PROCEDURA PËR SHQYRTIMIN E ANKESAVE DHE KËRKESAVE TË KONSUMATORËVE TË NP "TERMOKOS"Sh.A PRISHTINË

Gusht 2020

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 6

7.ANKESAT E KONSUMATORËVE PËR CILËSINË E NGROHJES 7

8.ANKESAT E KONSUMATORËVE PËR SIPËRFAQEN E NGROHJES SË FATURUAR 8

9. ANKESAT E KONSUMATORËVE PËR MOS – SHLYERJEN E BORXHIT TË PAGUAR NË KARTELAT E KONSUMATORËVE 8

10.SHQYRTIMI DHE TRAJTIMI I KËRKESAVE TË KONSUMATORËVE 9

11. KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR RIKYÇJE NË RRJETIN E NGROHJES QENDRORE **Error! Bookmark not defined.**

12.KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR SHKYÇJE NGA RRJETI I NGROHJES QËNDRORE 9

13.KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR ZBRAZJEN E RRJETIT, ELIMINIMIN E RRJEDHJEVE TË UJIT RIPARIMET DHE PËR TJERA TË RRJETIT SEKONDAR TË NGROHJES QËNDRORE 12

14.KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR RIPROGRAMIM TË BORXHIT 13

15.KËRKESAT PËR NDËRRIM TË EMRIT 13

16.KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR KYÇJE TË RE NË RRJETIN E NGROHJES QËNDRORE 14

1. HYRJE

1.1 Kjo procedurë është përgaditur nga Ndërmarrja Publike (NP) "Termokos" Sh.A. Prishtinë, 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 NP "Termokos" Sh.A. lidhur me zgjidhjen e ankesave të parashtruara të konsumatorëve ndaj shërbimit të furnizimit me energji termike (ngrohjes qendrore).

1.3 Këto veprime duhet të jenë në përputhje të plotë me Ligjin për energjinë termike, Rregullën 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 të shpërndarjes së energjisë termike (grohjes qëndrore).

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 shpejtë dhe të drejtë 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

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

"Konsumatorë familjar " – konsumatorët që blejnë energji termike për konsum vetjak për ekonominë familjare të tyre, duke mos përfshirë veprimtarinë komerciale apo profesionale.

"Konsumatorë jofamilar" – person fizik a juridik që blen energji që nuk e shfrytëzon për nevoja të veta familjare, e ku përfshihen edhe prodhuesit dhe blerësit me shumicë

"Zyra e Rregullatorit për Energji (ZRRE)" - rregullatori i pavarur i aktiviteteve energjetike të përcaktuar në Kreun II të Ligjit për Rregullatorin e Energjisë.

"Zgjidhje Alternative e Kontesteve (ZAK)" - një mekanizëm negocimi ose ndërmjetësimi për zgjidhjen joformale, të padetyrueshme dhe vullnetare të kontesteve.

"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.

"Ankesë" - çdo shprehje e paknaqësisë e parashtruar prej konsumatorëve/aplikuesve tek furnizuesit, operator të sistemit, apo në Rregullator.

“Kontest” - çdo mosmarrëveshje e iniciuar nga ndonjë i licencuar kundër licencuarve të tjerë.

“Divizioni për konsumatorë”– është shërbim i NP Termokos cili është përgjegjës për shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave dhe kërkesave të përshkruara në këtë procedure.

“Furnizues Publik” - nënkupton Departamentin e Furnizimit të NP 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.

“Operatori i Sistemit të Shpërndarjes” nënkupton Departamentin e Shpërndarjes të NP Termokos SH.A., i cili e ushtron veprimtarinë e operimit dhe mirëmbajtjes të sistemit të shpërndarjes së energjisë termike (ngrohjes qendrore), në bazë të licencës së lëshuar nga ZRRE-ja.

“Konsumator” do të thotë konsumatori i fundit i furnizuar me energji termike për ngrohje.

“Pika matëse” nënkupton paisjen matëse të energjise termike për ngrohje të shpenzuar nga ana e konsumatorëve fundor.

“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.

2.2 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 Termike.

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

3.1 Konsumatorët e N.P. “TERMOKOS”Sh.a. paraqesin ankesat dhe kërkesat e tyre me shkrim në Divizionin 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 Formulari i paraqitjes se ankesës, përmbanë këto të dhëna:

Të dhënat për Konsumatorin:

- Emri dhe mbiemri i konsumatorit,
- Shifra e konsumatorit;
- Adresa e konsumatorit;
- Telefoni dhe e-maili kontaktues i konsumatorit;
- Nr.personal i letërnjoftimit
- Kontrata për furnizim me ngrohje (Po/Jo)
- Përshkrimi i llojit të ankesës;
- Data dhe nënshkrimi i ankesës apo kërkesës së paraqitur nga konsumatori;

Kartela e konsumatorit i bashkangjitet ankesës / kërkesës nga Divizioni për konsumatorë për procedim të mëtejmë;

Të dhënat për parashtruesin e ankesës:

- Emri dhe mbiemri i paraqitësit të ankesës,

- Telefoni dhe e-maili kontaktues i paraqitësit të ankesës;
- Nr.personal i letërnjoftimit
- Statuti i paraqitësit të ankesës (qiraxhiu,i autorizuari,anëtari i familjes,etj.)
- Autorizimi (nëse nuk është:qiraxhi,ose anëtarë i familjes)
- Kontratën mbi qiranë për shfrytëzimin e banesë/lokalit

3.3. Konsumatori mund të kontaktoj me Divizionin e konsumatorëve me anë të telefonit ose me anë të mjeteve tjera të komunikimit (e-mail) vetëm në rastin kur parashtron ankesa që kërkojnë qartësim të ndonjë problemi ose informacion shtesë, dhe që nuk kërkon ndonjë veprim të mëtejmë nga furnizuesi, përveç informimit, qartësimit dhe udhëzimit.

3.4 Në rastet kur furnizuesi dhe operator 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.

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 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.

b) 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 Energjisë 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 DIVIZIONIN PËR KONSUMATORË

5.1 Divizioni për konsumatorë 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 dokumententet 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 Divizionit për konsumatorë. Çdo lëndë e protokolluar

regjistrohet në bazën e të dhënave të Divizionit për konsumatorë. Kopja i ipet konsumatorit ndërsa origjinali përcillet me listen përcjellëse në divizionet përkatëse.

5.4 Konsumatori ka të drejtë t'ia bashkëngjes 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 Divizionin për konsumatorë.

6 SHQYRTIMI DHE ZGJIDHJA E ANKESAVE TË KONSUMATORËVE

6.1 Divizioni për konsumatorë në koordinim me departamentet përkatëse të NP Termokos, është përgjegjës për shqyrtimin dhe zgjidhjen e të gjitha ankesave të konsumatorëve sa më shpejt që është e mundur, por brenda afatit të specifikuar në paragrafin 6.2.

6.2 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.

6.3 Përgjigja në ankesë nga NP Termokos, Divizioni për konsumatorë duhet të jetë në përputhje me nenin 10 të Rregullës për Zgjidhjen e Ankesave dhe Kontesteve në Sektorin e Energjisë, dhe duhet të përmbajë:

a) Emrin e të licencuarit që nxjerr vendimin, numrin e referencës, datën e nxjerrjes se vendimit;
b) Emrin, shifrën dhe adresën e konsumatorit;
c) Bazën ligjore dhe dispozitivin:arsyetimin i cili duhet të përmbajë një përmbledhje te provave te paraqitura gjatë procesit të shqyrtimit;
d) Proceset e mundshme alternative për zgjidhjen e ankesave, nëse konsiderohet e përshtatshme për rrethanat e ankuesit;
e) Këshillën juridike për konsumatorin mbi të drejtën e tij për të parashtruar ankesë në Rregullatori, kundër vendimit të nxjerrë nga Furnizuesi.

6.4 NQ Termokos duhet të informojë konsumatorin për marrjen e vendimit përmes thirrjes telefonike, shpërndarje personale, me anë të postës, ose përmes postës elektronike.

6.5 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.

7 ANKESAT E KONSUMATORËVE PËR CILËSINË E NGROHJES

7.1 Pas pranimit të ankesës për cilësinë e ngrohjes dhe protokolimit në Divizionin për konsumatorë, ndërmerret verifikimi i cilësisë së ngrohjes nga ekipa e rajonit përkatës të Departamentit të distribuimit.

7.2 Divizioni për konsumatorë 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 distribuimit për shqyrtimin dhe verifikimin e cilësisë së ngrohjes.

7.3 Referenti për palë të treta i rajonit përkatës të Departamentit të distribuimit është i obliguar t'i merr lëndët nga Divizioni për konsumatorë 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 Divizionit për konsumatorë dhe Departamentit të Distribuimit.

7.5 Ekipa përkatëse e Departamentit të Distribuimit, pas pranimit të lëndës(ve), del në terren për verifikimin e cilësisë së ngrohjes, verifikim i cili 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 procesverbali detyrimisht duhet të ketë datën e verifikimit dhe nëshkruhet nga referentët dhe inxhinierët përgjegjës të rajonit si dhe konsumatori, dhe një kopje e procesverbalit i ipet konsumatorit.

7.6 Në bazë të procesverbalit, përgaditet me shkrim përgjigja nga Departamenti i distribuimit, 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 Përgjigjja e përgaditur nga Departamenti i distribuimit dorëzohet në Divizionin për konsumatorë, me një listë përcjellëse mbi dorëzim-pranimin e lëndëve nga Departamenti i distribuimit në Divizionin për konsumatorë, e cila duhet të nënshkruhet nga të dy palët.

7.8 Bazuar në përgjigjen e Departamentit të distribuimit, Divizioni për konsumatorë e kompleton lëndën duke përcaktuar zbritjen për shkak të cilësisë së dobët të ngrohjes dhe përcillet në Departmentin 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 Divizioni për konsumatorë.

8 ANKESAT E KONSUMATORËVE PËR SIPËRFAQEN E NGROHJES SË FATURUAR

8.1 Pas pranimit dhe protokolimit të këtyre ankesave, Divizioni për konsumatorë e dorëzon ankesën në Divizionin e kontrollit për lidhje të reja dhe ankesa ose në Departamentin e distribuimit, varësisht se kujt i përket ankesa .

8.2 Pas pranimit të lëndëve, Divizioni i kontrollit për lidhje të reja dhe ankesa dhe Departamenti i distribuimit, në teren bëjnë verifikimin e sipërfaqes së ngrohjes, ndërkaq, të gjeturat e verifikimit përshkruhen në procesverbal. Procesverbali duhet të nenshkruhet nga palët dhe një kopje duhet t'i lihet konsumatorit.

8.3 Divizioni i kontrollit për lidhje të reja dhe ankesa dhe Departamenti i distribuimit, e dorëzojnë kopjen e procesverbalit në Divizionin për konsumatorë, i cili e kompleton lëndën dhe e procedon mëtutje për ekzekutim në Divizionin e faturimit ose në Departamentin e financave (varësisht kujt i përket ekzekutimi), ku bëhet korrigjimi i faturës(ve) të kontestuara dhe gjithashtu bëhet korrigjimi i sipërfaqes në data bazën e konsumatorëve.

8.4 Divizioni i kontrollit për lidhje të reja dhe ankesa, i përgatitë vetë lëndët për ekzekutim në divizionet- departamentet përkatëse. Pasi të kthehen lëndët e kryera në Divizionin e kontrollit për lidhje të reja dhe ankesa, klasifikohen se ku duhet të regjistrohen lëndët e kryera në Divizionin për konsumatorë. Përgjigjet për konsumatorë dërgohen në Divizionin për konsumatorë, i cili ia dorëzon përgjigjen konsumatorit sipas nenit 6.4 të kësaj procedure.

8.5 Lëndët e ekzekutuara, kthehen në Divizionin për konsumatorë si lëndë të ekzekutuara me qëllim të protokolimit 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 Divizionin për konsumatorë.

9.2 Lidhur me shqyrtymin 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 të paguara dhe të pashkarkuara; dhe
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 -** Divizioni për konsumatorë e dorëzon lëndën e kompletuar (ankesën dhe kopjet e faturave) në Divizionin e inkasimit. Pas dorëzimit të lëndës në Divizionin 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 në 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 cilave u 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 të veçanta.

9.5 Kur konsumatori nuk posedon dëshmi-kopjet të faturave – ky rast kërkon verifikim në arkivën e Termokosit, dhe atëherë komisioni i caktuar nga Departamenti i financave e bënë 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.P. "Termokos"sh.a. kërkon nga konsumatori që të bëjë pagesën e faturave të papaguara.

9.8 Pas verifikimit të faturave, lëndët kthehen prapë në Divizionin 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 kësi raste nje kopje e lëndës përgatitet për raportim në organet përgjegjëse për krime ekonomike.

10 SHQYRTIMI DHE TRAJTIMI I KËRKESAVE TË KONSUMATORËVE

10.1. Kërkesat e konsumatorëve përfshijnë kërkesat e llojeve të ndryshme, siç janë:

a) Rikyçje 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).
h) Ndërrimi i **destinimit** nga sektori banesor në afaristë, **bashkimi** i banesave/lokaleve, shfrytëzim i **pjesërishëm** banesor/afarist.

11 KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR SHKYÇJE NGA RRJETI I NGROHJES QËNDRORE

11.1 Konsumatorët kanë të drejtë të kërkojnë nga ndërmarrja e energjisë termike shkyçjen e përkohëshme apo të përherëshme nga rrjeti i ngrohjes.

11.2 Konsumatorët të cilët dëshirojnë të shkyçen nga rrjeti i ngrohjes, duhet të parashtrojnë kërkesën e tyre me shkrim për shkyçje nga rrjeti i ngrohjes qëndrore në Divizionin për konsumatorë, ku bëhet pranimi dhe protokolimi i kërkesave.

11.3 Ndërmarrja e energjisë termike shkyç konsumatorin nga rrjeti termik në rast se:

11.3.1 Konsumatori ka të paguar borxhin në tërësi, dhe

11.3.2 Konsumatori ka borxh të pa paguar per shkaqe te panjohura.

Konsumatori duhet t'i paguaj të gjitha shpenzimet për shkyçje nga rrjeti i ngrohjes, në bazë të ofertës nga N.P Termokos sh.a.

11.4 Në rast të shkyçjes së konsumatorit nga rrjeti i ngrohjes së NP Termokos sh.a , borxhi do të ekzistojë me shifer në kartelën e konsumatorit, e që nënkupton se në rast të paraqitjes se kërkesës për **rikyçjen** e konsumatorit, do të **aplikohen** Procedurat për **rikyçje** në rrjetin e ngrohjes qëndrore, sipas pikës **12**.

11.5 Në rastet kur konsumatori i ka paguar të gjitha detyrimet e tij ndaj ndërmarrjes së energjisë dhe **shkyçja është e përhershme**, atëherë taksa për shkyçje nuk do të aplikohet, ndërsa në rastet kur kemi të bëjmë me **shkyçje të përkohshme** taksat do të aplikohen, konform Shtojcës 1 të Rregullës për Shkyçje dhe Rikyçje të Konsumatorëve në Sektorin e Energjisë.

11.6 Në rast se konsumatori që ka bërë kërkesë për shkyçje të përkohshme apo të përhershme dhe nuk i ka paguar plotësisht detyrimet e tij ndaj ndërmarrjes së energjisë, atëherë do të aplikohen dispozitat që kanë të bëjnë me taksat e shkyçjes konform Shtojcës 1 të Rregullës për Shkyçje dhe Rikyçje të Konsumatorëve në Sektorin e Energjisë.

11.7 Kur konsumatori nuk i ka paguar të gjitha detyrimet e tij ndaj ndërmarrjes së energjisë si në paragrafin 4 të këtij neni, atëherë ndërmarrja e energjisë për arkëtimin e borxhit **do të aplikoj procedurat konform dispozitave ligjore në fuqi**.

11.8 Kur ndërmarrja e energjisë bën shkyçjen e konsumatorit nga rrjeti i ngrohjes, atëherë ndërmarrja e energjisë duhet të përpilojë procesverbalin e shkyçjes, ku konsumatori duhet të nënshkruhet dhe një kopje e procesverbalit duhet t'i lihet konsumatorit.

11.9 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 bëj me mos-shkaktimin e pengesave teknike dhe të furnizimit për konsumatorët tjerë në ndërtesë.

11.10 Pas plotësimit të këtyre kritereve të lartshënuara në nenet 11.2 - 11.6, kërkesës për shkyçje nga rrjeti i ngrohjes qëndrore 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 Divizioni për konsumatorë, ato i përcillen Departamentit të distribuimit ose Divizionit të kontrollit për lidhje të reja dhe ankesa. Dorëzim-pranimi bëhet me listë përcjellëse e cila nënshkruhet nga dy palët.

11.11 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.

11.12 Procesverbali kthehet në Divizionin 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 paragrafin 11.7 dhe konsumatori nuk ka qenë për të nënshkruar procesverbalin, atëherë, Divizioni për konsumatorë përgatitë njoftimin të cilit i bashkangjitet edhe procesverbali. Ky njoftim i dërgohet konsumatorit përmes inkasantit.

11.13 Për rastet kur shkyçja është realizuar, Divizioni i konsumatorëve përgatit njoftimin me lëndën e kompletuar dhe e dërgon në Divizionin e faturimit, ku ndërmerren veprimet për ndërprerjen e faturimit për konsumatorët e shkyçur.

11.14 Për rastet e shkyçjes në ndërtesat e banimit kolektiv, veprimet lidhur me faturimin e energjisë termike trajtohen përmes Procedurës për lexim dhe faturim që hartohet nga NP Termokos dhe aprovohet nga ZRRE, siç përcaktohet në Rregullën për Kushteve të Pergjithshme të Furnizimit me Energji.

12 KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR RIKYÇJE NË RRJETIN E NGROHJES QËNDRORE

12.1 Konsumatorët, kërkesën e tyre për rikyçje në rrjetin e ngrohjes qëndrore, duhet t'a parashtrojnë me shkrim në Divizionin për konsumatorë, ku bëhet pranimi dhe protokolimi i kërkesave.

12.2 Kriteret që duhet t'i përmbushë konsumatori për të fituar të drejtën e rikyçjes janë:

a) Borxhi në kartelën e konsumatorit duhet të jetë 00.00€;

b) Konsumatori duhet të bëjë pagesën e taksës për rikyçje në rrjetin e ngrohjes qendore 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.

c) Në pamundësi të pagesës së borxhit në tërësi,konsumatori duhet të paguaj 30% të borxhit të pa kontestuar,dhe pjesën tjetër t'a riprogramoj në këste (varësisht prej shumës së borxhit).

d) Borxhi i kontestuar, nuk do të llogaritet (sipas pikën c), por pasi të zgjidhet borxhi i kontestuar, do të paguhet në tërsi brenda afatit prej 30 ditëve, ose do të bëhet aneks marrëveshje për riprogramimin e borxhit të zgjidhur. Në të kundërtën do të zbatohen dispozitat ligjore bazuar në LMD (Ligji për marëdhëniet e detyrimeve 04/L-077), LPP (Ligji për procedurën përmbarimore 04/L -139) dhe LPK (Ligji i procedurës Kontestimore 03/L-006).

e) Nënshkrimi i kontratës për furnizim me ngrohje (për konsumatoret të cilët nuk kanë Kontratë për Furnizim me Ngrohje).

12.3 Pas plotësimit të këtyre kritereve të lartëshënuara në pikën 12.2, nga Divizioni për konsumatorë, kërkesës për rikyçje i bashkangjitet një kopje e kartelës së konsumatorit si dhe një kopje e faturës së pagesës për taksën e rikyçjes, si dhe kopja e marrëveshjes së riprogramimit të borxhit dhe aneks marrëveshjes. Më pastaj Divizioni për Konsumatorë bën selektimin/ndarjen e lëndëve për secilin konsumatorë, për rajonet përkatëse që u takojnë konsumatorët.

12.4 Pas selektimit / ndarjes së lëndëve, ato iu përcillen ekipeve të rajoneve përkatëse të Departamentit të distribuimit dhe Divizionit të kontrollit për lidhje të reja dhe ankesa.

12.5 Dorëzim-pranimi i lëndëve bëhet me listën përcjellëse të lëndëve që duhet nënshkruar nga referentët përkatës të Divizioni për Konsumatorë me Departamentit të distribuimit, dhe Divizionit të kontrollit për lidhje të reja dhe ankesa.

12.6 Pas pranimit të kërkesave, ekipi i rajonit përkatës tëDepartamentit të distribuimit dhe ekipi i Divizionit të kontrollit për lidhje të reja dhe ankesa, dalin në teren për të ekzekutuar rikyçjen e konsumatorëve në rrjetin e ngrohjes qendrore. Pas kryerjes së ekzekutimit – rikyçjes, hartohet procesverbali, i cili përmban të dhëna për rikyçjen që është ekzekutuar, ndër të tjera shënohet: data e ekzekutimit të rikyçjes, emri i konsumatorit dhe adresa e objektit, hyrjes, lokalit apo baneses se rikyçur. Ky procesverbal nënshkruhet nga ekipi i Divizionit të kontrollit për lidhje të reja dhe ankesa, nga Departamenti i distribuimit nënshkruhet prej inxhinierit përgjegjës dhe konsumatorit nëse është i pranishëm.

12.7 Procesverbali kthehet në Divizionin për konsumatorë, në të cilin përgatitet lënda për t'u ekzekutuar rikyqjen (nga pasiv në aktiv) e faturimit në Divizionin e faturimit, dhe pas ekzekutimit i bashkangjitet lëndës përkatëse për arkivim.

13. KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR ZBRAZJEN E RRJETIT, ELIMINIMIN E RRJEDHJEVE TË UJIT DHE PËR RIPARIMET TJERA TË RRJETIT SEKONDAR TË NGROHJES QËNDRORE

13.1 Konsumatorët duhet të parashtrojnë kërkesën e tyre me shkrim në Divizionin për konsumatorë për zbrazje të rrjetit, eliminimit të rrjedhjeve të ujit dhe riparimeve tjera të rrjetit sekondarë të ngrohjes qëndrore, ku bëhet pranimi dhe protokolimi i kërkesave.

13.2 Kriteret që duhet t'i përmbushë konsumatori për të realizuar kërkesat nga pika 13.1 janë:

- Borxhi në kartelën e konsumatorit duhet të jetë 00.00€;
- Në pamundësi për të paguar borxhin nëtërësi, konsumatorit i mundësohet pagesa prej 30% e borxhit të përgjithëshëm, ndërsa pjesa tjetër të paguhet me këste mujore (varësisht prej shumës 12 muaj, 24 muaj dhe 36 muaj); dhe
- Konsumatori duhet të bëjë pagesën e taksës përkatëse për realizimin e zbrazjes së rrjetit të ngrohjes qëndrore. Taksa është e përcaktuar në bazë të Çmimores për Intervenime në Rrjetin Sekondar, të aprovuar nga Zyra e Rregullatorit për Energji (ZRRE).

13.3 Pas plotësimit të këtyre dy kritereve të lartshënuara në pikën 13.2, Divizioni 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.

13.4 Pas selektimit / ndarjes së lëndëve sipas rajoneve përkatëse nga Divizioni për konsumatorë, ato i përcillen Departamentit të Distribuimit. Dorëzim-pranimi bëhet me listë përcjellëse e cila nënshkruhet nga të dyja 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 të shkaktojë pengesa teknike dhe në furnizim, e pastaj varësisht nga konstatimi

realzohet shkyçja. Për të gjitha veprimet e ndërmarra hartohet procesverbali i cili nënshkruhet nga inxhinieri përgjegjës dhe konsumatori, nëse është i pranishëm.

13.6 Procesverbali kthehet në Divizionin për konsumatorë për t'iu bashkangjitur lëndës përkatëse dhe për arkivim.

14 KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR RIPROGRAMIM TË BORXHIT

14.1 Konsumatorët duhet të parashtrojnë kërkesën e tyre me shkrim në Divizionin për konsumatorë, për riprogramim të borxhit për shërbimet e ngrohjes, ku bëhet pranimi dhe protokolimi i kërkesave.

14.2 Divizioni për konsumatorë, një kopje të kërkesës e dërgon në Divizionin për inkasim.

14.3 Konsumatorët, për të fituar të drejtën e riprogramimit të borxhit, duhet të plotësojnë këto kritere:

- Të bëjnë pagesën e së paku 30% të borxhit në tërësi;
- Të nënshkruajnë marrëveshjen për riprogramimin e borxhit me këste;

14.4 Divizioni i Inkasimit është i obliguar të ndërmarrë veprimet për realizmin e pagesave të kësteve mujore, për të cilët përpilon listën e veçantë të konsumatorëve të cilën kanë hyrë në marrëveshje për riprogramim të borxhit.

14.5 Në rast se konsumatori nuk ka bërë pagesën e 3 kësteve mujore rradhazi, atëherë Divizioni 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 Zyrën ligjore, për të ndërmarrë veprimet ligjore përkatëse (lënda dërgohet te përmbaruesi privat ose ngritë padinë gjyqësore) ndaj konsumatorëve për moskryerjen e obligimeve – pagesën për shërbimet e ngrohjes.

15 KËRKESAT PËR NDËRRIM TË EMRIT

15.1 Konsumatorët parashtrojnë kërkesat me shkrim për ndërrimin e emrit në kartelën e konsumatorit në Divizionin për konsumatorë, ku bëhet pranimi dhe protokolimi i tyre.

15.2 Për realizimin e kësaj kërkese konsumatorët, kërkesës së tyre me shkrim duhet t'i bashkëngjesin 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 çelësave 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;

15.3 Përveç paraqitjes së dokumentacionit përkatës sipas pikës 15.2 kusht i domosdoshëm është pagimi i borxhit paraprak, nëse ekziston një borxh për pronën në fjalë.

15.4 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, Divizioni për konsumatorë, kompleton lëndën dhe e dorëzon për ekzekutim në Divizionin për faturim.

15.5 Divizioni i faturimit – Departamenti i financave e hapë një kartelë të re dhe e kompleton 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 bashkangjiten kërkesës së ekzekutuar dhe dërgohen në Divizionin për konsumatorë.

15.6 Pas ekzekutimit të lëndës në Divizionin për faturim, Divizioni për konsumatorë, përgatitë përgjigjen / njoftimin me shkrim për konsumatorin parashtrues të kërkesës, e cila i dërgohet përmes inkasantit.

16. KËRKESAT E KONSUMATORËVE PËR KYÇJE TË RE NË RRJETIN E NGROHJES QËNDRORE

16.1 Kërkesat e tyre për kyçje individuale ose kolektive, konsumatorët i parashtrojnë me shkrim në Divizionin për konsumatorë, ku plotësohet aplikacioni për kyçjet e reja (Aneksi VII i kësaj Procedure).

16.2 Detajet mbi procesin për kyçjet e reja paraqiten në dokument të veçantë: Procedura për kyçjet e reja .

Shtojcat:

Aneksi I- Forma e Aplikacionit të Kërkesës (KËRKESA) e modifikuar;
Aneksi II- Forma e Aplikacionit të Ankesës (ANKESA) e modifikuar;
Ankesi III- Forma e Marrëveshjes për Riprogramim të borxhit me këste (MARRËVESHJA);
Aneksi IV- Lista e dorëzim pranimit të lëndëve për shqyrtim nga Divizioni për konsumatorë në Departamentin e Distribuimit;
Ankesi V- Forma e përgjigjes për ekzekutim në Departamentin e Financave;
Ankesi VI- Forma e përgjigjes për konsumatorin;
Ankesi VII- Forma Aplikacionit për kyçje të reja-kyçje kolektive

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

Vula e protokolit dhe data e pranimit

DEPARTAMENTI I FURNIZIMIT

DIVIZIONI PËR KONSUMATORË

Të dhënat personale të konsumatorit

Emri e mbiemri:
Shifra:
Adresa:
Telefoni:
E-mail :
Nr.personali i letërnjoftimit:
Ka Kontratë për furnizim me ngrohje : □ Po ; □ Jo ; (sheno shenjën √)

Të dhënat personale për paraqitësin e kërkesës:

Emri e mbiemri:
Telefoni:
E-mail :
Nr.personal i letërnjoftimit:
Statuti i paraqitësit të ankesës: □ qiraxhiu; □ i autorizuari;□ anëtari i familjës ; (sheno shenjën √)
Autorizimi (nëse nuk është:qiraxhi,ose anëtarë i familjës □ Po ; □ Jo ; (vendos shenjënV)
Kontratën mbi qiranë për shfrytëzimin e banesë/lokalit : □ Po ; □ Jo ; (sheno shenjënV)

KËRKESË

Paraqesë këtë kërkesë për:	√
1. KYÇJE TË RE NË RRJETIN E NGROHJES QENDRORE	
2. RIKYÇJE NË RRJETIN E NGROHJES QENDRORE	
3. SHKYÇJE NGA RRJETI I NGROHJES QENDRORE	
4. ZBRAZJA E RRJETIT	
5. ZHVENDOSJE TË RADIATORIT	
6. RIPROGRAMIM TË BORGJIT ME KËSTE	

7. NDËRRIMIN E EMRIT TË PRONARIT	
8. LËSHIMIN E VËRTETIMIT QË NUK KA BORGJE NDAJ N.P."TERMOKOS" SH.A	
9. TË TJERA	

Përshkrimi:_____
_____

Data:_____ Pranoi:_____

Aneksi II - Forma e Aplikacionit të Ankesës (Ankesa)

Vula e protokolit dhe data e pranimit

TERMOKOS
ngrohtorja e qytetit

DEPARTAMENTI I FURNIZIMIT
DIVIZIONI PËR KONSUMATORË

Të dhënat personale të konsumatorit

Emri e mbiemri:
Shifra:
Adresa:
Telefoni:
E-mail :
Nr.personali i letërnjoftimit:
Ka Kontratë për furnizim me ngrohje : □ Po ; □ Jo ;(sheno shenjën √)

Të dhënat personale për paraqitësin e ankesës:

Emri e mbiemri:
Telefoni:
E-mail :
Nr.personal i letërnjoftimit:
Statuti i paraqitësit të ankesës: □ qiraxhiu;□ i autorizuari;□ anëtari i familjës;(sheno shenjën √)
Autorizimi (nëse nuk është:qiraxhi,ose anëtarë i familjës □ Po ; □ Jo ;(sheno shenjënV)
Kontratën mbi qiranë për shfrytëzimin e banesë/lokalit : □ Po ; □ Jo ;(sheno shenjënV)

ANKESË

Paraqesë këtë ankesë për:	(sheno shenjën **√**)
1. VERIFIKIMI I CILËSISË SË NGROHJES	
2. VERIFIKIMI I SIPËRFAQES NGROHËSE	
3. RRJEDHJE UJI	
4. KONTESTIMI I BORGJIT	
5. KONTESTIMI I FATURAVE TË PAGUARA TË PA SHKARKUARA	
6. TË TJERA	

Përshkrimi:_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Data:_____ Pranoi:_____

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 nd 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 kështit 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 kështit të fundit si dhe përmbushjes së borxhit në tërësi nga ana e konsumatorit.

VI.

Pagesa e kësteve mujore bëhet përmes faturave apo në xhirollogarinë 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 Divizioni për konsumatorë në Departamentin e Shpërndarjes

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							

Referent i Shërbimi për Konsumatorë ***Referent për palë të treta***

_____ _____

_____ (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 Sherb.për Konsumatorë
_____
_____

Udhëh.e Shërb.për Konsumator
_____
_____

TERMOKOS
ngrohtorja e qytetit

Nga:	**Divizioni për Konsumatorë, Departamenti i Furnizimit**
Për:	
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 paguara.*

Për të ju lehtësuar kryerjen e obligimeve ndaj N.P. “TERMOKOS”Sh.a.

N.P.“TERMOKOS”Sh.a., 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 pranimit të saj. Në rast të mospërmbushjes së borxhit nga ana e juaj brenda afatit kohor, realizimin e shërbimeve tona do ta bëjmë përmes procedurave tjera në vazhdim.

Referent i Diviz. për Kons. Udhëheq.e Diviz. për Kons.

_____ _____

TERMOKOS
ngrohtorja e qytetit
Tel/Fax 038 541 780 - Mob 044 966 150

Formular: Aplikacion për kyçje të reja

Rrjeti i Ngrohjes qendrore
□ për kyçje
□ për kushte teknike projektuese
□ të tjera: Informacion lidhur me mundësinë e kyçjes në sistemin e ngrohjes qëndrore
□ të tjera:

(Nënvizo fushën e kërkuar)

TË DHËNAT E OBJEKTIT:

Rruga:			Nr		M²:		
						Numri i	
Komuna		Ngastra kadastrale				parceles	

DESTINIMI I OBJEKTIT:

□ Banesor	□ Afarist	□ Banesoro-Afarist	□ të tjera:	

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

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

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

□ Dokumentacioni i projektit □ dokumenti i pronësisë □leja urbanistike □kopja e planit
□
□
Shënim:

Me nënshkrimin e këtij dokumenti vërtetoj që informacionet e mia personale vlejnë për nevojat e N.Q "Termokos" sh.a

Prishtinë,më		Nënshkrimi	