjet e faturave) në Shërbimin e Inkasimit. Pas dorëzimit të lëndës në Shërbimin e Inkasimit, regjistrohen të dhënat në listën e përgjithshme të rasteve të keqpërdorimeve. Pas regjistrimit në listën e përgjithshme përpunohet lënda e konsumatorit, verifikohen faturat e dëshmuara një nga një, regjistrohen të dhënat në formë tabelare dhe lënda e kompletuar dorëzohet ne Departamentin e Financave.

- 9.4. Departamenti i Financave** e bën verifikimin e faturave të dëshmuara nga konsumatori një nga një në arkat e pazarit ditor për vitet të cilat i takojnë faturat e paguara dhe të pashkarkuara. Pas verifikimit nga komisioni, shuma e të gjitha faturave të paguara fshihet nga kartela e konsumatorit dhe regjistrohen si te veçanta.
- 9.5. Kur konsumatori nuk posedon dëshmi-kopjet e faturave** – ky rast kërkon verifikim në arkivën e Termokos, dhe atëherë komisioni i caktuar nga Departamenti i Financave e bën verifikimin e faturave për periudhën e kërkuar nga konsumatori.
- 9.6. Nëse komisioni konstaton se konsumatori i ka të paguara faturat** atëherë Departamenti i Financave e bën shlyerjen e borxhit nga kartela e konsumatorit për shumën e faturave të paguara.
- 9.7. Nëse komisioni konstaton se nuk janë të paguara faturat** e kontestuara (janë gjetur faturat e papaguara në arkivën e Termokosit), atëherë N.Q. "Termokos" kërkon nga konsumatori që të bëjë pagesën e faturave të papaguara.
- 9.8.** Pas verifikimit të faturave, lëndët kthehen prapë ne Shërbimin e Inkasimit ku përgatitet përgjigja për konsumatorë. Rasti kur verifikohet se konsumatori i ka paguar faturat ndërsa nuk është shlyer borxhi nga kartela e konsumatorit, konsiderohet si keqpërdorim i rëndë i detyrës, dhe për kështu raste një kopje e lëndës përgatitet për raportim në organet përgjegjëse për krime ekonomike.

10. KONTESTIMI I FATURAVE PËR PERIUDHA TË NDRYSHME KOHORE

- 10.1.** a) Bazuar në Vendimin nr. 155 dt. 01/02/2010 të Bordit të Drejtorve të NQ Termokos ankesat për kontestim të faturave/borxhit trajtohen sipas dy periudhave kohore: i) periudha kohore prej vitit 1999 – dhjetor 2005; dhe ii) periudha janar 2006 e tutje.
- b) Duke zbatuar mekanizmin e marrëveshjes siç përcaktohet në pikën 6.6 të kësaj procedure, për ankesat me shkrim – kontestim i borxhit për periudhën 1999 – dhjetor 2005, aplikohet e ashtuquajtura "ngjirje" e borxhit për periudhën e lartëcekur, ndërsa pjesa e borxhit për periudhën janar 2006 e tutje do të paguhet sipas opsioneve të ofruara:
- i) Pagesë e menjëhershme e tërë shumës së borxhit;
 - ii) Pagesë e menjëhershme në vlerë 30% të borxhit, ndërsa pjesa tjetër paguhet me këste (tre gjerë në pesë këste varësisht nga vlera e borxhit).

11. SHQYRTIMI DHE TRAJTIMI I KËRKESAVE TË KONSUMATORËVE

- 11.1.** Kërkesat e konsumatorëve përfshijnë kërkesat e llojeve të ndryshme, siç janë:
- a) Rikycje në rrjetin e ngrohjes qendrore,
 - b) Kyçje e re në rrjetin e ngrohjes qendrore,
 - c) Shkyçje nga rrjeti i ngrohjes qendrore,
 - d) Zbrazja e rrjetit, eliminimi i rrjedhjeve të ujit dhe për riparimet tjera të rrjetit sekondar të ngrohjes qendrore,
 - e) Zhvendosja e radiatorit,
 - f) Riprogramimi i borxhit të vjetër me këste,
 - g) Ndërrimi i emrit të pronarit (konsumatorit).

12. KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR RIKYÇJE NË RRJETIN E NGROHJES QENDRORE

- 12.1.** Konsumatorët duhet të parashtrojnë kërkesën e tyre me shkrim për rikycje në rrjetin e ngrohjes qendrore në Shërbimin për Konsumatorë, ku bëhet pranimi dhe protokolimi i kërkesave.
- 12.2.** Kriteret që duhet të përmbushë konsumatori për të fituar të drejtën e rikycjes janë:
- a) Borxhi në kartelën e konsumatorit duhet të jetë 00.00€;
 - b) Konsumatori duhet të bëjë pagesën e taksës për rikycje në rrjetin e ngrohjes qendrore e cila është e përcaktuar në bazë të Rregullit mbi Shkyçje dhe Ri-kyçjen e

konsumatorëve në Sektorin e Energjisë në Kosovë, përkatësisht Tabela e Taksave dhe Gjobave, ZRRE.

- 12.3. Pas plotësimit të këtyre dy kriterëve të lartëshënuara në pikën 12.2, nga Shërbimi për Konsumatorë, kërkesës për rikyçje i bashkëngjitet një kopje e kartelës së konsumatorit si dhe një kopje e faturës së pagesës për taksën e rikyçjes. Më pastaj Shërbimi për Konsumatorë bënë selektimin/ndarjen e lëndëve për secilin konsumatorë për rajonet përkatëse që u takojnë konsumatorët.
- 12.4. Pas selektimit / ndarjes së lëndëve ato iu përcjellen ekipeve të rajoneve përkatëse të Departamentit të shpërndarjes.
- 12.5. Dorëzim-pranimi i lëndëve bëhet me listën përcjellëse të lëndëve që duhet nënshkruar nga referentët përkatës të Shërbimit për Konsumatorë dhe Departamentit të Shpërndarjes.
- 12.6. Pas pranimit të kërkesave, Ekipi i rajonit përkatës të departamentit të Shpërndarjes del në teren për të ekzekutuar rikyçjen e konsumatorëve në rrjetin e ngrohjes qendrore. Pas kryerjes së punimeve – rikyçjes hartohet procesverbali, i cili përmban të dhëna për rikyçjen që është ekzekutuar; ndër tjera shënohet: data e ekzekutimit të rikyçjes, emri i konsumatorit dhe adresa e objektit, hyrjes, lokalit apo baneses se rikyçur. Ky procesverbal nënshkruhet nga inxhinierët përgjegjës dhe konsumatori nëse është i pranishëm.
- 12.7. Procesverbali kthehet në Shërbimin për Konsumatorë për t'ju bashkangjitur lëndës përkatëse dhe për arkivim.

13. KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR SHKYÇJE NGA RRJETI I NGROHJES QENDRORE

- 13.1. Konsumatorët duhet të parashtrajnë kërkesën e tyre me shkrim për shkyçje nga rrjeti i ngrohjes qendrore në Shërbimin për Konsumatorë, ku bëhet pranimi dhe protokolimi i kërkesave.
- 13.2. Kriteret që duhet të përmbushë konsumatori për të realizuar shkyçjen janë:
 - Borxhi në kartelën e konsumatorit duhet të jetë 00.00€, përveq shumës së kontestuar të borxhit; në rastet kur është kontestuar një shumë e caktuar e borxhit për të cilën është paraqitur ankesë me shkrim, atëherë varësisht nga zgjidhja e kësaj ankese trajtohet borxhi në kartelën e konsumatorit.
 - Konsumatori duhet të bëjë pagesën e taksës përkatëse për realizimin e shkyçjes nga rrjeti i ngrohjes qendrore, e cila përcaktohet në bazë të Rregullit mbi Shkyçje dhe Ri-kyçjen e konsumatorëve në Sektorin e Energjisë në Kosovë e nxjerrë nga ZRRE, përkatësisht Tabela e Taksave dhe Gjobave.
- 13.3. Për konsumatorët banorë të ndërtesave të banimit kolektiv dhe/ose shfrytëzues të lokaleve afariste në kuadër të ndërtesave kolektive, duhet të plotësohet edhe kriteri që ka të bëjë me mosshkaktimin e pengesave teknike dhe të furnizimit për konsumatorët tjerë në ndërtesë.
- 13.4. Pas plotësimit të këtyre kriterëve të lartëshënuara në nenin 13.2 dhe 13.3 , kërkesës për shkyçje nga rrjeti i ngrohjes qendrore i bashkëngjitet një kopje e kartelës së konsumatorit si dhe një kopje e faturës së pagesës për taksën e shkyçjes. Pas selektimit / ndarjes së lëndëve sipas rajoneve përkatëse nga Shërbimi për konsumatorë, ato i përcillen Departamentit të shpërndarjes. Dorëzim-pranimi bëhet me listë përcjellëse e cila nënshkruhet nga dy palët.
- 13.5. Pas pranimit të lëndëve / kërkesave, ekipet përkatëse të rajoneve dalin në terren për të ekzekutuar shkyçjen. Në rastet e ndërtesave të banimit kolektiv së pari konstatohet nëse shkyçja do shkaktojë pengesa teknike dhe në furnizim, e pastaj varësisht nga konstatimi realizohet shkyçja.Për të gjitha veprimet e ndërmarra hartohet procesverbali i cili nënshkruhet nga inxhinierët përgjegjës dhe konsumatori, nëse është i pranishëm.
- 13.6. Procesverbali kthehet në Shërbimin për Konsumatorë për t'iu bashkangjitur lëndës përkatëse dhe për arkivim. Në rastin kur është konstatuar se shkyçja nuk ka mund të realizohet për shkaqet e përmendura në 13.3.,dhe konsumatori nuk ka qenë për të nënshkruar procesverbalin,atëherë Shërbimi për Konsumatorë përgaditë njoftimin të cilit i bashkëngjitet edhe procesverbali. Ky njoftim i dërgohet konsumatorit përmes inkasantit.

- 13.7.** Për rastet kur shkyçja është realizuar, Shërbimi I konsumatorëve përgadit njoftimin me lëndën e kompletuar dhe e dërgonë në Shërbimin e faturimit, ku ndërmerren veprimet për ndërprerjen e faturimit për konsumatorët e shkyqur.
- 14. KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR ZBRAZJEN E RRJETIT, ELIMINIMIN E RRJEDHJEVE TË UJIT DHE PËR RIPARIMET TJERA TË RRJETIT SEKONNDAR TË NGROHJES QENDRORE**
- 14.1.** Konsumatorët duhet të parashtrojnë kërkesën e tyre me shkrim në Shërbimin për Konsumatorë për zbrazje të rrjetit, eliminimit të rrjedhjeve të ujit dhe riparimeve tjera të rrjetit sekondarë të ngrohjes qendrore, ku bëhet pranimi dhe protokolimi i kërkesave.
- 14.2.** Kriteret që duhet të përmbushë konsumatori për të realizuar kërkesat nga pika 14.1 janë:
- Borxhi në kartelën e konsumatorit duhet të jetë 00.00€, - Në pamundësi për të paguar borxhin në tërësi, konsumatorit i mundësohet pagesa prej 30% e borxhit të përgjithshëm, ndërsa pjesa tjetër të paguhet me këste mujore (varësisht prej shumës 12 muaj, 24 muaj dhe 36 muaj).
 - Konsumatori duhet të bëjë pagesën e taksës përkatëse për realizimin e zbrazjes së rrjetit të ngrohjes qendrore. Taksa është e përcaktuar në bazë të Çmimores për Intervenime në Rrjetin Sekondar, të aprovuar nga Zyra e Rregullatorit për Energji (ZRRE).
- 14.3.** Pas plotësimit të këtyre dy kriterëve të lartëshënuara në pikën 14.2., Shërbimi për Konsumatorë kërkesës ia bashkëngjet kopjen e kartelës së konsumatorit si dhe një kopje të faturës së pagesës për intervenimin e kërkuar, dhe dëftesën e pagesës të së paku 30% të borxhit, si dhe marrëveshjen e riprogramimit të borxhit.
- 14.4.** Pas selektimit / ndarjes së lëndëve sipas rajoneve përkatëse nga Shërbimi për konsumatorë, ato i përcillen Departamentit të shpërndarjes. Dorëzim-pranimi bëhet me listë përcjellëse e cila nënshkruhet nga të dyja palët.
- 14.5.** Pas pranimit të lëndëve / kërkesave, ekipet përkatëse të rajoneve dalin në terren për të ekzekutuar shkyçjen. Në rastet e ndërtesave të banimit kolektiv së pari konstatohet nëse shkyçja do shkaktojë pengesa teknike dhe në furnizim e pastaj varësisht nga konstatimi realizohet shkyçja. Për të gjitha veprimet e ndërmarra hartohet procesverbali i cili nënshkruhet nga inxhinieri përgjegjës dhe konsumatori, nëse është i pranishëm.
- 14.6.** Procesverbali kthehet në Shërbimin për Konsumatorë për t'iu bashkangjitur lëndës përkatëse dhe për arkivim.
- 15. KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR RIPROGRAMIM TË BORXHIT**
- 15.1.** Konsumatorët duhet të parashtrojnë kërkesën e tyre me shkrim në Shërbimin për Konsumatorë për riprogramim të borxhit për shërbimet e ngrohjes ku bëhet pranimi dhe protokolimi i kërkesave.
- 15.2.** Shërbimi për Konsumatorë një kopje të kërkesës e dërgon në Shërbimin për inkasim.
- 15.3.** Konsumatorët për të fituar të drejtën e riprogramimit të borxhit duhet të plotësojnë këto kriterë:
- Të bëjnë pagesën së paku të 30% borxhit në tërësi;
 - Të nënshkruajnë marrëveshjen për riprogramimin e borxhit me këste;
- 15.4.** Shërbimi i Inkasimit është i obliguar të ndërmarë veprimet për realizimin e pagesave të kësteve mujore, për të cilët përpilon listën e veçantë të konsumatorëve të cilën kanë hyrë në marrëveshje për riprogramim të borxhit.
- 15.5.** Në rast se konsumatori nuk ka bërë pagesën e 3 kësteve mujore rradhazi, atëherë Shërbimi i Inkasimit, pas verifikimit të pagesave të bëra harton listën e konsumatorëve të cilët nuk i janë përmbajtur marrëveshjes për riprogramimit të borxhit. Kjo listë së bashku me kopjen e Marrëveshjes së Riprogramimit të borxhit si dhe kartelën e konsumatorit dërgohet në shërbimin juridik, për të ndërmarë veprimet ligjore përkatëse (ngritë padinë gjyqësore) ndaj konsumatorëve për moskryerjen e obligimeve – pagesën për shërbimet e ngrohjes.

16. KËRKESAT PËR NDËRRIM TË EMRIT

- 16.1.** Konsumatorët parashtrojnë kërkesat me shkrim për ndërrimin e emrit në kartelën e konsumatorit, në Shërbimin për Konsumatorë ku bëhet pranimi dhe protokolimi i tyre.
- 16.2.** Për realizimin e kësaj kërkesë konsumatorët, kërkesës së tyre me shkrim duhet t'i bashkëngjiesin njërin prej dokumenteve në bazë të të cilës dëshmojnë se janë pronar/shfrytëzues të atij objekti me sipërfaqe ngrohëse përkatëse; Dokumentet mund të jenë:
- Kontrata për shitblerje e vërtetuar në Gjykatën Komunale në Prishtinë;
 - Vendimi i gjykatës për shfrytëzimin e përhershëm të paluajtshmërisë;
 - Kontrata për faljen – dhurimin e pronës;
 - Kontrata për ndërrimin e pasurisë së paluajtshme;
 - Vendimin mbi pranim-dorëzimin e çelësve të pronës nga Agjensioni Kosovar i Pronës ose
 - Dëshmia e vdekjes së pronarit/konsumatorit si dhe ndonjë dokument i cili dëshmon çështjen e trashëgimisë apo lidhjen familjare të konsumatorit me personin i cili kërkon ndërrimin e emrit të pronarit;
- 16.3.** Përveç paraqitjes së dokumentacionit përkatës sipas pikes 16.2 kusht I domosdoshëm është pagimi i borxhit paraprak, nëse ekziston një borxh për pronën në fjalë.
- 16.4.** Pas verifikimit të dokumenteve, me qëllim të vlerësimit nëse janë përmbushur kriteret për ndërrimin e emrit në kartelën e konsumatorit dhe pagesës së borxhit paraprak, Shërbimi për Konsumatorë kompletion lëndën dhe e dorëzon për ekzekutim në Shërbimin për Faturim.
- 16.5. Shërbimi i Faturimit** – Departamenti i Financave e hapë një kartelë të re dhe kompletion lëndën me kopjen e kartelës së vjetër e cila figuron në emër të pronarit të mëparshëm si dhe kopjen e kartelës së re të krijuar në emër të pronarit të ri. Këto dy kopje i bashkëngjiten kërkesës së ekzekutuar dhe dërgohen në Shërbimin për Konsumatorë.
- 16.6.** Pas ekzekutimit të lëndës në Shërbimin për Faturim, Shërbimi për Konsumatorë përgatitë përgjigjen / njoftimin me shkrim për konsumatorin parashtrues të kërkesës, e cila i dërgohet përmes inkasantit.

17. KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR KYÇJE TË RE NË RRJETIN E NGROHJES QENDRORE

- 17.1.** Kërkesat e tyre për kyçje individuale ose kolektive, konsumatorët i parashtrojnë me shkrim në Shërbimin për Konsumatorë, ku plotësohet aplikacioni për kyçjet e reja (Aneksi VII i kësaj Procedure).
- 17.2.** Detajet mbi procesin për kyçjet e reja paraqiten në dokument të vecant: Procedura për kyçjet e reja .

Shtojcë:

Aneksi I- Forma e Aplikacionit të Kërkesës (KËRKESA);

Aneksi II- Forma e Aplikacionit të Ankesës (ANKESA);

Aneksi III- Marrëveshja për Riprogramim të borxhit me këste (MARRËVESHJA);

Aneksi IV- Lista e dorëzimit pranimit të lëndëve për shqyrtim nga Shërbimi për Konsumatorë në Departamentin e Shpërndarjes;

Aneksi V- Forma e përgjigjes për ekzekutim në Departamentin e Financave;

Aneksi VI- Forma e përgjigjes për konsumatorin;

Aneksi VII- Aplikacioni për kyçje të reja-kyçje kolektive;

**DEPARTAMENTI I FURNIZIMIT
SHËRBIMI PËR KONSUMATORË**

Të dhënat personale të konsumatorit:

Emri dhe Mbiemri:	
Shifra:	
Adresa:	
Rajoni:	
Telefoni:	
E-mail:	

KËRKESË

Vula e protokollit dhe data e pranimit

Paraqes këtë kërkesë për:

√

-KYÇJE TË RE NË RRJETIN E NGROHJES QENDRORE	
-ÇKYÇJE NGA RRJETI I NGROHJES QENDRORE	
-ZBRAZJE E RRJETIT	
-ZHVENDOSJE TË RADIATORIT	
-RIRPROGRAMIM TË BORXHIT ME KËSTE	
-NDËRRIMIN E EMRIT TË PRONARIT	
-LËSHIMIN E VËRTETIMIT QË NUK KAM BORXHE NDAJ N.Q. "TERMOKOS"Sh.a.	
-TË TJERA:	

Përshkrim:

Data:

Pranoi:

Nënshkrimi:

Referenti për Shërbim të Konsumatorëve

**DEPARTAMENTI I FURNIZIMIT
SHËRBIMI PËR KONSUMATORË**

Të dhënat personale të konsumatorit:

Emri dhe Mbiemri:	
Shifra:	
Adresa:	
Rajoni:	
Telefoni:	
E-mail:	

ANKESË

Vula e protokolit dhe data e pranimit

Paraqes këtë ankesë për:

?

-VERIFIKIMI I CILËSISË SË NGROHJES	
-VERIFIKIMI I SIPËRFAQES NGROHËSE	
-RRJEDHJE UJI	
-KONTESTIM I BORXHIT	
-KONTESTIMI I FATURAVE TË PAGUARA TË PASHKARKUARA	
-TË TJERA:	

Përshkrim:

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Data:

Pranoi:

Referenti për Shërbim të Konsumatorëve

Nënshkrimi i Konsumatorit:



MARRËVESHJE
- për pagesën e borxhit me këste -

E lidhur më dat _____, në mes të palëve:

1. N.P. "TERMOKOS" Sh.a. në Prishtinë dhe

2. Konsumatori: _____; **Adresa:** _____;

Shifra: _____;

I.

Palët përmes kësaj marrëveshje deklarojnë se janë dakorduar që Konsumatori _____ me adresë dhe shifër të lartshënuar, në emër të shërbimit të ngrohjes të paguaj borxhin total në N.Q."TERMOKOS" Sh.a. në shumë prej _____ €.

II.

Pagesa e borxhit total në emër të shërbimit për ngrohje ndaj N.P. "TERMOKOS" Sh.a. do të bëhet me këste në afat prej _____ muajve.

III.

Pagesa e borxhit përmes kësteve fillon nga data _____. Shuma mujore e këstit për pagesë në emër të borxhit është _____ € në muaj.

Kjo pagesë duhet të përmbushet në vijim përmes kësteve mujore nga ana e konsumatorit ndaj N.P. "TERMOKOS" Sh.a. që në fillim të çdo muaji vijues, e më së largu deri më datën 5 të muajit vijues.

IV.

Përveç pagesës së riprogramimit, konsumatori është i obliguar të bëjë edhe pagesën mujore të faturave në vijim.

V.

Kjo marrëveshje konsiderohet si e përfunduar me rastin e pagesës së këstit të fundit si dhe përmbushjes së borxhit në tërësi nga ana e konsumatorit.

VI.

Pagesa e kësteve mujore bëhet përmes faturave apo në xhironlogarinë bankare të N.P. "TERMOKOS" Sh.a. - Prishtinë.

VII.

Në rast të ndonjë kontesti eventual, kompetente për zgjidhjen e kësaj marrëveshje është Gjykata Komunale në Prishtinë.

VIII.

Palët në marrëveshje me nënshkrimin e tyre deklarojnë se e kanë kuptuar dhe e nënshkruajnë pa vërejtje. Kjo marrëveshje është shkruar në tri kopje, nga të cilat nga një kopje i'u dorëzohet palëve në marrëveshje.


PALËT NË MARRËVESHJE:

Udhëheqësi i shërbimit për Inkasim

Konsumatori:

_____, Nr. i Letënjoftimit

Aneksi IV – lista e pranim/dorëzimit të lëndëve për shqyrtim nga shërbimi për konsumatorë në Departamentin e Shpërndarjes

 TERMOKOS ngrohtorja e qytet							
Nga		Shërbimi për Konsumatorë					
Për		Referentin e terenit për palë të treta					
Datë							
Landa		Ankesa-Kërkesa					
Nr	Shifra	Emri Mbiemri	Adresa	Rajoni	Nr. protokol	Data	verejtje
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
<i>Referent i Shërbimi për Konsumatorë</i>				<i>Referent për palë të treta</i>			
_____				_____			
_____				(Data)			
_____				_____			



TERMOKOS

ngrohtorja e qytetit

Nga:	Shërbimi për Konsumatorë
Për:	Departamenti i Financave
Datë:	
Subjekti:	Ekzekutim për zbritje

Konsumatorin: _____
Adresa: _____

Shifra e konsumatorit: _____

Sip.në kartelë: _____ m²
Sektori: _____

Pas shqyrtimit të ankesë së konsumatorit **Nr:** _____ të datës _____ nga **Departamenti i Distribuimit**, me datë _____

Të aplikohet zbritje në kthimin e faturimit si në vijim.

➤ T'i zbritet _____% nga vlera e faturave të papaguar për periudhën: _____.

- **Bashkangjitur keni lëndën komplet në origjinal, pas ekzekutimit lënda së bashku me dokumentin e shkarkimit dhe kartelën e konsumatorit t'i kthehet Shërbimit për Konsumatorë.**

Referent i Shërb.për Konsumatorë

Udhëh.e Shërb.për Konsumator



TERMOKOS

ngrohtorja e qytetit

Për:	
Nga:	Shërbimi për Konsumatorë
Datë	
Subjekti:	Përgjigje në ankesën e juaj

Shifra e konsumatorit: _____
Sip.në kartelë: _____ m²
Sektori: _____

Pas shqyrtimit të ankesës suaj Nr: _____ të datës _____ N.P. "Termokos" sh.a
ju njoftojmë si në vijim:

- *Për periudhën _____ i'u është bërë zbritje _____ % nga vlera e faturave të pa paguar .*

Për të ju lehtësuar kryerjen e obligimeve ndaj N.P. "TERMOKOS"Sh.a., N.P. "TERMOKOS"Sh.a, për konsumatorët që nuk e kanë riprogramuar borgjin

ju ofron mundësinë e riprogramimit të borxhit për pagesën e borxhit përmes kësteve, për të cilën duhet:

- Të paguhet **30%** e vlerës totale të borxhit, në ditën e lidhjes së marrëveshjes për pagesën e borxhit me këste;
- Pjesa tjetër e borxhit duhet të paguhet me këste, varësisht prej shumës së borxhit dhe atë në periudhë kohore sipas mundësisë materiale maksimumi **18** muaj;
- Të bëhet pagesa e borxhit të mbetur me këste brenda afatit kohor të precizuar në marrëveshjen;
- Të bëhet nënshkrimi i marrëveshjes për pagesën e borxhit me këste;
- Të bëhet nënshkrimi i kontratës për furnizim me ngrohje

Shuma totale e borxhit tuaj është e precizuar në kartelën e konsumatorit, e cila duhet të paguhet brenda **15** ditëve kalendarike nga data e pranimin të saj. Në rast të mospërbushjes së borxhit nga ana e juaj brenda afatit kohor, realizimin e shërbimeve tona do ta bëjmë përmes procedurave tjera në vazhdim.

Referent i Shërb. për Kons.
Violeta Vitija

Udhëheq.e Shërb. për Kons.
Rejhane Islami

Aneksi VII – Aplikacioni për kyçje të reja – kyçje kolektive



Tel/Fax 038 541 780 - Mob 044 966 150

Formular: Aplikacion për kyçje të reja

Rrjeti i Ngrohjes qendrore
<input type="checkbox"/> për kyçje
<input type="checkbox"/> për kushte teknike projektuese
<input type="checkbox"/> të tjera: Informacion lidhur me mundësinë e kyçjes në sistemin e ngrohjes qendrore
<input type="checkbox"/> të tjera:

(Nënvizo fushën e kërkuar)

TË DHËNAT E OBJEKTIT:

Rruga:		Nr		M ² :	
				Numri i	
Komuna		Ngastra kadastrale		parceles	

DESTINIMI I OBJEKTIT:

<input type="checkbox"/> Banesor	<input type="checkbox"/> Afarist	<input type="checkbox"/> Banesoro-Afarist	<input type="checkbox"/> të tjera:	
----------------------------------	----------------------------------	---	------------------------------------	--

Kërkuesi i kyçjes:
Emri dhe mbiemri:
Telefoni:
(Shtepi/Zyre/Mobil):

INVESTITORI/PRONARI I OBJEKTIT:
Emri i Investitorit/Pronarit
Numri i biznesit:

DOKUMENTACIONET SHITESË(shëno fushën adekuate,apo jep shënime për dokumente tjera):

<input type="checkbox"/> Dokumentacioni i projektit <input type="checkbox"/> dokumenti i pronësisë <input type="checkbox"/> leja urbanistike <input type="checkbox"/> kopja e planit
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
Shënim:

Me nënshkrimin e këtij dokumenti vërtetohet që informacionet e mia personale vlejné për nevojat e N.Q “Termokos” sh.a

Prishtinë,më		Nënshkrimi	
--------------	--	------------	--