Në përputhje me Nenin 6 paragrafi 5 të Rregullës për Zgjidhjen e Ankesave dhe Kontesteve në Sektorin e Energjisë Nr. 04/2017, Future Energy Trading and Exhange Dynamics sh.p.k, i licencuar pranë Zyres së Rregullatorit të Energjisë, miraton këtë:

RREGULL PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE TË KONSUMATORËVE

Neni 1

Qëllimi

1. Kjo Rregull përcakton mënyrën dhe procedurën e raportimit dhe zgjidhjes së ankesave të Konsumatorëve.

Neni 2

E drejta e ankesës

1. Secili Konsumator ka të drejtë që menjëherë të raportoj tek Furnizuesi çdo ankesë apo vërejtje në lidhje me shërbimet e ofruara nga Furnizuesi.

2. Lidhur me të drejtën e ankesës, secili Konsumator njoftohet paraprakisht nëpërmjet kontratës së furnizimit.

3. Ankesë do të konsiderohet çdo veprim, mospërfillje, ose shkelje të cilën pretendohet se ka bërë Furnizuesi apo operatori i sistemit.

Neni 3

Rradha e paraqitjes se ankesës

Konsumatori i cili ka ankesë lidhur me shërbimet e ofruara fillimisht duhet të parashtroj ankesën e tillë pranë Furnizuesit.

Neni 4

Mënyrat e parashtrimit të ankesës

1. Konsumatori mund të parashtroj ankesat e tij nëpërmjet telefonit dhe me shkrim, në përputhje me parashikimet e kësaj rregulle.

2. Ankesa nëpërmjet telefonit mund të bëhet vetëm në rastet kur Konsumatori kërkon qartësim apo informacion shtesë nga Funrizuesi, dhe nuk kërkon veprim të mëtejm nga Furnizuesi.

3. Në raste kur Furnizuesi konsideron si të nevojshme që ankesa të parashtrohet me shkrim, atëherë Furnizuesi plotëson formularin për Konsumatorin bazuar në informacionin e ofruar, ashtu siç përcaktohet në Nenin 5 dhe 6.

4. Në rastet sipas paragrafi 3 të këtij neni, Formulari i plotësuar nga Furnizuesi i ofrohet Konsumatorit për konfirmim.

45. Në rastet kur Konsumatori ankesën e parashtron me shkrim, ajo duhet të bëhet nëpërmjet plotësimit të formularëve të Furnizuesit, dhe duhet të dorëzohet në përputhje me nenin 8 të kësaj rregulle.

Neni 5

Format standarde

1. Format standarde të formularëve të ankesave do të publikohet në web faqen zyrtare të Furnizuesit.

2. Ankesat me shkrim duhet të plotësohen me të dhënat e specifikuara në Forumularin e publikuar të Furnizuesit.

3. Në pamundësi të shkarkimit online të formularit, Konsumatori mund të kërkojë formularin pranë zyrave të Konsumatorit.

Neni 6

Përmbajtja e ankesës

1. Ankesat e parashtruara përmes formularit zyrtar, duhet të specifikojnë qartë arsyen apo arsyet e ankesës, veprën, mospërfilljen apo shkeljen e supozuar të bërë nga Furnizuesi që i ofron Konsumatorit shërbime të energjisë.

2. Ankesa mund të bëhet për cilindo shërbim me Rregullën për Kushtet e Përgjithshme të Furnizimit me Energji, kodet, rregullat e tjera dhe marrëveshjen kontraktuale me Furnizuesin.

3. Ankesa mund të ketë subjektnjë apo më shumë vepra, mospërfillje apo shkelje të supozuara. Nëse ankesa përfshin më shumë se një vepër, mospërfillje apo shkelje të supozuar, atëherë duhet të bëhet adresimi i secilës prej tyre.

Neni 7

Dorëzimi i ankesave

1. Ankesat e parashtruara me shkrim do të dorëzohen nëpërmjet adresës elektronike të Furnizuesit, apo në formë të kopjes fizike në adresën zyrtare të Furnizuesit.

2. Furnizuesit detyrohet të mbajë të përditësuara informacionet lidhur me adresën dhe email adresën, për lehtësi të Konsumatorit.

2.1 Adresa elektronike e Furnizuesit është:info@fuentedynamics.com.

2.2 Adresa e selisë së Furnizuesit është:

Rr. Tirana, Objekti Prime Group, C4/3, Llamella D, kati II, nr. 4, 10000 Prishtinë.

3. Konsumatori mund të përdorë edhe çfarëdo adrese tjetër elektronike zyrtare, të personave kontaktues të Furnizuesit, me të cilët ka qenë në kontakt të vazhdueshëm.

Neni 8

Qasja në informacion

1. Nëse e sheh si të nevojshme, furnizuesi ka të drejtë qe brenda 3 ditësh të pranimit të ankesës së parashtruar me shkrim nga konsumatori, të kërkojë:

1. Plotësim të informacionit të dhënë në formular.

2. Dorëzim të dokumenteve shtesë nga konsumatori

3. Aktivitete të tjera me qëllim qasjen në informacionin e nevojshëm për shqyrtim të drejtë të ankesës.

2. Në rast të kërkesave të parashtruara nga furnizuesi për informacion të mëtejmë, afati për vendimin përfundimtar për ankesën shtyhet për 3 ditë pas plotësimit të ankesës.

Neni 9

Shqyrtimi i Ankesave

1. Furnizuesi do të shqyrtojë çdo ankesë të parashtruar nga secili konsumator, në mënyrë të drejtë dhe në kohë të arsyeshme.

2. Ankesat e parashtruara me shkrim tek furnizuesi, duhet të shqyrtohen më së largu pas 5 ditësh kalendarike, përveç rasteve të cekura në paragrafin 2 të nenit 8.

3. Nëse ankesa është parashtruar përmes telefonit apo mjeteve tjera të komunikimit dhe kërkon vetëm qartësim apo informacion shtesë dhe nuk kërkon veprim të mëtejshëm nga Furnizuesi sipas paragrafit 2 të nenit 4 të kësaj rregulle, ky i fundit ka të drejtë që përgjigjjen ndaj saj ta kthejë në të njëjtën mënyrë. Në këto raste, Furnizuesi dokumenton shkëmbimin e korrespodencës në regjistrat e vet.

4. Furnizuesi është i obliguar që dokumentacionin që vërteton marrjen e vendimit si më lartë, ta vejë në dispozicion nëse kërkohet nga Konsumatori apo Rregullatori në mënyrë të arsyeshme.

5. Në të gjitha rastet që nuk përkojnë me paragrafin 3 të nenit 9 të kësaj rregulle, Furnizuesi obligohet që përgjigjjen ta kthejë në formë të vendimit të shkruar i cili duhet të përmbajë:

1. Emrin e Furnizuesit të licensuar që nxjerrë vendimin, numrin e referencës dhe datën e nxjerrjes së vendimit;

2. Emrin, shifrën dhe adresën e konsumatorit;

3. Bazën ligjore dhe dispozitat;

4. Arsyetimin që përmban përmbledhjen e provave të paraqitura gjatë procesit të shqyrtimit;

5. Proceset e mundshme alternative për zgjidhjen e ankesës, nëse konsiderohet e përshtatshme për rrethanat e Konsumatorit ankues;

6. Këshillën juridike për Konsumatorin mbi të drejtën e tij për të parashtruar kërkesë tek Rregullatori, për apelimin e vendimit të nxjerrë nga Furnizuesi;

7. Emrin dhe nënshkrimin e personit zyrtar i cili nxjerrë vendimin.

6. Në rastet e parapara në paragrafin 4 të këtij neni, Furnizuesi duhet të njoftojë Konsumatorin për marrjen e vendimit përmes telefonit, shpërndarjes personale, postës apo postës elektronike.

7. Konsumatori mund të marrë vendimin me shkrim në selinë e Furnizuesit.