



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 33, Datë 17.10.2014

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve (KMK) me pjesëmarrjen e:

- | | |
|----------------------------|---------|
| - Znj. Klotilda Neziri | Kryetar |
| - Z. Zamir Moçka (Stefani) | Anëtar |
| - Z. Zhani Shapo | Anëtar |

në mbledhjen e tij të datës 17.10.2014, trajtoi çështjen me objekt: Shqyrtim i Raportit “Për vlerësimin e kushteve të përgjithshme të kontratës së furnizimi me energji elektrike për klientët familjarë”.

Komisioni ka iniciuar vlerësimin e “Kushteve të përgjithshme të kontratës së furnizimit me energji elektrike për klientët familjarë”, si një kontrate standarde për konsumatorët/klientët familjarë, në të cilën konsumatorët nuk kanë qenë në gjendje të ndikojnë në përmbajtjen e kushteve të kontratës. Vlerësimi synonte në gjetjen e kushteve të padrejta ndaj konsumatorëve në këtë kontratë. Për këtë qëllim, Sekretariati Teknik i KMK përgatiti një raport paraprak vlerësimi të “Kushteve të përgjithshme të kontratës së furnizimit me energji elektrike për klientët familjarë”, që ju paraqit KMK për shqyrtim.

KMK në mbledhjen e datës 13.05.2014, mori në shqyrtim raportin e vlerësimit paraprak, por për një vlerësim me të plotë të çështjes, KMK vendosi organizimin e një seance dëgjimore me përfaqësues të Enti Rregullator të Energjisë (ERE). Për këtë qëllim, në dy mbledhje, përkatësisht në datat 26.06.2014 dhe 17.10.2014, është ftuar ERE, me anë të shkresave të KMK nr. prot 1, datë 19.06.2014 dhe nr. prot. 7, datë 13.10.2014. Për mos prezence të përfaqësuesve të këtij institucioni, seanca dëgjimore nuk u zhvillua.

PËR KËTO ARSYE :

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve mbështetur në nenet 27, 28, 52 e 55 të Ligjit 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, dhe pikat 2, 6 të VKM nr. 1444, dt. 22.10.2008 “Për mënyrën e funksionimit e te pagesës se anëtarëve te komisionit te mbrojtjes se konsumatorëve, si dhe përcaktimin e procedurave te vlerësimit te shkeljeve”,

VENDOSI:

1. Miratimin e Raportit të Vlerësimi të “Kushteve të përgjithshme të kontratës së furnizimit me energji elektrike për klientët familjarë”, sipas tekstit bashkëngjitur këtij vendimi.
2. Enti Rregullator i Energjisë dhe Operatori i Shpërndarjes së Energjisë Elektrike sh.a., të marrin masa për zbatimin e këtij vendimi.
3. Enti Rregullator i Energjisë dhe Operatori i Shpërndarjes së Energjisë Elektrike sh.a., të njoftojnë Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorëve për zbatimin e pikës 2, të këtij vendimi, brenda 30 ditësh nga marrja e njoftimit të këtij Vendimi.
4. Publikimin e këtij vendimi në faqen zyrtare të Ministrisë së Zhvillimit Ekonomik, Tregtisë dhe Sipërmarrjes.

Kundër Vendimit të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit keni të drejtë të ankoheni në Gjykatë brenda 30 ditëve nga data e marrjes dijeni për vendimin.

KRYETAR I KOMISIONIT

KLOTILDA NEZIRI

Vlerësim i “Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Furnizimit me energji elektrike për Klientët Familjarë”, në bazë të Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar.

1. Neni 5 “Pezullimi dhe Përfundimi i Kontratës”.

Pika 5.2 e kontratës, parashikon:

“Nëse Klienti kërkon të ndërpresë Kontratën e Furnizimit me Energji Elektrike, ai do të njoftojë me shkrim Furnizuesin 30 ditë kalendarike përpara, dhe do të likuidojë të gjitha detyrimet përkundrejt Furnizuesit. Klientit do ti jepet konfirmimi për arkëtimin e tarifës së ndërprerjes së kontratës (mandati përkatës i arkëtimit). Klienti nuk është përgjegjës për detyrimet ndaj Furnizuesit pas kalimit të afatit të mësipërm”.

Për furnizuesin në këtë nen është parashikuar, pika 5.4:

“Me ndërprerjen e kontratës së furnizimit me energji elektrike, Furnizuesi do të ndërpresë menjëherë furnizimin e energjisë elektrike në pikën e lidhjes. Me ndërprerjen e lidhjes, Furnizuesi do të bëjë leximin dhe do të llogarisë faturën e fundit, si edhe do të vulosë pikën e shkëputjes, duke përdorur një vulë të ndryshme nga ajo e lidhjes në përputhje me legjislacionin në fuqi.”

Për këtë dispozite, Ligji nr. 9902, date 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar (me poshtë LMK) parashikon:

Pika 1 e nenit 27 “Kushtet e padrejta” të LMK përcakton: *“Kushti kontraktual, i cili nuk është i negociuar veçmas, është i padrejtë në qoftë se shkakton pabarazi të ndjeshme dhe të dallueshme në të drejtat dhe detyrimet e palëve, që rrjedhin nga kontrata, në dëm të konsumatorëve”;*

dhe pikat 4/b; dh; e: k

4. Janë kushte të padrejta në kontrata të drejtat e tregtarit, kur:

b) *përrjashtojnë ose kufizojnë në mënyrë të papërshtatshme të drejtat ligjore të konsumatorëve përballë tregtarit ose palës tjetër, në rast të një mospërbushjeje, tërësore ose pjesore, apo përmbushjeje të pamjaftueshme nga tregtari të çdo detyrimi kontraktual, përfshirë të drejtën e zgjedhjes së kompensimit të borxhit ndaj tregtarit kundrejt çdo pretendimi, që konsumatori mund të ketë kundër tij;*

dh) *autorizojnë tregtarin të prishë kontratën, mbi bazë të lirë të të vepruari, kur një lehtësi e tillë nuk i është dhënë konsumatorit, ose lejon tregtarin të mbajë shumën e paguar për shërbimet ende të pa furnizuara nga ai, kur është vetë tregtari që prish kontratën;*

e) *i mundësojnë tregtarit t’i japë fund kontratës për një kohëzgjatje të pacaktuar, pa njoftim të arsyeshëm, me përjashtim kur ka bazë të rëndësishme për ta bërë këtë;*

k) *detyrojnë konsumatorin të përmbushë të gjitha detyrimet e tij, ndërsa tregtari nuk përmbush detyrimet e tij;*

- i. Në këtë nen të kontratës nuk është parashikuar detyrimi i furnizuesit për njoftimin me shkrim të klientit/konsumatorëve, në rast të ndërprerjes së kontratës së energjisë elektrike, sipas parashikimeve në nënpikën 5.1.2 të kontratës. Kjo përbën mos përmbushje të detyrimit të furnizuesit për dhënë informacion të plotë konsumatorëve, kundrejt detyrimit analog të këtyre të fundit për njoftimin me

shkrim të furnizuesit dhe njëkohësisht edhe kufizim të të drejtave të konsumatorëve.

- ii. Gjithashtu, nenet 5.2 dhe 5.3 (pezullim i përkohshëm) të kontratës, **parashikojnë që detyrimi për likuidim i konsumatorit të kthehet në kusht për ndërprerje të kontratës nga furnizuesi**, duke mos parashikuar që arsyet e mundshme të vonesës në likuidim, shpesh here të shkaktuara nga mosmarrëveshjet me furnizuesin, sjellin pasoja tek konsumatori si: pagesë pa konsum të energjisë; pagesa e taksës së televizorit, etj.

Kjo dispozitë, në këndvështrimin e LMK, nenit 27 pikat 4/b; k të sipërcituara, përbën një kusht të padrejtë.

Masa 1:

- a. Të shfuqizohet dispozita e parashikuar në nenin 5 të kontratës, për detyrimin për likuidim nga konsumatorit, si kusht për ndërprerje të kontratës nga furnizuesi;
- b. Të parashikohet në kontratë dispozita për njoftimin me shkrim nga ana e furnizuesit për konsumatorin, për ndërprerje të kontratës;
- c. Të mos lidhet realizimi i ndërprerjes së kontratës nga furnizuesi, me detyrimin për likuidim paraprak nga konsumatori të gjitha detyrimeve të prapambetura, si dhe të parashikohen afate të arsyeshme për likuidimin nga konsumatori.

2. Në nenin 6, pika 6.2 e kontratës përcaktohet se:

“6.2 Ndryshimet e çmimit të energjisë elektrike bëhen me vendim të ERE-s. Palët në kontratë bien dakord që çdo ndryshim i çmimit i bëre me vendim të ERE –s, do të aplikohet automatikisht në kontratë. Furnizuesi e publikon vendimin për ndryshimin e çmimit nëpërmjet mjeteve të ndryshme të informimit të paktën 15 ditë kalendarike përpara aplikimit”.

Në këndvështrimin e LMK, Pikat 4/b dhe h të nenit 27 “Kushtet e padrejta” të LMK parashikojnë:

“4. Janë kushte të padrejta në kontrata të drejtat e tregtarit, kur:

Janë kushte të padrejta në kontrata të drejtat e tregtarit, kur:

b) përjashtojnë ose kufizojnë në mënyrë të papërshtatshme të drejtat ligjore të konsumatorëve përballë tregtarit ose palës tjetër, në rast të një mospërmbushjeje, tërësore ose pjesore, apo përmbushjeje të pamjaftueshme nga tregtari të çdo detyrimi kontraktual, përfshirë të drejtën e zgjedhjes së kompensimit të borxhit ndaj tregtarit kundrejt çdo pretendimi, që konsumatori mund të ketë kundër tij;

g) i mundësojnë tregtarit të ndryshojë kushtet e kontratës në mënyrë të njëanshme, pa një arsye të vlefshme, që specifikohet në kontratë;

gj) i mundësojnë tregtarit të ndryshojë, në mënyrë të njëanshme, pa një arsye të vlefshme, çdo karakteristikë të mallit ose shërbimit që është për t'u ofruar;”

Në këtë rast paraqiten dy momente:

- 1) Mos përmbushje e detyrimit të tregtareve për informim me shkrim të konsumatorëve, si dhe kufizimit të të drejtave të konsumatorëve për të marrë informacion të plotë dhe kundrejt detyrimit analog të konsumatorëve për njoftimin me shkrim të furnizuesit.
- 2) Ndryshimi i çmimit gjatë vlefshmërisë së kontratës, duke ndryshuar kështu njëkohësisht kushtin e kontratës dhe karakteristikën e shërbimit të ofruar, pa parashikuar në kontratë specifikimin e arsyes së vlefshme.

Masa 2:

- a. Të shfuqizohet dispozita e parashikuar në nenin 6 të kontratës, për aplikim automatikisht të çmimit të ndryshuar në kontratë.
- b. Të parashikohet në kontratës njoftimi me shkrim nga ana e furnizuesit për konsumatorin për ndryshim të çmimit të shërbimit të ofruar, jo vetëm nëpërmjet mjeteve të informimit publik.

3. Në nenin 7, pika 7.1, të kontratës është parashikuar që furnizuesi “i dërgon” faturën konsumatorit:

“Furnizuesi do të bëjë leximin periodik të matësit të energjisë elektrike të Klientit për një periudhë kohore prej 30 ditësh kalendarike dhe do ti dërgojë Klientit në adresën e dhënë në kontratë, faturën tip të energjisë elektrike, brenda 10 ditëve nga data e leximit”.

Pika 5 e Nenit 40 të LKM, për këtë moment parashikon:

Faturat duhet t'i dorëzohen konsumatorit në vendin e banimit, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së tyre.

Në këndvështrimin e LMK, parashikimi i “dorëzimit” të faturave tek konsumatori përbën:

- Një dispozite me të favorshme për konsumatorin se përcaktimi në kontratë i “dërgimit” të faturës tek konsumatori, pasi kontrata nuk merr në konsideratë nëse kjo faturë shkon apo jo në destinacion (tek konsumatori) – neni 3 LMK “Fusha e zbatimit”.
- Përdorimi i termit “dërgim” konsiderohet edhe si kusht i padrejte, në kuptim të nenit 27 “Kushtet e padrejta”, pika 4/l:

“1) i japin tregtarit mundësinë të transferojë të drejtat dhe detyrimet e tij, sipas kontratës, kur kjo mund të shërbejë si pakësim i garancive për konsumatorin, pa pëlqimin e këtij të fundit;”

Në këtë mënyrë furnizuesi është përgjegjës vetëm për “dërgimin” e faturave, ndërsa “dorëzimi”, nëpërmjet transferimit të përgjegjësisë mund të kryhet nga një subjekt tjetër.

4. Në Nenin 9 pikat 9.4 dhe 9.5, si dhe në Nenin 10 të kontratës parashikohet përkatësisht:

“9.4 Sipas Marrëveshjes me Klientin faturat mund të dërgohen:

Klientit në adresën e përcaktuar në kontratë;

Në adresë të një personi të tretë i cili është përcaktuar si pages nga Klienti sipas pëlqimit të tij.

9.5 Në të gjitha rastet, Klienti është përgjegjës për pagesën e plotë të të gjitha faturave. Në rast se Klienti ndërron vendbanim pa njoftuar, ai është përgjegjës për mos pagesat e faturave të energjisë.”

Neni 10, Kamatëvonesa për pagesë të vonuar

Pas kalimit të afatit të pagesës caktuar në nenin 9.1, Klienti është i detyruar të paguajë një kamatë vonesë të barabartë me 0.1 % të vlerës së faturës për çdo ditë vonesë, por jo më shumë se vlera totale e vetë faturës.

Pika 4/c e nenit 27 “Kushtet e padrejta” të LMK parashikon

“4. Janë kushte të padrejta në kontrata të drejtat e tregtarit, kur:

c) e bëjnë një marrëveshje detyruese për konsumatorin, ndërsa furnizimi i shërbimit nga tregtari është subjekt i një kushti, realizimi i të cilit varet vetëm nga ai vetë”;

Për sa kohe furnizuesi mban përgjegjësi vetëm për dërgimin e faturës, sikurse është përmendur në pikën 3 të këtij materiali, nuk mund të ngarkosh konsumatorin me pasojat që rrjedhin si: detyrimi për pagesën, në të gjitha rastet, apo duke e ngarkuar konsumatorin me pagesën e kamat vonesës, për sa kohe ai nuk ka marrë në dorëzim faturën.

Masa 3:

- a. Të shfuqizohet në nenin 7 të kontratës, termi dërgim i faturave tek konsumatorët;**
- b. Të parashikohet në kontratë zëvendësimi i termit “dërgim” në kontratë me termin “dorëzim” në përputhje me LMK .**
- c. Të parashikohet në kontratë detyrimet e “Furnizuesit” për dorëzimin e faturave tek konsumatorët.**

5. Pikat 12.3 të nenit 12; 14.1 e 14.2 të nenit 14 dhe 15.2 të nenit 15 të kontratës paraqesin të njëjtën problematike, në to parashikohet përkatësisht:

*“12.3 Në rast se Furnizuesi nuk i kthen përgjigje për ankesën Klientit brenda afatit të përcaktuar në Rregulloren e mësipërme, apo nëse Klienti nuk është dakord me përgjigjen e dhënë prej Furnizuesit, atëherë ai ka të drejtë të paraqesë ankesën në ERE, sipas procedurave të përcaktuara në **Rregulloret përkatëse të ERE-se.**”*

*14.2 Kur konstatohet pasaktësi në matje, palët do ti referohen procedurave për kompensim të parashikuara nga **Kodi i Matjes.***

*“15.2 Furnizuesi nuk mban përgjegjësi për ndërprerjet parashikuara në gërmat “a”, “b”, “c”, të këtij neni. Për ndërprerjet e parashikuara në gërmat “d” dhe “e” të pikës 15.1, Furnizuesi është i detyruar të respektojë normat dhe procedurat e përcaktuara në **Rregulloren “Për Kushtet Minimale të Cilësisë së Shërbimit të Shpërndarjes dhe Shitjes së Energjisë Elektrike”, të miratuar nga ERE.**”*

Për këto dispozita, Pika 4/f e nenit 27 “Kushtet e padrejta” të LMK parashikon:

“4. Janë kushte të padrejta në kontrata të drejtat e tregtarit, kur:

f) detyrojnë konsumatorin të mos anulojë kushtet, me të cilat ai nuk ka mundësi reale për t’u bërë i njohur, përpara përfundimit të kontratës;

Në këtë rast supozohet se konsumatori detyrohet të pranojë “kushte të fshehura”, për sa kohe nuk janë dhënë shpjegime lidhur me dispozitat e këtyre referimeve.

Masa 4:

Të parashikohen në nenet respektive të kontratës, përshkrimet e dispozitave të akteve të përmendura në kushtet e kontratës.

6. Në nenin 17 të kontratës, tek pika 17.1, është parashikuar:

“17.1 Kushtet e përgjithshme të Kontratës së Furnizimit me energji elektrike, janë subjekt i ndryshimeve nga ana e ERE-s, sipas të njëjtës procedurë të miratimit të tyre. Furnizuesi njofton çdo Klient mbi ndryshimet e bëra në Kontratë 30 ditë para hyrjes në fuqi të saj.”

Për këtë dispozitë, pika 4/g e nenit 27 “Kushtet e padrejta” të LMK parashikon:

“4. Janë kushte të padrejta në kontrata të drejtat e tregtarit, kur:

g) i mundësojnë tregtarit të ndryshojë kushtet e kontratës në mënyrë të njëanshme, pa një arsye të vlefshme, që specifikohet në kontratë;

Së pari, nuk është përcaktuar mënyra e njoftimit të konsumatorëve, në reciprocitet me detyrimin e konsumatorëve për njoftimin me shkrim të furnizuesit, duhet që edhe njoftimi nga furnizuesi për konsumatorin të jetë i tillë.

Së dyti, në kontrate është parashikuar ndryshimi i kushteve gjatë vlefshmërisë së saj, në mënyrë të njëanshme, pa parashikuar në kontrate specifikimin e arsyes së vlefshme.

Masa 5:

- a. Të shfuqizohet në nenin 17 të kontratës, dispozita “Kushtet e përgjithshme të Kontratës së Furnizimit me energji elektrike, janë subjekt i ndryshimeve nga ana e ERE-s”;
 - b. Të specifikohen në kontratë arsyet e ndryshimit të kushteve.
 - c. Të shtohet njoftimi me shkrim i konsumatorit/klientit për ndryshimet e kontratës.
7. Në një vështrim të përgjithshëm, në kontratë kanë gjetur përdorim terma të ndryshëm për të njëjtin kuptim si psh: klient dhe konsumator, ndërprerje dhe zgjidhje e kontratës, etj.

Rekomandohet:

Unifikimi i terminologjisë së përdorur.

8. Përveç këtij vlerësimi të kushteve të kontratës, komisioni konstaton se një kusht i kontratës që nuk ka gjetur zbatim nga furnizuesi, është pikës 7.3 e nenit 7 të kontratës:

“7.3 Brenda datës 31 Dhjetor 2012, Furnizuesi është i detyruar të sigurojë aksesin e Klientit për leximin e lirë të aparatit matës në çdo kohë.”

Për këtë dispozite Neni 33/1 të LMK “Përputhja kontraktuale e shërbimeve”, parashikon:

“Tregtari i ofron konsumatorit shërbime në përputhje me kushtet e kontratës. Tregtari është përgjegjës për mospërputhjet e shërbimit të siguruar konsumatorit me kushtet e kësaj kontrate.”

Masë paralajmëruese:

Operatori i SHEE sh.a të marrë masa për të siguruar zbatimin e dispozitës për sigurimin e aksesit të Klientit për leximin e lirë të aparatit matës në çdo kohë.