



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AVOKATI I POPULLIT

*Seksioni për organet e administratës qendrore, të pushtetit vendor
dhe të të tretëve që veprojnë për llogari të tyre*

Adresa: Bulevardi: "Zhan D'Ark" Nr.2
Tiranë, Shqipëri

Tel/Fax: +355 4 2380 300/315
E-mail: ap@avokatipopullit.gov.al
www.avokatipopullit.gov.al

Nr. Prot. Tiranë ____/____/2025
Nr. Dok. 202500089/16

Lënda: Rekomandim për trajtimin e ankesës së z. F. K.

FURNIZUESIT TË SHËRBIMIT UNIVERSAL
TIRANË

OPERATORI I SISTEMIT TË SHPËRNDARJES
TIRANË

Për dijeni: ENTIT RREGULLATOR TË ENERGJISË
TIRANË

Z. F. K.

PËRMET

Të nderuar,

Pranë institucionit të Avokatit të Popullit, siç jeni në dijeni, është regjistruar një ankesë/kërkesë nga z. F. K., ndaj Furnizuesit të Shërbimit Universal (FSHU) dhe Operatorit të Sistemit të Shpërndarjes (OSSH), në të cilën ka parashtruar, ndër të tjera, se është në emër të babait të tij të ndjerë z. G. K. (ndërruar jetë në vitin 2014), vazhdojnë të jenë dy kontrata të furnizimit me energji elektrike, me nr. GJ1H1000040248xx dhe me nr. GJ1H1000040247xx.

Nga dokumentacioni i paraqitur nga ana e ankuesit, rezulton se, ai ka paraqitur zyrtarisht pranë autoriteteve përkatëse në fushën e energjisë, një ankesë që në datën 23.06.2022 (pasi është ankuar disa herë më parë babai i tij dhe ai, pranë autoriteteve lokale të OSHEE, deri në momentin që i është ndërprerë energjia elektrike në vitin 2022), pasi është faturuar nën emërtimin “dëm ekonomik” në muajin mars 2012, për kontratën nr. GJ1H1000040247xx. Sipas tij dhe dokumentacionit, procesverbali është mbajtur më datë 26.11.2010 në kontratën nr. GJ1H1000040248xx (kontratë biznesi), por nga ana e punonjësve është hedhur gabimisht në sistem në kontratën GJ1H1000040247xx (kontratë familjare).

Sqarim: *Kontrata familjare dhe kontrata e biznesit përdoren ende nga familjarët e tij (mamaja kryefamiljare, ai djali më i madh dhe vëllezërit e tij), duke vazhduar të qëndrojnë edhe ky faturim i dëmit ekonomik në vitin 2012).*

Referuar pretendimeve të ankuesit¹ (pasi ka depozituar ankesën tashmë pranë Enti Rregullator i Energjisë (ERE), kjo e fundit i është drejtuar me shkresë të përsëritura OSSH-së, dhe FSHU-së, për marrjen në shqyrtim të ankesës së z. F. K., duke kërkuar, ndër të tjera, “informacion dhe dokumentim mbi kushtet dhe procedurat e konstatimit të “dëmit ekonomik”; njoftimin e klientit dhe Furnizuesin; saktësimin e këtij faturimi duke qenë së në procesverbalin nr. serie 50057xx, datë 26.11.2010 që është mbajtur nga grupi i punës në terren, pasi rezulton se është mbajtur për kontratën nr. GJ1H1000040248xx, por në sistem ky dëm ekonomik është hedhur në kontratën me nr. GJ1H1000040247xx; kopje të Proceverbalit të instalimit dhe kolaudimit të matësit për kontratën GJ1H1000040247xx. ERE sqaron, se nga ana e klientit, rezulton e dokumentuar që fatura për këtë qëllim është lëshuar në muajin mars të 2012, e cila buron nga procesverbali i konstatimit të dëmit ekonomik të datës 26.11.2010. Për sa më sipër rezulton, se ERE ka nxjerrë vendimin nr. 90, datë 15.11.2010, duke konkluduar si të paligjshme të gjitha faturimet e kryera nga ana e ÇEZ Shpërndarje sh.a. ndaj klientëve familjarë dhe jofamiljarë, me emërtimin “Dëm ekonomik” apo “Energji e pamatur”, pas hyrjes në fuqi të ligjit nr. 9997, datë 22.09.2008² (vendim nr. 90/2010 i ERE). ERE me vendimin nr. 42, datë 22.04.2011, ka miratuar “Metodologjinë e llogaritjes së dëmit ekonomik shkaktuar kompanisë së shpërndarjes nga ndërhyrjet e paligjshme” (vendim nr. 42/2011 i ERE). Pas hyrjes në fuqi të kësaj metodologjie, faturimet

¹ Në këtë ankesë z. F. K. ka sqaruar se, më datë 26.11.2010 nga grupi i NTL është mbajtur procesverbali ku kanë konstatuar se matësi është pa boks dhe është vulosur me një vulë në makineri dhe morseteri. Ky procesverbal është mbajtur për kontratën nr. GJ1H1000040248xx, por kur është hedhur në sistemin e faturimit, rezulton se është hedhur në kontratën nr. GJ1H1000040247xx dhe për këtë arsye OSSH nuk e disponon procesverbalin për këtë kontratë, por nuk ka patur kundërshti për autenticitetin e saj.

² Ligji fillestar nr. 9072, datë 22.05.2003 “Për sektorin e energjisë elektrike”, është ndryshuar me një sërë ligjesh, ndër të tjera, me ligjin nr.9997, datë 22.9.2008 “Për disa ndryshime në ligjin nr.9072, datë 22.5.2003 “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar, ku parashikohej: “Në ligjin nr.9072, datë 22.5.2003 “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar, bëhen këto ndryshime: Neni 1 “Në nenin 46, në fund të shkronjës “c” fjalët “dhe vendos masat administrative për mospërmbushjen e tyre, sipas nenit 46/1” shfuqizohen. Neni 2 “Neni 46/1 shfuqizohet”.

e kryera për konstatimin e “dëmit ekonomik”, janë brenda kuadrit ligjor në fuqi, nëse plotësojnë kriteret e përcaktuara në këtë akt nënligjor. ERE ka kërkuar marrjen e masave për anulimin e faturimit nr. 1/PR00xx, datë 30.03.2012, nën emërtimin dëm ekonomik për kontratën me nr. GJ1H1000040247xx të muajit mars 2012, pasi aplikimi i faturimit të klientit me dëm ekonomik për shkak të energjisë së pamatur, nuk është në përputhje me ligjin e aplikueshëm dhe nëse FSHU dhe OSSH nuk disponojnë/sigurojnë prova dokumentare që justifikojnë ligjërisht lëshimin e faturës së kontestuar të muajit Mars 2012.

ERE i është drejtuar FSHU-së, me përmbajtjen si vijon: “...referuar kthim-përgjigjes së OSSH deklarohet se për këto kontrata, për shkak të periudhës së hershme nuk disponon dokumentacion në arkivë mbi faturimin me “dëm ekonomik”. Në vijim nuk ka kthim-përgjigje apo kopje të procesverbalit të instalimit dhe kolaudit të matësit për kontratën me kod GJ1H1000040247xx. Ndërkohë, nga ana e Klientit është përcjellë në ERE si dhe adresën tuaj kopje e procesverbalit për autenticitetin e të cilit OSSH, nuk ka parashtruar kundërshti...ERE me shkresën nr. 110/4, datë 19.10.2022 ka kërkuar verifikimin e kontratës me nr. GJ1H1000040248xx, nëse është në emër të ankuesit z. F. K., e cila është konfirmuar nga ju se kontrata nr. GJ1H1000040247xx rezulton të jetë ende në emër të z. G. K.. Kërkojmë nga ana juaj saktësimin e klientit ndaj të cilit ngarkohet ky detyrim, mbështetur në të dhënat e disponuara, qoftë të identitetit apo edhe dokumentare të mëvonshme, duke përjashtuar nga ky detyrim z. F. K., lidhjen ligjore të të cilit me kontratën me nr. GJ1H1000040248xx nuk e keni konfirmuar apo dokumentuar dhe trajtimi i ankesës për këtë klient dhe nuk është bërë siç është kërkuar me shkresën nr. 110/4 prot., datë 19.10.2022, kjo në kundërshtim me “Rregulloren për trajtimin e ankesave të paraqitura nga klientët dhe për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis të licensuarit, në Sektorin e Energjisë Elektrike dhe të Gazit Natyror”, miratuar me vendim bordi të ERE-s nr. 114, datë 08.07.2016, në nenin 9, pika 9.9, ku parashikohet se “Veprimet e kërkuara nga ERE ndaj të licensuarit, për trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave të klientëve, janë të detyrueshme për të licensuarit, subjekt i ankimimit”. Shoqëria OSSH ka bërë me dije se nuk disponon procesverbal të verifikimit dhe konstatimit të dëmit ekonomik për kontratën nr. GJ1H1000040247xx, për të njëjtën periudhë. ERE në kuptim të nenit 106 të ligjit nr. 43/2015 “Për sektorin e energjisë elektrike”, të ndryshuar, si dhe bazuar në nenin 6, të “Rregullores për procedurat e vendosjes dhe reduktimit të gjobave” miratuar me vendimin nr. 125, datë 29.07.2016, mund të fillojë hetimin administrativ kur konstaton një nga shkeljet e parashikuara nga ana e të licensuarit, duke i kërkuar sërish marrjen e masave për zbatimin e rekomandimeve të përcjella me anë të shkresës nr. 110/3 prot., datë 27.11.2022...”.

Pas regjistrimit të kësaj çështjeje, dhe analizimit të dokumentacionit të vendosur në dispozicion nga ankuesi, Institucioni i Avokatit të Popullit ka konstatuar se, ankesa e paraqitur plotëson të gjithë kushtet thelbësore si në aspektin formal, ashtu edhe në atë substancial për t'u konsideruar në kompetencën e tij lëndore, ndaj bazuar në nenin 13, shkronjën "a", të nenit 17 dhe shkronjën "b", të nenit 18, të ligjit nr. 8454, datë 04.02.1999 "Për Avokatin e Popullit" (ligj nr. 8454/1999), ka vendosur ta pranojë atë dhe të fillojë procedurën e shqyrtimit të çështjes.

Në zbatim të detyrimit kushtetues e ligjor dhe konkretisht, pikës 4, të nenit 63, të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë, ku parashikohet se:

Organet dhe funksionarët publikë janë të detyruar t'i paraqesin Avokatit të Popullit të gjitha dokumentet dhe informacionet e kërkuara prej tij", si dhe shkronjës "b", të nenit 19, të ligjit nr. 8454/1999, ku parashikohet se: "Në rastet kur vendos të kryejë hetime të pavarura, Avokati i Popullit ka të drejtë: b) të kërkojë shpjegime nga çdo organ i administratës qendrore dhe vendore, si dhe të marrë çdo dosje apo material që ka lidhje me hetimin", në vijim të hetimit administrativ me qëllim sqarimin e fakteve e të rrethanave i jemi drejtuar FSHU-së dhe OSSH-së, me shkresat të përsëritura, të na informonin dhe dokumentonin, ndër të tjera, pretendimet e ankuesit, arsyet e moszbatimit të rekomandimeve të ERE, apo të orientimit të këtij rasti nga ana e tyre; dhe pengesat e hasura për zgjidhjen e rastit.

Me shkresën e datës 30.06.2023 FSHU na ka informuar ndër të tjera se: *"...referuar të dhënave në sistemin e faturimit, klienti për kontratën me kod GJ1H1000040247xx është faturuar me dëm ekonomik, faturim i cili kryhej në përputhje me dokumentacionin e vënë në dispozicion nga ish depratamenti i humbjeve jo teknike në çdo rast të konstatimit të konsumit të energjisë elektrike në mënyrë të jashtëligjshme për shkak të ndërhyrjeve abuzive në rrjetin e shpërndarjes. Sa i përket pretendimit të abonentit se gjoba është mbajtur më datë 26.11.2010 për kontratën me kod GJ1H1000040248xx, sipas sistemit të faturimit, nuk është faturuar me dëm ekonomik. Gjithashtu, rezulton se aktualisht procesverbalin e grupeve të kontrollit nuk e disponojmë fizikisht në arkivë, duke qenë se i përket një periudhe të hershme. Gjoba e pasqyruar në sistem në muajin Mars 2012 për kontratën me kod GJ1H1000040247xx, është bërë në mbështetje të vendimit nr. 42/2011 të ERE, ndryshuar me vendimin nr. 109/2012 për miratimin e disa ndryshimeve në metodologjinë e llogaritjes së dëmit ekonomik. Në këto kushte, gjykojmë se qëndron "Dëmi Ekonomik", për kontratën nr. GJ1H1000040247xx në faturën e muajit mars 2012 e cila është debitore për shumën 648.000 lekë dhe se mbajnë të njëjtin qëndrim si në kthim përgjigjet e mëparshme...".*

Duke qenë se FSHU i ka shprehur ERE-s se “...është e pamundur të vërtetohet se sa autentike janë shënimet e mbivendosura në këtë dokument të paraqitur dhe pas kërkesave të përsëritura të ERE-s, që është mbajtur i njëjti qëndrim, është zhvilluar një seancë dëgjimore me palët për këtë problematikë, për të cilën ERE ka vijuar me komunikimin zyrtar me FSHU duke i kërkuar sërish zbatimin e vendimit të ERE nr. 90/2010. Kërkesat e ERE me shkresa të përsëritura nuk kanë marrë zbatim, por është kthyer e njëjta përgjigje duke mbajtur të njëjtin qëndrim nga ana e FSHU-së...”.

Me shkresën nr. K3/F1-8 prot. datë 30.10.2023, Avokati i Popullit i është drejtuar me shkresë “Kërkesë e përsëritur për shpjegime” edhe ERE-s duke i kërkuar informacion se cilat janë marrë masat e marra ndaj FSHU-së dhe OSSH-së, hapat e ndjekur në rast moszbatimi të vendimit të ERE-s si dhe veprimet e ndërmarra nga ana e ERE në rast moszbatimi të vendimeve të saj.

Me shkresën datë 15.11.2023, ERE i është drejtuar OSSH dhe FSHU, për dijeni institucionit të Avokatit të Popullit, ku ka informuar dhe kërkuar, ndër të tjera, se “...pasi organizoi një seancë dëgjimore... nga ana e FSHU-së është pranuar që ky dëm ekonomik është hedhur gabimisht për kontratën GJ1H1000040247xx, e cila është kontratë shërbim furnizimi për familjar. Përveç të tjerash, është konstatuar se ky konsumator është furnizuar si biznes panvarsisht se është dokumentuar që kjo kontratë është kontratë e shërbimi familjar...Kërkojmë nga ana juaj korrigjimin e faturimit të dëmit ekonomik, brenda 5 ditëve nga marrja në dijeni e kësaj shkrese...”.

Me shkresën më të fundit datë 28.10.2024 FSHU informon institucionin e Avokatit të Popullit duke shprehur të njëjtin qëndrim për faturimin, si dhe shpjegon si vijon: “...dokumentacioni i gjenerimit të faturës Mars 2012 nuk gjendet në arkivat e Kompanisë për shkak të datës së hershme të tij. Në FSHU është vendosur në dispozicion nga ana e abonentit një kopje e procesverbalit të kontrollit të datës 26.11.2010, me nr. serie 50057xx, i kryer në objekt për kontratën me nr. 2483 (nga ana vizive i korrigjuar) ku konstatohet se në objekt gjendet matësi nr. serie 21004301, me lexim 4459 kwh, i cili është një matës 3-fazor pa boks, i vulosur me një vulë në makineri dhe në morseteri. Vulat e plumbit të makinerisë nuk i disponon. Gjendja e matësit është fotografuar në prezencë të abonentit dhe matësi duhej të ndërrohet brenda 5 ditësh, procesverbal i cili është i nënshkruar nga z. G. K.. Auditi i kontratës nr. GJ1H1000040248xx, i vënë në dispozicion nga Departamenti i Teknologjisë dhe i Informacionit ka reflektuar se matësi nr. serie 21004301, nuk ka qenë asnjëherë i menaxhuar tek kontrata e kategorisë biznes të abonentit z. G. K., si dhe shënimet e mbivendosura në këtë dokument nuk mund t'i gjykojmë si autentike. Dokumentacioni i depozituar nga abonentit, nuk vjen në ndihmë të zgjidhjes së problematikës së shtruar nga ana e abonentit”.

Sa më sipër, Institucioni i Avokatit të Popullit, në analizë të dokumentacionit të përcjellë nga ankuesi, përgjigjet e dhëna nga FSHU dhe qëndrimi i ERE, konstaton se:

- 1- Faturimi si “Dëm ekonomik” apo “Energji e pamatur”, buron nga procesverbali i konstatimit nr. serie 50057xx, datë 26.11.2010 (pavarësisht njoftimit të vlerës së detyrimit vetëm në vitin 2012), dhe sipas vendimit të ERE nr. 90/2010, të gjitha faturimet e kryera nga ana e ÇEZ ndaj klientëve familjarë dhe jofamiljarë në zërin dëm ekonomik apo “energji e pamatur”, pas hyrjes në fuqi të ligjit nr. 9997, datë 22.09.2008, janë të paligjshme, të cilat duhet të anuloheshin/fshiheshin nga sistemi.
- 2- ERE me vendimin nr. 42, datë 22.04.2011, ka miratuar “Metodologjinë e llogaritjes së dëmit ekonomik shkaktuar kompanisë së shpërndarjes nga ndërhyrjet e paligjshme”, ku aplikimi i faturimit në rastin konkret për dëm ekonomik për shkak të energjisë së pamatur nuk është në përputhje me ligjin e aplikueshëm.
- 3- Sipas ERE veprimet e kryera nga ana e FSHU/OSSH nuk janë në zbatim të metodologjisë e cila parashikon rrethanat e konstatimit, përllogaritjes dhe vendosjes së dëmit ekonomik, në kuptim të kësaj rregullorje, i cili është dëmi i shkaktuar shoqërisë së shpërndarjes nga ndërhyrja e paligjshme në rrjetin elektrik.
- 4- Nga ana e ERE është mbajtur seancë dëgjimore me ankuesin, ku të gjitha palët kanë pasur mundësinë të mbajnë qëndrimin e tyre ligjor.
- 5- Duke marrë në konsideratë argumentat e dhëna nga FSHU, nuk rezulton të ketë dhënë argumenta të plota ligjore për të justifikuar mosekzekutimin e vendimit të ERE-s. Dëmi ekonomik (energji e pamatur) në rastin e ankuesit nuk rezulton të jetë provuar në mungesë të provave, që justifikojnë ligjërisht lëshimin e faturës së kontestuar në muajin Mars 2012. Për rrjedhojë, duhet të ishte ekzekutuar anullimi i faturimit për kontratën nr. GJ1H1000040247xx. Gjithashtu, edhe me shkresën më të fundit të datës 28.10.2024 pavarësisht argumentave të dhëna nga FSHU për mosekzekutimin e vendimit të ERE për shkak të vështirësisë së autenticitetit të procesverbalit të kontrollit, nuk provohet që mbifaturimi ekziston për shkak të ndërhyrjeve abuzive në rrjetin e shpërndarjes. Po ashtu, pavarësisht vlerës provuese të procesverbalit të vënë në dispozicion nga ankuesi, të cilës i referohet FSHU, konstatohet një mungesë dokumentacioni sa i përket gjenerimit të faturës mars 2012 për shkak të mungesës në arkivat e shoqërisë dhe vetë FSHU shprehet se shënimet e mbivendosura nuk gjykohen nëse janë autentike ose jo.
- 6- Në përfundim, ankuesi, z. F. K. (familja e tij me kryefamiljare nënën e tij) vazhdon ende të jetë i mbifaturuar për kontratën me nr. GJ1H1000040247xx, edhe pse fatura duhet të ishte anuluar në zbatim të vendimit të ERE nr. 90/2010 (në zbatim të së cilit faturimet

e kryera nga ana e ÇEZ ndaj klientëve në zërin dëm ekonomik pas hyrjes në fuqi të ligjit nr. 9997, datë 22.09.2008, janë të paligjshme.

Referuar më lart konstatohet se është cenuar parimi i sigurisë juridike. Siguria juridike nënkupton, veç të tjerash, besueshmërinë e qytetarëve tek shteti dhe pandryshueshmërinë e ligjit për marrëdhëniet e rregulluara. Organet e administratës nuk mund të përkeqësojnë në mënyrë të paarsyeshme gjendjen ligjore të personave, të mohojnë të drejtat e fituara ose të shpërfillin interesat legjitime të tyre.

Besimi që ka qytetari në situatën e favorshme ligjore paraqitet i rëndësishëm jo vetëm për t'u mbrojtur nga normat dhe parimet kushtetuese por edhe nga veprimtaria e administratës gjatë veprimtarisë së saj, e cila duhet të garantojë ligjshmërinë e veprimeve që shteti kryen me qytetarët e tij, sigurinë juridike se qytetari është objekt i veprimeve të ligjshme dhe se institucionet shtetërore do i garantojnë të drejtat dhe liritë themelore të tij.

Shkelja e të drejtave të mësipërme, sjell në marrëdhënie me shtetasit një sërë problematikash, duke filluar që nga humbja e besimit të qytetarëve tek organet e administratës publike, e deri tek rreziku i përballjes së organeve të administratës me padi civile për dëm jashtëkontrator, që mund t'i jetë shkaktuar shtetasve, nga shkelja e të drejtave të sipërpërmendura.

Në rastin konkret ankuesi edhe pse ka fituar një të drejtë në rrugë administrative, e cila ka përfunduar me shqyrtimin e ankimit administrativ në favor të tij, me një vendim të ERE, kjo e drejtë e ankuesit nuk mund të vihet më në diskutim nga autoritetet që kanë detyrimin të rregullojnë situatën sikurse është FSHU në rastin konkret.

Konstatohet se individ (i ati i ankuesit) që ka pasur të lidhur kontratën e energjisë elektrike ka ndërruar jetë dhe se gabimet në faturim apo lidhjet në sistem nuk mund t'i kundrejtohen të tretëve sikurse është ankuesi në rastin konkret. Në këtë kuadër theksojmë se organet e pushtetit publik, në përmbushje të detyrave të tyre, duhet të respektojnë të drejtat dhe liritë themelore të njeriut, si dhe të kontribuojnë në realizimin e tyre.

Sa më sipër, konstatohet se mosveprimet nga ana e FSHU-së kanë lënë pa konkretizuar prej kaq shumë vitesh ankesën e kërkuarit, duke shkelur në mënyrë flagrante të drejtat e tij.

Po kështu, në trajtimin e rastit, nuk janë patur parasysh edhe të drejtat e Konsumatorit Klientit fundor. Disa nga të drejtat të tij, në zbatim të nenit 9.2 të "Rregullores mbi kushtet e përgjithshme të shërbimit të furnizimit me energji elektrike për klientet fundor", miratuar me vendimin e Bordit të ERE nr. 203, datë 18.12.2017, janë: ç) të marrë të gjitha informacionet e nevojshme nga furnizuesit...; ë) të përfitojë nga procedura transparente e të thjeshta për trajtimin e ankesave të tij, të cilat kur është e mundur, parashikojnë një sistem rimbursimi dhe/ose kompensimi...g) të informohet pa kosto shtesë për

konsumin e tij dhe kostot respektive të energjisë elektrike, në varësi të pajisjeve matëse, me të cilat është i pajisur klienti.

Sipas “Planit të masave për furnizuesin e shërbimit universal, për respektimin e të drejtave të klientëve të furnizimit me energji elektrike”³, në nenin 2, pika 2 parashikohet: Ushtrimin e përgjegjësisë nga ERE të cilat realizohen kryesisht përmes aktiviteteve në zbatim të ligjit nr. 43/2015, “Për sektorin e energjisë elektrike”, i ndryshuar, në të cilin parashikohen se... c) *Aktet rregullatore që ERE miraton reflektojnë jo vetëm kërkesat që lidhen me zbatimin e këtij ligji, por edhe kërkesat që lindin nga zbatimi i ligjit për mbrojtjen e klientit, të drejtën e informimit dhe mbrojtjen e të dhënave personale.* d) *Në çdo rast, kuadri rregullator përfshin, gjithashtu, edhe detyrimet që lidhen me angazhimin e vendit tonë në kuadër të Traktatit të Komunitetit të Energjisë, direktivat e BE-së për mbrojtjen e klientët në të gjitha fazat e një procesi që lidhet me shërbimin e furnizimit me energji elektrike.* e) *Për të trajtuar shkeljet e legjislacionit të mbrojtjes së klientit, ERE ka në strukturën e saj, Drejtorinë e Mbrojtjes së Konsumatorit performancës dhe Standarteve që trajton çdo rast ku konstatohet sjellje të padrejta ose që dëmtojnë klientët në shkelje të legjislacionit në fuqi.*

Në nenin 24 të ligjit nr. 43/2015 “Për sektorin e energjisë elektrike”, parashikohet: “1. ERE vepron si autoritet për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve të lindura midis të licencuarve, në përputhje me rregulloren përkatëse të shqyrtimit të mosmarrëveshjeve dhe trajtimit të ankesave. 2. Çdo palë e interesuar, që ka ankesa ndaj operatorit të transmetimit apo shpërndarjes, si dhe ndaj të licencuarve të tjerë, lidhur me zbatimin e detyrimeve të tyre, në përputhje me përcaktimet e këtij ligji apo akteve nënligjore të sektorit të energjisë elektrike, mund t’i paraqesë për zgjidhje pranë ERE-s. ERE merr vendim brenda një afati prej 30 ditësh nga marrja e ankesës. Kjo periudhë mund të zgjatet deri në 30 ditë të tjera, në rastet kur ERE-s i nevojitet informacion shtesë”.

Në nenin 16, pika 6, të po këtij ligji është parashikuar: *Vendimet e bordit të ERE-s ankimohen në Gjykatën Administrative, Tiranë, brenda 30 ditëve kalendarike, nga data e publikimit të vendimit në Fletoren Zyrtare.*

Ndërkohë, në “Rregulloren për trajtimin e ankesave të paraqitura nga klientët dhe për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis të licencuarve, në sektorin e energjisë elektrike dhe të gazit natyror”, miratuar me vendimin e Bordit të ERE Nr. 114, datë 08.07.2016 (vendim i ERE nr. 114/2016), në nenin 9, pikat 9.8 dhe 9.9 parashikohet: “9.8 Në rastet kur ankesa rezulton e drejtë, ERE i komunikon të licencuarit, veprimet korrigjuese apo kompensuese, të cilat duhet të ndërmerren ndaj klientit, në përputhje me “Kushtet e përgjithshme të shërbimit universal të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë” dhe

³ <https://ere.gov.al/doc/lidhje%2017%20PLANI%20I%20MASAVE%20i%20rishikuar.pdf>

“Kushteve të përgjithshme të shërbimit të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë”, si dhe “Rregullores për kushtet minimale të cilësisë së shërbimit të shpërndarjes dhe shitjes së energjisë elektrike”. 9.9 Veprimet e kërkuara nga ERE ndaj të licencuarit, për trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave të klientëve, janë të detyrueshme për të licencuarit, subjekt i ankimit”.

Sa më sipër, në legjislacionin në fuqi është përcaktuar se mosmarrëveshjet zgjidhen me vendim të ERE-s, të cilat janë detyruese për të licensuarin, fakt i cili në rastin konkret nuk është zbatuar nga ana e FSHU-së duke mos zbatuar parashikimet ligjor të përcaktuara në ligj dhe në vendimin e ERE-s nr. 114/2016, në nenin 9, pikat 9.8 dhe 9.9 (të sipërcituara) dhe nuk ka marrë asnjë masë për zbatimin e tyre.

Në analizë të citimeve tuaja (referuar këtu qëndrimit të mbajtur nga FSHU) se nuk dispononi dokumentacion për këtë abonent si p.sh procesverbali i mbajtur nga grupi i punës në terren (e cila është një provë vendimtare për çështjen e ngritur nga ankuesi, të cilën ju nuk e dispononi, por vetë ankuesi ia ka vendosur në dispozicion FSHU, ndërkohë që OSSH për autenticitetin e saj nuk ka patur kundërshti), vlerësojmë se ky është një argument i pabazuar, pasi për kontratat të cilat janë ende me detyrime, sado kohë të kalojë, këto janë akte që duhet të ishin të administruara pranë institucionit tuaj.

Në trajtimin e çështjes, nuk është mbajtur parasysh fakti se kjo problematikë ka mbi 13 vite që është paraqitur dhe nuk është trajtuar as në kohë dhe as duke zbatuar argumentat ligjore, gjë e cila i ka sjellë pasoja ankuesit.

Në seancën dëgjimore, FSHU nuk ka patur kundërshti për këtë gabim të ndodhur (sipas shkresës së ERE) apo edhe për rekomandimet e saj, të cilat janë të detyrueshme për t’u zbatuar.

Gjithashtu, edhe sipas përcaktimeve në vendimin nr. 90/2010 të ERE, në pikën 2 është parashikuar: *“Të gjitha faturimet e kryera nga ana e ÇEZ Shpërndarje Sh.a. ndaj klientëve familjarë dhe jofamiljarë, me emërtimin “Dëm Ekonomik” apo “Energji e Pamatur” pas hyrjes në fuqi të ligjit nr. 9997, datë 22.09.2008, janë të paligjshme”,* veprime të cilat bien ndesh me qëndrimet e FSHU ndaj këtij abonenti.

Konstatohet se pavarësisht qëndrimit të ERE-s në rastin konkret dhe vendimmarrjes së saj për zbatimin e vendimit më të hershëm nr. 90/2010, sipas të cilit faturimet e kryera nga ana e ÇEZ ndaj klientëve në zërin dëm ekonomik pas hyrjes në fuqi të ligjit nr. 9997, datë 22.09.2008, janë të paligjshme, vlerësojmë për rrjedhojë se nga ana e FSHU-së duhej vijuar me anullimin dhe fshirjen nga sistemi të faturimit të padrejtë. Pavarësisht kësaj, FSHU nuk ka vepruar në bazë të këtij vendimi, por ka kthyer një përgjigje duke mbajtur një

qëndrim jo të duhur, duke mos zbatuar legjislacionin në fuqi dhe duke mos zgjidhur në thelb problematikën e ankuesit.

Theksojmë se institucioni i Avokatit të Popullit mbron të drejtat, liritë dhe interesat e ligjshëm të individit nga veprimet ose mosveprimet e paligjshme e të parregullta të organeve të administratës publike, si dhe të të tretëve që veprojnë për llogari të saj. Ai është nxitës i standardeve më të larta të të drejtave dhe lirive të njeriut në vend. Avokati i Popullit i udhëhequr nga parimet e paanësisë, konfidencialitetit, profesionalizmit dhe pavarësisë ushtron veprimtarinë në mbrojtje të të drejtave dhe të lirive të njeriut, të parashikuara në dispozita kushtetuese dhe në ligje.

Për këto arsye, bazuar në nenin 22/1, të ligjit nr. 8454/1999, në të cilin parashikohet se:

Refuzimi për të bashkëpunuar me Avokatin e Popullit nga nëpunësi civil, funksionari ose autoriteti publik përbën shkak që Avokati i Popullit të kërkojë nga autoriteti kompetent fillimin e procedurës administrative dhe marrjen e masave disiplinore deri në largimin nga puna ose nga shërbimi civil”,

R E K O M A N D O J M Ë:

1. Marrjen e masave të menjëhershme për anullimin e faturës për të cilin është mbajtur procesverbali i datës 26.11.2010, në zbatim të vendimit të ERE nr. 90, datë 15.11.2010.
2. Fillimin e procedurës administrative, për evidentimin e punonjësve përkatës përgjegjës, në FSHU dhe OSSH, lidhur me mospërbushjen e detyrimit ligjor për marrjen e masave të menjëhershme të anullimit të faturës për të cilin është mbajtur procesverbali i datës 26.11.2010, në zbatim të vendimit të ERE nr. 90, datë 15.11.2010.

Për qëndrimin që do të mbani ndaj këtij rekomandimi si dhe masat disiplinore që do të merrni, na vini në dijeni brenda afatit ligjor prej 30 (tridhjetë) ditësh, në përputhje me nenin 22, të ligjit nr. 8454, datë 04.02.1999 “ Për Avokatin e Popullit”, të ndryshuar.

Duke besuar në bashkëpunimin dhe mirëkuptimin tuaj!

K O M I S I O N E R E

ERINDA MELI