



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 35, Datë 18.02.2015

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

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

në mbledhjen e tij të datës 18.02.2015, trajtoi çështjen me objekt: Shqyrtim i Raportit “Vlerësim paraprak i “Kontratës për Shërbime Ujësjellës - Kanalizime”.

KMK ka iniciuar vlerësimin e “Kontratës për Shërbime Ujësjellës – Kanalizime për konsumatorët familjarë”, si një kontrate standarde për konsumatorët familjarë, për përmbajtjen e kushteve të padrejta ndaj konsumatorëve në këtë kontratë. Për këtë qëllim, me shkresën nr. prot 6, datë 13.10.2014, u vu në dijeni dhe ERRU për fillimin e procedurës së vlerësimit të Kontratës model të Shërbimit Ujësjellës – Kanalizime.

Sekretariati Teknik i KMK përgatiti një raport paraprak vlerësimi të “Kontratës për Shërbime Ujësjellës – Kanalizime për konsumatorët familjarë”, që ju paraqit KMK për shqyrtim në mbledhjen e kësaj date.

KMK në mbledhjen e datës 26.11.2014, mori në shqyrtim raportin e vlerësimit paraprak. KMK dhe për një vlerësim me të plotë të çështjes, vendosi dëgjimin e përfaqësuesve të Entit Rregullator të Sektorit të Furnizimit me Ujë (ERRU). Për këtë qëllim, në dy mbledhje, përkatësisht në datat 26.12.2014 dhe 18.02.2015 ka vazhduar shqyrtimi i kësaj kontrate dhe me ane të shkresës së KMK nr. prot. 6/1, datë 19.12.2014, ERRU është njoftuar për zhvillimin e seancës. Në mbledhjen e datës 26.12.2014, u zhvillua seanca dëgjimore dhe u la porosi që ERRU ti paraqiste me shkrim opinionin dhe komentet përkatëse. Në përgjigje, ERRU i dërgoi KMK, me shkresën nr. prot 31, datë 26.01.2015 materialin sqarues, i cili u mor në shqyrtim në mbledhjen e datës 18.02.2015, me prezencën dhe dëgjimin e përfaqësuesit të ERRU.

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 Vlerësimit të “Kontratës për Shërbime Ujësjetës – Kanalizime për konsumatorët familjarë”, sipas tekstit bashkëngjitur këtij vendimi.
2. Enti Rregullator i Sektorit të Furnizimit me Ujë të marrë masa për zbatimin e këtij vendimi.
3. Enti Rregullator i Sektorit të Furnizimit me Ujë të njoftojë 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, në baze të pikës 1 të nenit 59 të Ligjit 9902/2008, i ndryshuar mund të bëhet ankim në Gjykatë brenda 30 ditëve nga data e marrjes dijeni për vendimin.

KRYETAR I KOMISIONIT

KLOTILDA NEZIRI



Raporti i vlerësimit të “Kontratës për Shërbime Ujësjellës - Kanalizime”, në bazë të Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar.

Gjatë shqyrtimit të kushteve të kontratës është ndjekur kjo linjë vlerësimi:

Së pari, kriteri i përgjithshëm, sipas të cilit, vlerësimi i padrejtësisë së një kushti kontraktual bazohet në pikën 1 të nenit 27, të Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar (me poshtë LMK), që përcakton se:

“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”

Elementi kryesor në këtë vlerësim është: **kushti kontraktor sjell pabarazi domethënëse tek të drejtat dhe detyrimet e palëve, në dëm të konsumatorit**, pasi kontrata duhet të jetë e detyrueshme në mënyrë të plotë dhe të barabartë si për tregtarin dhe konsumatorin.

Së dyti, ky vlerësim i përgjithshëm plotësohet nëpërmjet përcaktimeve të pikës 4 të Nenit 27 të LMK, duke i shqyrtuar kushtet e kontratës sipas veçantisë që paraqesin.

1. Neni 7 “Ujëmatësit”.

Pika 6 e kontratës, parashikon:

*Nëse njëra nga Palët dyshon se ujëmatësi nuk funksionon në rregull atëherë Operatori duhet ta heqë ujëmatësin dhe të fillojë procedurat e verifikimit të funksionimit dhe riparimit ose zëvendësimit të ujëmatësit sipas **legjislacionit në fuqi**. Ujëmatësi i ri ose i kolauduar duhet të vendoset nga Operatori brenda 30 ditëve nga dita që Operatori e ka konstatuar defektin apo nga dita që Konsumatori ka paraqitur kërkesën me shkrim lidhur me funksionimin jo të rregullt të ujëmatësit tek Operatori. Operatori e njofton Konsumatorin me shkrim për përfundimin e procedurave të verifikimit. Shpenzimet për procedurat e mësipërme janë përgjegjësi e Operatorit nese provohet se ujëmatësi nuk funksionon në rregull dhe është përgjegjësi e Konsumatorit nese provohet se ujëmatësi funksionon në rregull. Nëse vërtetohet se ujëmatësi nuk ka funksionuar si duhet për arsye teknike dhe si pasojë vlerësimi i sasisë së ujit të konsumuar është bërë mbi bazën e leximeve të pasakta, Operatori është përgjegjës për vlerën e faturës së fundit tatimore. Nëse vërtetohet se ujëmatësi funksionon si duhet, Konsumatori detyrohet për vlerën e faturës së fundit tatimore..*

Për pikën 6 të nenit 7 të kontratës, konstatohet se, kusht i kontratës për rastet e ankesave nga konsumatori apo nga tregtari/operatori për funksionimin e ujëmatësve, nuk shprehet qartë në lidhje me kryerjen procedurave të verifikimit, por përdoret termi “*legjislacioni në fuqi*”.

Gjithashtu, në përgjigjen shkresore të ERRU (nr. prot 31, datë 26.01.2015) shprehet se, procedurat e vlerësimit e aparateve matës, përfshirë edhe rastin e ankesave për aparatet matës, kryhen nga Drejtoria e Përgjithshme e Metrologjisë (DPM) apo një person tjetër i autorizuar prej saj (sikurse është përcaktuar në ligjin e metrologjisë). Përgjegjësia e vetë operatorit qëndron në mundësimin e kryerjes së procedurave verifikimit nga DPM.

Për sa me sipër, sqarimet apo detajet e dhëna në shkresë nga ERRU nuk janë të parashikuara në këtë nen të kontratës. Kjo përbën mos përmbushje të detyrimit të operatorit për të dhënë informacion të plotë konsumatorëve. Pra, për sa kohë nuk janë dhënë shpjegime lidhur me dispozitat e referimeve që përmban kushti i kontratës,

konsumatori detyrohet të pranojë “kushte të fshehura”. Për këtë dispozite të kontratës LMK në pikën 4/f të nenit 27, 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;

Për këtë arsye, dispozita e parashikuar në pikën 6 të nenit 7 të kontratës, bie në kundërshtim me pikën 4/f të nenit 27 të LMK, duke përbërë kështu një kusht të padrejtë.

Masë 1:

Të shfuqizohet kushti i kontratës, për të bërë të mundur hartimin e një kushti të ri, ku duhet të ndryshohet termi “legjislacioni në fuqi”, si dhe të jepen procedurat përkatëse sqaruese sipas detyrimeve përkatëse të palëve, për një informim më të plotë të konsumatorëve.

2. Neni 8 “Tarifat”

1. Te gjitha tarifat miratohen nga ERRU ne bazë te nje procesi transparent sipas legjislacionit në fuqi.

2. Asnjë tarifë apo pjesë e saj nuk mund të modifikohet me shumë se një herë brenda vitit.

3. Tarifat e miratuara hyjnë në fuqi në datën e përcaktuar në vendimet përkatëse dhe bëhen publike nga ERRU. Operatori duhet të njoftojë Konsumatorin me shkrim dhe nëpërmjet medias brenda 30 ditëve nga marrja e vendimit për tarifat e reja.

1. Në pikën 1 të nenit 8 të kontratës është përdorur termi “Sipas legjislacionit në fuqi”, gjë mos përmbushje të detyrimit të operatorit për të dhënë informacion të plotë konsumatorëve. Pra, për sa kohë nuk janë dhënë shpjegime lidhur me dispozitat e referimeve që përmban kushti i kontratës.

2. Në pikën 2 të nenit 8 të kontratës është përcaktuar ndryshimi i tarifës jo me shumë se një herë gjatë një viti, por në të nuk është specifikuar asnjë arsye e vlefshme për të bërë këtë ndryshim. Nëpërmjet këtij parashikimi, kontrata i ka mundësuar operatorit ndryshimin e kushtit të kësaj kontrate, si dhe ndryshimin e një prej karakteristikave të shërbimit të ofruar prej tij, siç është tarifa apo një pjese e saj.

Për këto dispozita të kontratës LMK në pikat 4/f, 4/g dhe 4/gj të nenit 27, 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;

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;”

Për këtë arsye, dispozitat e parashikuar në nenin 8 të kontratës, bie në kundërshtim me pikat 4/f, 4/g dhe 4/gj të nenit 27 të LMK, duke përbërë kështu një kusht të padrejtë.

Masë 2:

a. Të shfuqizohet dispozita e parashikuar në pikën 1 të nenit 8 të kontratës, ku duhet të ndryshohet termi “legjislacioni në fuqi”, si dhe të jepen procedurat përkatëse sqaruese, për një informim më të plotë të konsumatorëve.

b. Të shfuqizohet dispozita e parashikuar në pikën 2 të nenin 8 të kontratës, për modifikimin e tarifave pa përcaktuar arsyen e vlefshme.

3. Në lidhje me pagesat e detyrimeve nga konsumatorët, kontrata në tre nene të saj parashikon:

- i. **Neni 10 “Pagesa e Faturës”**, Pika 3 e këtij neni të kontratës, parashikon:
Nëse pagesa nuk kryhet brenda 30 ditëve pas kalimit të afatit të përcaktuar në pikën 1 të këtij neni, Operatori ka të drejtë të ndërpresë furnizimin me ujë. Operatori mund të ndërpresë furnizimin me ujë vetëm nëse e ka njoftuar me shkrim Konsumatorin të paktën 5 ditë përpara. Njoftimi me shkrim duhet të përmbajë edhe tarifën për rilidhjen që zbatohet në këto rast.
- ii. **Neni 16 “Zgjidhja e kontratës nga Konsumatori”**, Pika 4 e këtij neni të kontratës, parashikon:
Konsumatori është përgjegjës për të gjitha detyrimet kundrejt Operatorit deri në datën e zgjidhjes së kontratës. Nëse Konsumatori nuk i paguan detyrimet, ndaj tij do të ndiqen procedurat ligjore në fuqi dhe ato të parashikuara në këtë kontratë.
- iii. **Neni 17 “Kundërvajtjet”**, Pika 4 e këtij neni të kontratës, parashikon:
Me kërkesën e Konsumatorit Operatori bën rilidhjen e furnizimit me ujë brenda 3 ditëve, pasi Konsumatori të ketë paguar detyrimet ndaj Operatorit dhe të gjitha shpenzimet për ndërprerjen e rilidhjen e furnizimit me ujë. Pasi të jetë bërë rilidhja, Konsumatori lidh kontratë të re me Operatorin.

Në tre përcaktimet e sipërpërmendura të kontratës, duke filluar nga 3/i që i takon pikës 3 të neni 10 të kontratës, për pagesën brenda një afati brenda 30 ditëve dhe me tej detyrimet dhe pasojat që rrjedhin për konsumatorët në rast të mospagesave, përkatësisht 3/ii dhe 3/iii, për rastet e zgjidhjes së kontratës dhe për rilidhjen e furnizimit,

Në këtë mënyrë, këto parashikime:

- i. kufizojnë të drejtën e konsumatorit në pretendimin që konsumatori ka kundrejt operatorit. Për këtë dispozitë, LMK në pikën 4/b të nenit 27 parashikon:
 4. 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 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;
- ii. Parashikimet e sipërpërmendura të kontratës i japin të drejtën operatorit që, detyrimin për likuidim të konsumatorit ta kthejnë në kusht për ndërprerje të shërbimit të ofruar dhe kontratës nga vete operatorit. Këtu nuk merret në konsideratë arsyeja e vonesës në likuidim, që mund të jetë shkaktuar nga vetë mosmarrëveshjet me operatorin, apo dhe nga mos përmbushja e detyrimeve të vetë operatorit. LMK në pikat 4/c dhe 4/k të nenit 27 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”;
 - k) detyrojnë konsumatorin të përmbushë të gjitha detyrimet e tij, ndërsa tregtari nuk përmbush detyrimet e tij;

Për këtë arsye, dispozitat e parashikuar në nenet 10, 16 dhe 17 të kontratës, bien në kundërshtim me pikat 4/b, 4/c dhe 4/k të nenit 27 të LMK, duke përbërë kështu një kusht të padrejtë.

Masë 3:

- a. **Të shfuqizohen dispozitat e parashikuar në nenet 10, 16 dhe 17 të kontratës, për detyrimin për likuidim nga konsumatorit, si kusht për ndërprerje të kontratës apo të shërbimit të ofruar nga operatori;**
- b. **Të mos lidhet realizimi i ndërprerjes së shërbimit dhe të kontratës nga operatori, me detyrimin për likuidim paraprak nga konsumatori të të gjitha detyrimeve të prapambetura, si dhe të parashikohen afate të arsyeshme për likuidimin nga konsumatori.**

4. Neni 23, Ndryshimi i Kontratës

“Kjo Kontrate mund të ndryshohet nga Operatori në përputhje me rregullat, vendimet dhe urdherat e nxjerra e të publikuara nga ERRU. Kjo Kontrate do të publikohet në faqen elektronike të Operatorit kur ekziston dhe në faqen elektronike të ERRU-t.”

Në lidhje me këtë nen të kontratës, për parashikimin e ndryshimit të kushteve të kontratës, konstatohen re tre momente:

- i. Nuk jepet arsyeja e ndryshimit të këtyre kushteve, por përmenden në mënyrë shume të përgjithshme, rregullat apo urdhrat e nxjerra nga ERRU, pa specifikuar se ku do të konsistojnë këto. Për këtë dispozitë, LMK në pikën 4/b të nenit 27 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;*
- ii. Konsumatori detyrohet të pranojë “kushte të fshehura”, për sa kohë nuk janë dhënë shpjegime lidhur me dispozitat e referimeve që përmban kushti i kontratës. LMK në pikën 4/f të nenit 27 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;*
- iii. Mos parashikimi i njoftimit me shkrim të konsumatorit, përbën kufizim të të drejtave të tyre, për marrjen e një informacioni të plotë, si pasoje e mos përmbushjes së detyrimit të operatorit, kundrejt detyrimit analog të konsumatorëve për njoftimin me shkrim të tij. LMK në pikën 4/b të nenit 27, që parashikon:
*4. 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;*

Për këtë arsye, dispozita e parashikuar në nenin 23 të kontratës, bie në kundërshtim me pikat 4/b, 4/f dhe 4/g të nenit 27 të LMK, duke përbërë kështu një kusht të padrejtë.

Masë 4:

- a. **Të shfuqizohet në nenin 23 të kontratës, dispozita për ndryshimin e kushteve të kontratës pa dhënë arsye të vlefshme, si dhe të specifikohen në kontratë arsyet e ndryshimit të kushteve.**
- b. **Të shtohet njoftimi me shkrim i konsumatorit/klientit për ndryshimet e kontratës.**