



GEN-I Tirana Sh.p.k.

Ish-Noli Business Center, Rruga Ismail Qemali Nr. 27, Tirane, Republika e Shqipërisë

T: +386 1 58 96 400; F: +386 1 58 96 429

E: info@gen-i.eu; W: www.gen-i.eu

GEN-I Tirana sh.p.k.

Rregullat e brendshme për trajtimin e ankesave të Klientëve fundorë të energjisë elektrike

Ky dokument përcakton rregullat e GEN-I Tirana sh.p.k. për procesin e brendshëm të ankesave të Klientëve fundorë të GEN-I Tirana sh.p.k., duke iu referuar dhe në përputhje të plotë me vendimin e ERE Nr. 60, datë 25.02.2021 “Mbi miratimin e standardeve të trajtimit të ankesave të klientëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga të licencuarit në aktivitetin e furnizimit” (këtej e tutje vendimi i ERE Nr. 60/2021) dhe nenin 17 të “Rregullores mbi kushtet e përgjithshme të shërbimit të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë”, miratuar me vendimin e ERE Nr. 203, datë 18.12.2017.

Rregulla të brendshme për trajtimin e ankesave të Klientëve fundorë të energjisë elektrike

Neni 1 Qëllimi

“Rregullat e brendshme për trajtimin e ankesave të Klientëve fundorë të energjisë elektrike” (këtej e tutje Rregullat) synojnë të sigurojnë një proces të drejtë dhe efektiv të trajtimit të ankesave nga Klientët fundorë të energjisë elektrike (këtej e tutje Klientët), me qëllim përmirësimin e cilësisë së shërbimit të furnizimit me energji dhe rritjen e besimit dhe kënaqësisë së Klientit nga shërbimi i ofruar nga GEN-I Tirana sh.p.k. (këtej e tutje GEN-I).

Neni 2 Objekti

Objekti i Rregullave është përcaktimi i procesit të brendshëm të GEN-I për trajtimin e ankesave dhe kërkesave të Klientëve të paraqitura tek GEN-I.

Neni 3 Përkufizime

Termet e mëposhtëm të përdorur në këto rregulla do të kenë kuptimet e mëposhtme:

1. "Ligji i Energjisë" do të thotë Ligji Nr. 43/2015 "Për sektorin e energjisë elektrike", i ndryshuar.
2. "Klient" do të thotë një klient që blen energji elektrike për përdorim të tij.
3. "Ankesa e klientit" do të thotë shprehja e pakënaqësisë me postë, e-mail, telefon ose fizikisht nga Klienti në lidhje me një ose më shumë shërbime të energjisë elektrike të ofruara nga GEN-I, për të cilën kërkohet një përgjigje ose zgjidhje e drejtpërdrejtë nga GEN-I sipas Vendimit të Bordit të ERE Nr. 60, datë 25.02.2021.
4. "Kërkesë e klientit" do të thotë kërkesa për informacion, këshillë ose çdo veprim tjetër përveç ankesës, që paraqitet nga një Klient, në lidhje me një ose disa shërbime të energjisë elektrike të ofruara nga GEN-I sipas Vendimit të Bordit të ERE Nr. 60, datë 25.02.2021.
5. Çdo term tjetër i përdorur në këto rregulla, do të ketë kuptimin e parashikuar në Ligjin për Energjinë dhe “Rregulloren mbi kushtet e përgjithshme të shërbimit të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë” (Vendimi i Bordit të ERE Nr. 203, datë 18.12.2017).

Neni 4 E drejta për t'u ankuar

Klientët kanë të drejtë të bëjnë ankesë për shërbimet e energjisë elektrike të GEN-I.

Neni 5 Përmbajtja e ankesës

Në mënyrë që një klient të paraqesë një ankesë, duhet të plotësohen kushtet e mëposhtme:

1. Ankesa do të depozitohet në kohën e duhur në përputhje me legjislacionin në fuqi, me dispozitat përkatëse të kontratës së lidhur ndërmjet palëve dhe siç tregohet në faturë.
2. Ankesa mund të dorëzohet tek secili/a:
 - selia ligjore e GEN-I,
 - e-mail,
 - numri i telefonit,siç përcaktohet në dispozitat përkatëse të kontratës së lidhur midis palëve dhe në faturë.
3. Informacioni që duhet vënë në dispozicion përmes ankesës:
 - detaje rreth identitetit dhe vendndodhjes së ankuesit,
 - çështja e adresuar,

- data dhe vendi i çështjes së identifikuar,
- nëse ankuesi kërkon një zgjidhje specifike, dokumentacioni i nevojshëm mbështetës dhe një kërkesë për t'u informuar mbi koston e shërbimit.

Neni 6

Pranimi, rregjistrimi dhe trajtimi i ankesave

1. Pas rregjistrimit të ankesës, Klienti do të njoftohet për kodin unik të identifikimit me të cilin është rregjistruar ankesa.
2. Nëse ankesa merret personalisht ose me telefon, personi përgjegjës në GEN-I do të rregjistrojë ankesën e Klientit në rregjistrin e trajtimit të ankesave, duke përfshirë atë që i është komunikuar Klientit në lidhje me veprimin e propozuar që do të ndërmerret për të zgjidhur ankesën, datën e parashikuar për zgjidhjen e ankesës dhe mënyrën e komunikimit që do të ndiqet, sipas marrëveshjes me ankuesin.
3. Nëse ankesa merret me postë dhe/ose e-mail, brenda 5 (pesë) ditësh pune pas marrjes së ankesës, GEN-I do të informojë Klientin me shkrim, në mënyrë elektronike ose me SMS për kodin e regjistrimit, datën e parashikuar për zgjidhjen e ankesës dhe mënyrën e komunikimit që do të përdoret më tej.
4. Të gjitha komunikimet ndërmjet GEN-I dhe ankuesit në lidhje me ankesën do të rregjistrohen duke respektuar kodin unik të identifikimit.

Neni 7

Proçesi me ankesën

1. GEN-I do të bëjë të gjitha përpjekjet e nevojshme dhe të arsyeshme për të hetuar dhe verifikuar të gjitha rrethanat dhe të dhënat në lidhje me ankesën e regjistruar.
2. GEN-I ka të drejtë të kërkojë informacion shtesë nga Klienti brenda 5 (pesë) ditësh pune pas marrjes së ankesës.
3. Pas hetimit, GEN-I do të informojë ankuesin me shkrim, në mënyrë elektronike ose me SMS, për veprimet e ndërmarra për zgjidhjen e ankesës dhe shmangien e çështjes së adresuar.
4. Në rastet kur GEN-I pas hetimit arrin në përfundimin se ankesa e Klientit është e justifikuar, Klienti dhe GEN-I kanë të drejta dhe detyrime të parashikuara në legjislacionin në fuqi dhe siç përcaktohet në kontratën ndërmjet palëve.
5. Afati për trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave është maksimumi 30 (tridhjetë) ditë pune nga rregjistrimi i ankesës.

Neni 8

Komunikimi me Klientin

1. Vendimi ose çdo veprim i ndërmarrë për zgjidhjen e ankesës do t'i komunikohet ankuesit brenda 5 (pesë) ditësh pune nga data e marrjes së këtij vendimi.
2. Komunikimi i vendimit do të bëhet në formën e rënë dakord tashmë ndërmjet palëve, në përputhje me nenin 5 të këtyre Rregullave.

Neni 9

Ankesa në lidhje me veprimet e një punonjësi

1. Nëse ankesa ka të bëjë me veprimet e një punonjësi të GEN-I, Klienti duhet të sigurohet se të dhënat e tij personale do të mbahen konfidenciale për aq kohë sa është e nevojshme për të zgjidhur ankesën e paraqitur. Kjo është për të shmangur çdo konflikt të mundshëm interesi.
2. GEN-I, nëse është e nevojshme, do të hetojë nga brenda çështjen e trajtuar me palët përkatëse të interesit.

3. Sipas gjetjeve të procedurës së ankimimit, GEN-I do t'i sigurojë punonjësit vlerësimin e duhur të veprimeve të tij/saj në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe rregullat e brendshme të GEN-I.

4. Në çdo rast, Klienti do të informohet për veprimet e ndërmarra si rezultat i ankesës.

Neni 10

Analiza, vlerësimi dhe monitorimi i procedurave të trajtimit të ankesave

1. GEN-I do të analizojë të gjitha ankesat e marra çdo tre muaj për të identifikuar çshtjet e trajtuara, në nivel sistematik me qëllim eliminimin dhe minimizimin e këtyre çështjeve në të ardhmen dhe përmirësimin e shërbimeve.

2. GEN-I do t'i klasifikojë ankesat, sipas kategorizimit të përcaktuar në Rregullat e ERE në Aneksin 2, dhe që i bashkëlidhen këtyre Rregullave si Aneksi 1.

3. Në rast se gjatë një viti të caktuar kemi furnizuar Klientë fundorë, GEN-I do të publikojë në faqen e tij zyrtare, një herë në vit, një raport për numrin e ankesave të regjistruara, çështjet, masat dhe veprimet e marra për eliminimin e tyre, si dhe si afatet brenda të cilave janë trajtuar ose zgjidhur ato.

4. GEN-I do të monitorojë ecurinë e trajtimit të ankesave për t'u siguruar që përmbush standardet e përcaktuara në këtë dokument dhe në aktet rregullatore përkatëse.

5. GEN-I do të testojë periodikisht çdo 6 muaj nivelin e kënaqësisë së Klientit nëpërmjet procedurës së trajtimit të ankesave, kryerjes së anketimeve të rastësishme të ankuesve dhe anketimeve online.

6. Rezultatet e anketimeve do të publikohen në faqen e internetit të GEN-I jo më vonë se fundi i çdo viti kalendarik.

Neni 11

Dorëzimi i ankesës tek ERE

1. Klientët kanë të drejtë të paraqesin ankesë pranë ERE në rastet e mëposhtme:

- a. Nëse procedura për trajtimin e ankesës drejtuar GEN-I është përfunduar dhe Klienti nuk është i kënaqur me përgjigjen e GEN-I;
- b. Në rast se ankuesi nuk merr përgjigje nga GEN-I brenda afatit kohor të përcaktuar në nenin 6.5 të Rregullave.

2. Në përgjigjen për ankuesin, GEN-I do të informojë ankuesin për të drejtën e tij për të apeluar vendimin e GEN-I tek ERE.

3. Nëse Klienti synon t'i drejtohet ERE për shqyrtimin e ankesës, GEN-I do t'i japë klientit një kopje të dokumentit përkatës të përgatitur gjatë trajtimit të ankesës së tij/saj, si dhe dokumentacionin e nevojshëm për trajtimin e ankesës nga ERE.

Neni 12

Publikimi i informacionit

Standardet e miratuara me vendimin e ERE Nr. 60/2021 si dhe Rregullat e GEN-I do të publikohen dhe/ose do të vihen në dispozicion të çdo Klienti ose pale tjetër të interesuar në faqen zyrtare të GEN-I dhe selinë ligjore të GEN-I, duke përfshirë zyrat e kujdesit ndaj Klientit apo ambientet e shërbimit.

Neni 13

Përmirësimi dhe rishikimi i procedurave të brendshme për trajtimin e ankesave

1. GEN-I do t'i rishikojë vazhdimisht këto Rregulla për të përmirësuar efektivitetin e tyre.

2. GEN-I do të ndërmarrë veprimet e duhura për të eliminuar arsyet që qëndrojnë prapa çështjeve të trajtuara tashmë ose çështjeve që mund të adresohen në të ardhmen.

Neni 14
Konfidencialiteti

GEN-I do t'i respektojë të gjitha kërkesat e detyrueshme në lidhje me ruajtjen si konfidenciale të të gjithë informacionit dhe/ose dokumenteve të paraqitura nga Klienti në lidhje me një ankesë të adresuar.

Neni 15
Raportimi tek ERE

Në çdo tremujor dhe në çdo rast të kërkuar nga ERE, GEN-I do të publikojë në faqen e tij zyrtare të internetit informacionin e parashikuar në nenin 17 të vendimit të ERE Nr. 60/2021.

Neni 16
Mospërputhja e Rregullave

Në rast të ndonjë mospërputhjeje midis Rregullave dhe akteve dhe rregulloreve përkatëse të ERE, do të mbizotërojnë këto të fundit.

Neni 17
Hyrja në fuqi

Këto rregulla hyjnë në fuqi me publikimin në faqen zyrtare të GEN-I.

Z. Igor Koprivnikar
Administrator

GEN-I Tirana SH.P.K.



gen-i 01

GEN-I Tirana Sh.p.k.
Ish-Noli Business Center
Rr. Ismail Qemali, Nr. 27, Tirana, Albania
Unique Identification no.: K81413005A

Aneksi 1

Klasifikimi i ankesave

Kategoria e ankesave	Specifikimet
Lidhja me rrjetin	Tarifa Vonesa Pengesja për lidhjen Tjetër
Matja	Leximi matësit Funksioni i matësit Tjetër
Cilësia e furnizimit	Cilësia e furnizimit (tensioni) Vazhdimësia e furnizimit Tjetër
Praktika të padrejta tregtare	Kontrata dhe shitja Kushte të padrejta kontraktuale
Kontrata dhe shitja	Kushte të padrejta kontraktuale Mungesë informacioni Konfirmim i urdhërit E drejta e tërheqjes Pagesat Tërheqje nga kontrata Periudha minimale kontraktuale Çështje të tjera lidhur me kontrata dhe shitje
Aktivizimi	Lidhje Rilidhja pas ndërprerjes
Ndërprerje si rrjedhojë e mospagesës apo pagesës së vonuar	
Fatura dhe vlera totale e debisë	Faturë e gabuar Faturë e paqartë Faturë e pajustificuar Vlerë totale debie Çështje të tjera
Çmimet/Tarifat	Ndryshim i çmimeve/tarifave Diskriminim në bazë çmimi Transparencë e tarifës Tarifë sociale Çështje të tjera
Riparimi	
Ndryshim operatori	Vonesa Ndryshim i padëshiruar