

Implemented by:



Praktika e mbrojtjes së konsumatorëve nga ana e Zyrës së Rregullatorit për Energji



Hulumtim Politikash



Praktika e mbrojtjes së konsumatorëve nga ana e Zyrës së Rregullatorit për Energji



Instituti për Politika Zhvillimore – INDEP

Botim i Institutit për Politika Zhvillimore (INDEP) mbështetur nga EU. Të gjitha të drejtat janë të rezervuara. Asnjë pjesë e këtij botimi nuk guxon të riprodhohet, të ruhet në ndonjë sistem të të dhënave apo të transmetohet, në asnjë formë apo mënyrë, pa pëlqim paraprak nga botuesi. Botimi mund të shpërndalet në formë elektronike, por vetëm në tërësi dhe vetëm për qëllime jokomerciale.

Mbështetur nga:



Përmbajtja e këtij dokumenti, duke përfshirë opinionet e shprehura, jo domosdoshmërisht reflektojnë ato të donatorëve të INDEP, stafit të tyre, bashkëpunëtorëve apo Bordit.

Shënim:

Ky punim është shkruar në gjuhën shqipe fillimisht. Prandaj, për arsye teknike, disa nga pjesët e tij kanë mbetur në origjinal, të papërkthyer.

Tabela e Përmbajtjes

| | |
|--|----|
| 1. Hyrje..... | 2 |
| 2. Standardi ISO10002 dhe ankesat | 3 |
| 3. Matriksa e Vlerësimit të Sistemit të Ankesave për Konsumatorët..... | 6 |
| 4. Përfundime dhe Rekomandime..... | 22 |

1. Hyrje

Zyra e Rregullatorit për Energji është organ i pavarur, i cili ka për detyrë të rregullojë aktivitetet në Sektorin e energjisë në Kosovë, përfshirë energjinë elektrike, ngrohjen qendrore dhe gazin, në pajtim me detyrimet që dalin nga Traktati i Komunitetit të Energjisë (Ky traktat është nënshkruar nga Bashkimi Evropian dhe nëntë partnerë nga Evropa Juglindore në Athinë në muajin tetor 2005 për krijimin e kornizës ligjore për një treg të integruar të energjisë).

ZRRE ka kompetencat që të lëshojë licenca dhe të monitorojë nëse ato licenca respektohen nga ndërmarrjet e energjisë, të miratojë tarifën e aktivitetëve të shërbimeve publike, të imponojë detyrime për furnizimin e popullsisë, zgjidhjen e kontesteve dhe hartimin e legjislacionit sekondar për sektorin e energjisë. ZRRE është përgjegjëse edhe për krijimin e kornizës rregullative, e cila siguron funksionim transparent dhe jo-diskriminues të tregut të energjisë, duke u bazuar në parimet e tregut të lirë. Ajo zbaton kritere transparente dhe të hapura për dhënien e licencave ndërmarrjeve të energjisë, duke përfshirë fuqinë për të dhënë, ndryshuar, pezulluar, bartur, marrë, mbikëqyrë dhe kontrolluar nëse këto ndërmarrje të energjisë u përmbahen këtyre licencave.

Gjithashtu i ka kompetencat për të caktuar paraprakisht parimet dhe metodat e vënies së çmimit dhe më vonë për të miratuar tarifën për shërbimet e rregulluara të energjisë. Ky funksion përfshin edhe monitorimin e tarifave, zgjidhjen e kontesteve, cilësinë e shërbimeve dhe standardet për kryerjen e punëve. Gjatë kryerjes së veprimtarisë së saj, ZRRE bashkëpunon me ndërmarrjet e energjisë dhe ministritë, sidomos me Ministrinë e Zhvillimit Ekonomik.

Zyra e Rregullatorit për Energji (ZRRE) u themelua në qershor 2004, me shpalljen nga Parlamenti i Kosovës të Ligjit për Energjinë, Ligjit për Energjinë Elektrike dhe Ligjit për Rregullatorin e Energjisë. Misioni i ZRRE-së është që të krijojë një treg të qëndrueshëm të energjisë në Kosovë të bazuar në parimet e transparencës dhe konkurrencës së lirë, e cila shton vlerat si për konsumatorët ashtu dhe për ndërmarrjet.

Rregullatori udhëhiqet nga Bordi i tij, i përbërë prej pesë (5) anëtarësh, njëri prej të cilëve zgjidhet kryesues. Kryesuesi dhe anëtarët e Bordit emërohen nga Kuvendi i Republikës së Kosovës. Mandati i secilit anëtar të Bordit është pesëvjeçar, me mundësi emërimi edhe për një mandat tjetër në vazhdim.

Statusi, detyrat, mandati dhe përgjegjësit e tjera të Bordit rregullohen me Ligjin për Rregullatorin LIGJI Nr. 05/L-084. Plani i punës definon orientimet strategjike të ZRRE-së për periudhat e caktuara dhe në përgjithësi në të jepet: misioni, mandati, qëllimet dhe organizimi i ZRRE-së; siguron një pasqyrë të strukturës dhe perspektivave zhvillimore në sektorin e energjisë në Kosovë; identifikon sfidat me të cilat ZRRE-ja ballafaqohet në lidhje me qëllimet dhe faktorët strategjik që do të ndikonin në tejkalimin e këtyre sfidave; specifikon projektet dhe cakton strategjitë dhe iniciativat për atë periudhë financiare; definon resurset e kërkuara për implementimin e projekteve dhe iniciativave të planifikuara; përmban parashikime të detajuara financiare për periudhat e planifikuara përkatëse.

2. Standardi ISO10002 dhe ankesat

Ky sistem i vlerësimit është i bazuar në programin Menaxhimi standard i ankesave ISO 10002. ISO 10002 është një proces i trajtimit të ankesave i zhvilluar nga Organizata Ndërkombëtare për Standardizim (ISO) në vitin 2004. Ky proces është në dispozicion për organizatat e të gjitha madhësive dhe të gjithë sektorëve. Çertifikimi përmes ISO 10002 i mbështetë kompanitë me menaxhimin e tyre të ankesave në mënyrë që të klienti të ndahet i kënaqur sidhe që produktet e tyre të jenë inovative.

Sipas ISO 10002, kënaqësia e klientit përcaktohet si "perceptimi i klientit për shkallën në të cilën janë përmbushur kërkesat e klientit" ndërsa një ankesë është një "shprehje e pakënaqësisë që i bëhet një organizate, në lidhje me produktet e saj ose ankesat- vetë procesi i trajtimit, kur një përgjigje ose rezolutë pritët në mënyrë të shprehur".

Vlerësimi i sistemit të ankesave për konsumatorët është bërë përmes kwtij sistemi, i njohur edhe si "Matriksa e Vlerësimit të Sistemit të Ankesave për Konsumatorët (ISO10002)". Kjo matriksë është e ndarë në sete. Secili set përmbanë pjesën e indikatorëve si kolonë në vete, kjo vazhdon pastaj me pjesën e shpjegimeve dhe komentimeve, çelësin e vlerësimit, pikët dhe pjesën e mënyrës së verifikimit. Këto pjesë ndihmojnë në vlerësimin sa më të përmbushur të sistemeve të ankesave të përdorura nga institucionet dhe organizatat e tjera të Kosovës.

Seti i parë i kësaj matrikse përmbanë pjesën e emërtuar si “Principet”. Në këtë pjesë shtjellohet përkushtimi i organizatës ndaj përcaktimit dhe zbatimit të një procesi për trajtimin e ankesave. Vlerësimi në kuadër të këtij seti vazhdon me vlerësimin e kapacitetit dhe kompetencave të këtyre organizatave dhe transparencën e tyre në trajtimin e këtyre ankesave. Ky proces vazhdon vlerësimin e qasjes së trajtimit të ankesave, adresimin e qartë të ankesave, pagesat, integritetin e informacionit dhe konfidencialitetin e informatave personale identifikuese të klientëve.

Seti i parë ka edhe pjesën e vlerësimin të llogaridhënies. Sipas saj secila organizatë duhet të krijojë dhe të mbajë sistem të llogaridhënjes për ankesat dhe raportimin për vendimet dhe veprimet në lidhje me trajtimin e ankesave. Poashtu në këtë set vlerësohet edhe se sa është prioritet për organizatën rritja e efektivitetit dhe efikasitetit të procesit të trajtimit të ankesave sidhe kohështirja e trajtimit të ankesave të jetë sa më e shkurtër.

Seti i dytë në këtë matriksë përmbanë pjesën e njohur si “Korniza e Trajtimit të Ankesave”. Në këtë pjesë të vlerësimin trajtohet konteksti i organizatës, duke bërë kështu identifikimin dhe adresimin e çështjeve të jashtme dhe të brendshme që janë të rëndësishme për qëllimin e organizatës dhe që ndikojnë në aftësinë e saj për të arritur objektiva për dorëzimin e ankesave. Kjo mëtej vazhdon me identifikimin e palëve të interesuara, fushëveprimtarisë së procesit të trajtimit, demonstrimin e lidershit dhe krijimit të politikave të qarta të trajtimit të ankesave të përqendruar tek klientët.

Në këtë pjesë përfshihen edhe përgjegjësitë e top menaxhmentit. Në kuadër të këtij seti vlerësohet edhe menaxhmenti i cili duhet të jetë përgjegjës që procesi i trajtimit të ankesave të jetë i planifikuar, hartuar, zhvilluar, operuar, mirëmbajtur dhe përmirësuar vazhdimisht në përputhje me politikën e trajtimit të ankesave të organizatës. Poashtu ky menaxhment duhet të jetë përgjegjës për identifikimin e shpërndarjes së burimeve të tij dhe sigurimit të ndërmarrjes së veprimeve konkrete për të korrigjuar një problem, për të parandaluar që ai të ndodhë në të ardhmen, dhe që ngjarja të regjistrohet.

Seti i tretë përmbanë pjesën e emërtuar si “Operacionalizimi dhe procesi i menaxhimit të ankesave”. Në kuadër të këtij seti bëhet vlerësimi i komunikimit, pranimit të ankesave dhe përcjelljes së ankesave. Kjo për shkak që një informacion i tillë sa i përket ankesave duhet të sigurohet në gjuhë të qartë dhe, për aq sa është e arsyeshme, në formate të arritshme për të gjithë,

në mënyrë që asnjë ankues të mos jetë në disavantazh dhe që këto informacione të kenë një trajtim efektiv.

Në kuadër të përcjelljes së ankesave (tracking), kërkohet një vlerësim më i gjerë. Vlerësimi i përcjelljes së ankesave përfshinë: vlerësimin fillestar të ankesave, hetimin e ankesave, përgjigjen ndaj ankesave, komunikimin e vendimit sidhe mbylljen e ankesave. Këto vlerësime ndihmojnë në informimin sa më të saktë të klientëve në kuadër të trajtimeve të ankesave.

Seti i katërt përmbanë pjesën “Mirëmbajtja dhe përmirësimi i sistemit”. Përmes kësaj pjese bëhet vlerësimi në mbledhjen e informacionit, analizën dhe vlerësimin e ankesave dhe vlerësimin e kënaqshmërisë me menaxhimin e ankesës. Në kuadër të saj organizata duhet të regjistrojë performancën e procesit të trajtimit të ankesave sidhe duhet të krijojë dhe zbatojë procedura për regjistrimin e ankesave dhe përgjigjeve dhe përdorimin e këtyre regjistrave dhe menaxhimin e tyre, duke mbrojtur çdo informacion personal dhe duke siguruar konfidencialitetin e ankuesve.

Seti i pestë përmbanë monitorimin. Në këtë pjesë futet auditimi dhe përmirësimi. Përmes kësaj pjese të vlerësimit organizata duhet të kryejë rregullisht ose të sigurojë auditime në mënyrë që të vlerësojë performancën e procesit të trajtimit të ankesave. Përpos pjesës së auditimit, organizata duhet të përmirësojë vazhdimisht efektivitetin dhe efikasitetin e procesit të trajtimit të ankesave. Si rezultat i këyre vlerësimeve, organizata mund të përmirësojë vazhdimisht cilësinë e produkteve dhe shërbimeve të saj.

3. Matriksa e Vlerësimit të Sistemit të Ankesave për Konsumatorët

| Matriksa e Vlerësimit të Sistemit të Ankesave për Konsumatorët | | | | | |
|---|---------------------------|----------------------------------|---|----------------------------|--------------|
| | | Indikatori | Shpjegimi | Çelësi i vlerësimit | Pikët |
| 1 | Seti 1 - Principet | Përkushtimi | Organizata duhet të jetë e angazhuar në mënyrë aktive për të përcaktuar dhe zbatuar një proces të trajtimit të ankesave. | 0-2 | 2 |
| 2 | | Kapaciteti dhe Kompetenca | Burimet e mjaftueshme duhet të jenë të disponueshme për t'u angazhuar për trajtimin e ankesave dhe duhet të menaxhohen në mënyrë efektive dhe efikase. | 0-2 | 0 |
| 3 | | Transparenca | Procesi i trajtimit të ankesave duhet t'u komunikohet klientëve, personelit dhe palëve të tjera të interesuara. Ankuesve individualë duhet t'u sigurohet informacion i duhur në lidhje me trajtimin e ankesës së tyre. | 0-1 | 1 |

| | | | | | |
|---|--|-----------------|--|-----|---|
| 4 | | Qasja | <p>Një proces i trajtimit të ankesave duhet të jetë lehtësisht i qasshëm për të gjithë ankuesit. Informacioni duhet të vihet në dispozicion për detajet e bërjes dhe zgjidhjes së ankesave. Procesi i trajtimit të ankesave dhe informacioni mbështetës duhet të jenë të lehta për tu kuptuar dhe përdorur. Informacioni duhet të jetë në gjuhë të qartë. Informacioni dhe ndihma për të bërë ankesë duhet të vihen në dispozicion, në çfarëdo gjuhe ose formati në të cilat produktet dhe shërbimet ishin ofruar ose dhënë, duke përfshirë formatet alternative, si shtypje të materialit në formate të mëdha, alfabet të brailit, ose audiokasetë, në mënyrë që asnjë ankesë të mos jetë në disavantazh.</p> | 0-2 | 1 |
| 5 | | Të përgjigjurit | Organizata duhet të adresojë nevojat dhe | 0-2 | 2 |

| | | | | | |
|---|--|------------------------------------|---|-----|---|
| | | | pritjet e klientëve në lidhje me trajtimin e ankesave. | | |
| 6 | | Objektiviteti | çdo ankesë duhet të adresohet në mënyrë të barabartë, objektive dhe të paanshme përmes procesit të trajtimit të ankesave. | 0-2 | 1 |
| 7 | | Pagesat | Qasja në procesin e trajtimit të ankesave duhet të jetë falas për ankuesin. | 0-2 | 2 |
| 8 | | Integriteti I informacionit | Organizata duhet të sigurohet që informacioni në lidhje me trajtimin e ankesave të saj është i saktë dhe jo çorientues, dhe që të dhënat e mbledhura janë relevante, të sakta, të plota, domethënëse dhe të dobishme. | 0-1 | 1 |
| 9 | | Konfidencialiteti | Informatat personale të identifikueshme lidhur me ankuesin duhet të jenë të disponueshme kur është e nevojshme, por vetëm për qëllime të adresimit të ankesës brenda | 0-1 | 0 |

| | | | | | |
|----|--------------------------------------|---|---|---|--|
| | | | organizatës dhe duhet të mbrohen në mënyrë aktive nga zbulimi, përveç nëse klienti ose ankuesi shprehë pëlqimin për zbulimin e tyre ose zbulimin e i tyre kërkohet me ligj. | | |
| 10 | Qasje e përqëndruar kah konsumatorët | Organizata duhet të përdorë një qasje të përqëndruar tek konsumatorët në lidhje me trajtimin e ankesave dhe duhet të jetë e hapur për reagime. | 0-1 | 1 | |
| 11 | Llogaridhënja | Organizata duhet të krijojë dhe të mbajë sistem të llogaridhënjes për ankesat dhe raportimin për vendimet dhe veprimet në lidhje me trajtimin e ankesave. | 0-1 | 0 | |
| 12 | Përmirësimi | Rritja e efektivitetit dhe efikasitetit të procesit të trajtimit të ankesave duhet të jetë një objektiv i përhershëm i organizatës. | 0-2 | 1 | |
| 13 | Kohështirje | Ankesat duhet të trajtohen aq shpejt sa është e mundshme duke | 0-1 | 1 | |

| | | | | | |
|---------------------------------|---|------------------|--|------------|-----------|
| | | | pasur parasysh natyrën e ankesës dhe procesin e përdorur. | | |
| Totali i pikëve të setit | | | | /20 | 13 |
| 14 | Seti 2 - Korniza e Trajtimit të Ankesave | Konteksti | Në planifikimin, hartimin, zhvillimin, operimin, mirëmbajtjen dhe përmirësimin e procesit të trajtimit të ankesave, organizata duhet të marrë parasysh kontekstin e saj duke bërë: | / | |
| | | 14.1 | Identifikimin dhe adresimin e çështjeve të jashtme dhe të brendshme që janë të rëndësishme për qëllimin e organizatës dhe që ndikojnë në aftësinë e saj për të arritur objektiva për dorëzimin e ankesave; | 0-1 | 1 |
| | | 14.2 | identifikimin e palëve të interesuara që janë të rëndësishme për procesin e trajtimit të ankesave, dhe adresimin e nevojave dhe pritjeve përkatëse të këtyre palëve të interesuara; | 0-1 | 0 |

| | | | | | |
|-----------|--|-----------------------------------|--|------------|----------|
| | | 14.3 | idenfitikimin e fushëveprimtarisë së procesit të trajtimit të ankesave, përfshirë kufijtë dhe zbatueshmërinë e tij, dhe duke marrë parasysh çështjet e jashtme dhe të brendshme dhe nevojat e palëve të interesuara të cekura më lart. | 0-1 | 1 |
| 15 | | Lidershipi dhe përkushtimi | Menaxhmenti i lartë duhet të demonstroj lidership dhe organizata duhet të jetë e angazhuar në mënyrë aktive për trajtimin efektiv dhe eficient të ankesave. është veçanërisht e rëndësishme që angazhimi të tregohet, dhe të promovohet nga menaxhmenti i lartë i organizatës. | 0-1 | 1 |
| | | Politika | Menaxhmenti i lartë duhet të krijojë një politikë të qartë të trajtimit të ankesave të përqendruar tek klientët. Politika duhet të vihet në dispozicion dhe dihet nga të gjithë personeli. | 0-1 | 1 |

| | | | | | |
|----|--|----------------------------------|---|-----|---|
| | | | Politika gjithashtu duhet të vihet në dispozicion të klientëve dhe palëve të tjera të interesuara. Politika duhet të mbështetet nga procedurat dhe objektivat për secilin funksion dhe rolin e personelit të përfshirë në proces. | | |
| 16 | | Përgjegjësitë e top menaxhmentit | Top menaxhmenti duhet të jetë përgjegjës për: | / | |
| | | 16.1 | Të sigurohet që procesi dhe objektivat e trajtimit të ankesave janë vendosur brenda organizatës; | 0-1 | 1 |
| | | 16.2 | Të sigurohet që procesi i trajtimit të ankesave është planifikuar, hartuar, zhvilluar, operuar, mirëmbajtur dhe përmirësuar vazhdimisht në përputhje me politikën e trajtimit të ankesave të organizatës; | 0-1 | 1 |
| | | 16.3 | Identifikimin dhe shpërndarjen e burimeve të menaxhimit të nevojshëm për një proces | 0-1 | 0 |

| | | | | | |
|--|--|------|--|-----|---|
| | | | efektiv dhe efektiv të trajtimit të ankesave; | | |
| | | 16.4 | Sigurimin e promovimit të vetëdijësimit për procesin e trajtimit të ankesave dhe nevojën për një fokus të klientit në të gjithë organizatën; | 0-1 | 0 |
| | | 16.5 | Sigurimin që informacionet në lidhje me procesin e trajtimit të ankesave u komunikohen klientëve, ankuesve dhe, kur është e përshtatshme, palëve të tjera të interesuara direkt në një mënyrë lehtësisht të arritshme. | 0-1 | 1 |
| | | 16.6 | Emërimi i një përfaqësuesi të menaxhimit të trajtimit të ankesave dhe përcaktimi i qartë i përgjegjësive dhe autoritetit të tyre përveç përgjegjësive dhe autoritetit të përcaktuar në | 0-2 | 1 |
| | | 16.7 | Sigurimi që ekziston një proces për njoftim të shpejtë dhe efektiv për | 0-2 | 0 |

| | | | | | |
|---------------------------------|---|------------|--|------------|----------|
| | | | menaxhimin e lartë për çdo ankesë të rëndësishme; | | |
| | | 16.8 | Rishikimi në mënyrë periodike procesin e trajtimit të ankesave për të siguruar që ai mirëmbahet në mënyrë efektive dhe efikase dhe përmirësohet vazhdimisht. | 0-2 | 0 |
| | | 16.9 | Raportimin tek menaxhmenti i lartë për procesin e trajtimit të ankesave, me rekomandime për përmirësim | 0-2 | 0 |
| | | 16.10 | Sigurimi që janë ndërmarrë veprime konkrete për të korigjuar një problem, për të parandaluar që ai të ndodhë në të ardhmen, dhe që ngjarja të regjistrohet | 0-2 | 0 |
| Totali i pikëve të setit | | | | /20 | 8 |
| 18 | Seti 3 - Operacionalizimi dhe procesi I | Komunikimi | Informacioni në lidhje me procesin e trajtimit të ankesave, të tilla si broshura, pamfleta ose | 0-2 | 0 |

| | | | | |
|--------------------------------------|--|---|-------------------|-----------------|
| <p>menaxhimit të ankesave</p> | | <p>informacione elektronike, duhet të vihen në dispozicion të klientëve, ankuesve dhe palëve të tjera të interesuara. Një informacion i tillë duhet të sigurohet në gjuhë të qartë dhe, për aq sa është e arsyeshme, në formate të arritshme për të gjithë, në mënyrë që asnjë ankues të mos jetë në disavantazh.</p> | | |
| | <p>Pranimi i ankesave</p> | <p>Pas raportimit të ankesës fillestare, ankesa duhet të regjistrohet me informacion mbështetës dhe një kod unik identifikues.</p> <p>Procesverbali i ankesës fillestare duhet të identifikojë mjetin juridik të kërkuar nga ankuesi dhe çdo informacion tjetër i nevojshëm për trajtimin efektiv të ankesës duke përfshirë</p> | <p>0-3</p> | <p>2</p> |
| | <p>Përcjellja e ankesave (tracking)</p> | <p>Ankesa duhet të gjurmohet nga marrja fillestare gjatë gjithë procesit derisa ankuesi të jetë i kënaqur ose të</p> | <p>0-3</p> | <p>1</p> |

| | | | | |
|------|--|---|-----|---|
| | | <p>merret vendimi përfundimtar. Një status i azhurnuar duhet t'i vihet në dispozicion ankuesit sipas kërkesës dhe në interval të rregullt, të paktën në kohën e afateve të paracaktuara. Ankuesit duhet të trajtohen me mirësjellje dhe të informohen për ecurinë e ankesës së tyre përmes procesit të trajtimit të ankesave.</p> | | |
| 18.1 | | <p>Njohja e ankesave - Pranimi i secilës ankesë duhet t'i pranohet ankuesit menjëherë (p.sh. përmes postës, telefonit ose postës elektronike).</p> | 0-2 | 1 |
| 18.2 | | <p>Vlerësimi fillestar i ankesave - Pas pranimit, çdo ankesë duhet të vlerësohet fillimisht në drejtim të kriterëve të tilla si ashpërsia, implikimi i sigurisë, kompleksiteti, ndikimi dhe nevoja dhe mundësia e veprimit të menjëhershëm. Ankesat duhet të adresohen</p> | 0-2 | 0 |

| | | | | |
|--|------|--|-----|---|
| | | menjëherë në përputhje me urgjencën e tyre. Për shembull, çështje të rëndësishme shëndetësore dhe të sigurisë duhet të përpunohen menjëherë. | | |
| | 18.3 | Hetimi i ankesave - çdo përpjekje e arsyeshme duhet të bëhet për të hetuar të gjitha rrethanat dhe informacionet përkatëse që lidhen me një ankesë. Niveli i hetimit duhet të jetë në përpjesëtim me seriozitetin, shpeshtësinë e shfaqjes dhe ashpërsinë e ankesës | 0-2 | 1 |
| | 18.4 | Përgjigja ndaj ankesave - Pas një hetimi të duhur, organizata duhet të ofrojë një përgjigje (shih Shtojcën F), për shembull, të korrigjojë problemin dhe të parandalojë që ajo të ndodhë në të ardhmen. Nëse ankesa nuk mund të zgjidhet menjëherë, atëherë ajo duhet të trajtohet në atë mënyrë që të çojë në zgjidhjen e saj | 0-2 | 2 |

| | | | | |
|--|------|---|-----|---|
| | | efektive sa më shpejt të jetë e mundur (shiko Shtojcën G në lidhje me përshkallëzimin). | | |
| | 18.5 | Komunikimi i vendimit - Vendimi ose ndonjë veprim i ndërmarrë lidhur me ankesën, që ka të bëjë me ankuesin ose personelin e përfshirë, duhet t'u komunikohet atyre menjëherë pasi të merret vendimi ose veprimi. | 0-2 | 2 |
| | 18.6 | Mbyllja e ankesave - Nëse ankuesi pranon vendimin ose veprimin e propozuar, atëherë vendimi ose veprimi duhet të kryhet dhe regjistrohet. Nëse ankuesi kundërshton vendimin ose veprimin e propozuar, atëherë ankesa duhet të mbetet e hapur. Kjo duhet të regjistrohet dhe ankuesi duhet të informohet për format alternative të rekursit të brendshëm dhe të jashtëm në dispozicion | 0-2 | 2 |

| | | | | | |
|---------------------------------|--|---|--|-----------|----------|
| Totali i pikëve të setit | | | /20 | 11 | |
| | Seti 4 - Mirëmbajtja dhe përmirësimi I sistemit | Mbledhja e Informacionit | Organizata duhet të regjistrojë performancën e procesit të trajtimit të ankesave. Organizata duhet të krijojë dhe zbatojë procedura për regjistrimin e ankesave dhe përgjigjeve dhe përdorimin e këtyre regjistrave dhe menaxhimin e tyre, duke mbrojtur çdo informacion personal dhe duke siguruar konfidencialitetin e ankuesve. Informacioni i mbledhur duhet të jetë relevant, i saktë, i plotë, domethënës dhe i dobishëm. | 4 | 2 |
| | | Analiza dhe vlerësimi i ankesave | Të gjitha ankesat duhet të klasifikohen dhe më pas të analizohen për të identifikuar problemet dhe tendencat sistematike, të përsëritura dhe të incidenteve të vetme, për të ndihmuar në eliminimin e shkaqeve | 8 | 5 |

| | | | | | |
|---------------------------------|-----------------|--|--|------------|-----------|
| | | | themelore të ankesave dhe për të identifikuar mundësitë për përmirësim ose ndryshime në proceset, produktet dhe shërbimet e ofruara. | | |
| | | Vlerësimi I kënaqshmërisë me menaxhimin e ankesës | Duhet të ndërmerren veprime të rregullta për të përcaktuar nivelet e kënaqësisë së ankuesve me procesin e trajtimit të ankesave. Kjo mund të marrë formën e anketave të rastësishme të ankuesve dhe teknikave të tjera. | 8 | 5 |
| Totali i pikëve të setit | | | | /20 | 12 |
| Seti 5 - Monitorimi | Auditimi | | Organizata duhet të kryejë rregullisht ose të sigurojë auditime në mënyrë që të vlerësojë performancën e procesit të trajtimit të ankesave. Auditimi duhet të sigurojë informacione për: - procesi i konformitetit me procedurat e trajtimit të ankesave; - Përshtatshmëria e procesit dhe efektiviteti | 10 | 4 |

| | | | | | |
|---------------------------------|--|--------------------|---|------------|----------|
| | | | për të arritur objektivat e trajtimit të ankesave. | | |
| | | Përmirësimi | Organizata duhet të përmirësojë vazhdimisht efektivitetin dhe efikasitetin e procesit të trajtimit të ankesave. Si rezultat, organizata mund të përmirësojë vazhdimisht cilësinë e produkteve dhe shërbimeve të saj. Kjo mund të arrihet përmes veprimeve korrigjuese, veprimeve të ndërmarra në lidhje me rreziqet dhe mundësitë dhe përmirësimet inovative. Organizata duhet të ndërmarrë veprime për të eliminuar shkaqet e problemeve ekzistuese dhe të mundshme që çojnë në ankesa në mënyrë që të parandalojnë përsëritjen dhe shfaqjen, përkatësisht. | 10 | 4 |
| Totali i pikëve të setit | | | | /20 | 8 |

| | | |
|------------------------------|-------------|-----------|
| Totali i përgjithshëm | /100 | 52 |
|------------------------------|-------------|-----------|

4. Përfundime dhe Rekomandime

- 1) Zyra e Rregullatorit për Energji është institucion i pavarur rregullatorë që realizon mandatin e tij në përputhje me Ligjin Nr. 05/L-084 për Rregullatorin e Energjisë. Në bazë të këtij ligji dhe mandatit të ZRRE-së në përgjithësi, mbrojtja e konsumatorit mbetet ndër përgjegjësitë bazë të ZRRE-së. Për këtë, ZRRE ka të ndarë një Departament të veçantë brenda saj për trajtimin e ankesave.
- 2) Në Matriksën për Vlerësimin e performancës në trajtimin e ankesave, ZRRE ka marrë 52 pikë nga 100 gjithsej. Numri i madh i ankesave që ZRRE pranon dhe mungesa e kapaciteteve të mjaftueshme njerëzore dhe administrative kanë bërë që një numër i tyre të barten nga viti në vit. Për më tepër, ZRRE ende nuk ka ndërtuar një memorie institucionale të brendshme mbi ankesat që do t'u mundësonte atyre të kategorizojnë ankesat në mënyrë më të drejtë, të nxjerrin statistika domethënëse dhe të bëjnë ndryshime të atilla që u përgjigjen ankesave dhe rrisin efikasitetin e shërbimeve në sektorin e energjisë.
- 3) Ndonëse e kanë të ndarë si Departament të veçantë Departamentin për Trajtimin e Ankesave, kapacitetet aktuale të tij janë shumë të limituara. Vetëm dy zyrtarë merren me trajtimin e ankesave. Shkurtimet buxhetore me rishikime buxhetore që ndodhin nga ana e Qeverisë kanë pamundësuar shtimin edhe për një zyrtar të zgjedhur.
- 4) Procedurat e ankesave janë pa pagesë por palët kanë shpenzime në kuptim të dërgimit të dokumenteve fizike, mbledhjes së tyre etj. Konsumatorëve nuk u ofrohet ndonjë shërbim shtesë ligjore nga ana e ZRRE-së në rastet kur anekesat e konsumatorëve nuk pranohen.
- 5) Bordi i ZRRE-së si organ vendimmarrës dhe Departamenti i Ankesave nuk kanë një komunikim të atillë që Departamenti të propozoj ndryshime të cilat do të përktheheshin në vendimmarrje të rëndësishme në fushën e mbrojtjes së konsumatorit. Kjo kryesisht edhe për faktin se bordi jo gjithmonë është profesional dhe emërimet në bord janë të natyrës politike.

- 6) Duhet të ndërtohet një sistem i brendshëm për regjistrimin, përcjelljen dhe ruajtjen e historikut të ankesave brenda ZRRE-së. Ky sistem do t'u lejonte zyrtarëve të kishin një pasqyrë më të drejtë të ankesave dhe do t'u lejonte atyre të përmirësoheshin dhe të kishin një sistem për përmirësimin e performancës. Në versionin aktual nuk ka një sistem të tillë dhe ndryshimi i sjelljes së ZRRE-së në përgjigje të ankesave nuk është i shpejtë.
- 7) ZRRE nuk ka ndërmarrë kampanja të vetëdijësimit për qytetarët dhe një pjesë e madhe e tyre nuk janë të informuar mbi të drejtat e tyre, punën e ZRRE-së dhe adresat ku duhet të ankohen. Në planifikimet buxhetore të ardhshme, ZRRE duhet me doemos të planifikoj buxhet për kampanja vetëdijësimi dhe informim të konsumatorëve mbi të drejtat e tyre. Një mundësi do të ishte vendosja e mesazheve informuese në faturat e rrymës.

