



**REPUBLIKA E SHQIPËRISË
ENTI RREGULLATOR I SEKTORIT TË FURNIZIMIT ME UJË DHE
LARGIMIT E PËRPUNIMIT TË UJËRAVE TË NDOTURA
KOMISIONI KOMBËTAR RREGULLATOR**

RREGULLORE

**PËR PROCEDURAT E ZGJIDHJES ALTERNATIVE TË MOSMARRËVESHJES
MIDIS KONSUMATORIT DHE OPERATORIT UJËSJELLËS KANALIZIME NGA
STRUKTURA ZGJIDHJES ALTERNATIVE TË MOSMARRËVESHJES**

Miratur me Vendim KKRR Nr. 478 , datë 09.12.2021

RREGULLORE

PËR PROCEDURAT E ZGJIDHJES ALTERNATIVE TË MOSMARRËVESHJES MIDIS KONSUMATORIT DHE OPERATORIT UK NGA STRUKTURA ZGJIDHJES ALTERNATIVE TË MOSMARRËVESHJES

KREU I TË PËRGJITHSHME

Neni 1 Qëllimi

Qëllimi i kësaj rregullore është vendosja e një kuadri rregullator për trajtimin dhe zgjidhjen alternative të një mosmarrëveshje në lidhje me detyrimet kontraktuale midis një operatori UK dhe një konsumatori përmes ndërmjetësimit me anë të një strukture përgjegjëse të ngritur pranë Entit Rregullator të Ujit.

Neni 2 Objekti

Objekti i kësaj rregullore është përcaktimi i procedurës dhe mekanizmave për funksionimin e strukturës përgjegjëse për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve (ZAM) sipas përcaktimeve të ligjit Nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar.

Neni 3 Baza ligjore

- Ligji nr. 8102, datë 28. 3. 1996 “Për kuadrin rregullator të sektorit të furnizimit me ujë dhe largimit dhe përpunimit të ujërave të ndotura” të ndryshuar.
- Ligji nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar.
- Ligji nr. 44/2015 “Kodi i Procedurave Administrative” i ndryshuar.
- VKM Nr. 1089, datë 24.12.2020 “Për krijimin dhe mënyrën e organizimit e të funksionimit të drejtorisë së përgjithshme për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve, si dhe për përcaktimin e kriterëve shtesë që duhet të përmbushin strukturat për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve”.

Neni 4 Përkufizime

Termet e përdorur në këtë rregullore kanë të njëjtat kuptime me ato të përcaktuara në nenin 3 të ligjit Nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar.

Neni 5
Fusha e zbatimit

Kjo rregullore është e zbatueshme nga të gjitha subjektet e licencuara nga Enti Rregullator i Ujit sipas ligjit Nr. 8102, datë 28.03.1996 “Për kuadrin rregullator të sektorit të furnizimit me ujë dhe largimit dhe përpunimit të ujërave të ndotura” i ndryshuar dhe akteve normative të miratuara nga Komisioni Kombëtar Rregullator për ushtrimin e veprimtarisë së grumbullimit, shpërndarjes, trajtimit të ujit si dhe largimit dhe përpunimit të ujërave të ndotura, për përfitim publik.

KREU II

PARIME TË PËRGJITHSHME

Neni 6
Parimi i ligjshmërisë

1. Struktura përgjegjëse për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve ushtron veprimtarinë e saj në përputhje me Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë, me marrëveshjet ndërkombëtare të ratifikuara dhe legjislacionin e zbatueshëm në Republikën e Shqipërisë, brenda kufijve të kompetencave të tij dhe në përputhje me qëllimin për të cilin janë dhënë këto kompetenca.
2. Të drejtat apo interesat e ligjshëm të një pale nuk mund të çenohen nga veprimi administrativ përveçse kur parashikohet nga ligji dhe duke respektuar një proces të rregullt ligjor.

Neni 7
Parimi i transparencës

Struktura ZAM (SZAM) duhet të jete transparente dhe e qartë me konsumatorët duke publikuar gjithë informacionin e nevojshëm mbi procedurën e zgjidhjes se mosmarrëveshjes përpara se të përfshihen në këtë procedurë, si dhe duke krijuar një mjet komunikimi te qëndrueshëm me konsumatorin për të lehtësuar paraqitjen e ankesës, apo shkëmbimin e informacioneve mes palëve.

Neni 8
Parimi i mbrojtjes së të dhënave

Pjesëmarrësit në një proces zgjidhje alternative të mosmarrëveshjes kanë të drejtë të kërkojnë që të dhënat e tyre personale të trajtohen dhe të mbrohen në përputhje sipas legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale, të ndërmarrë masa lidhur me mbrojtjen, ruajtjen, mospërhapjen, si dhe konfidencialitetin.

Neni 9
Parimi i drejtësisë dhe paanësisë

Në ushtrimin e funksioneve të tyre, anëtarët e strukturës përgjegjëse për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve i zgjidhin ato në mënyrë të drejtë, praktike dhe proporcionale.

Neni 10
Parimi i kontrollit

Veprimtaria administrative e strukturës përgjegjëse për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve i nënshtrohet:

- a) Kontrollit formal dhe mbikëqyrës nga Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorit në përputhje me dispozitat e ligjit Nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar;
- b) Kontrollit të gjykatës, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

Neni 11
Verifikimi i kompetencës

Me fillimin e procedurës administrative për shqyrtimin e ankimit, SZAM verifikon nëse ka apo jo kompetencë lëndore për të vendosur për çështjen objekt shqyrtimi.

Në rast mungese të kompetencës, SZAM i duhet t’u propozojë palëve të paraqesin mosmarrëveshjen te një strukturë tjetër e ZAM-it, institucion tjetër kompetent ose nga një gjykatë;

Neni 12
Pengesat ligjore

Anëtari i SZAM nuk përfshihet në një procedurë administrative vendimmarrëse për shqyrtimin e një ankimi, për rastet e konfliktit të interesit të përcaktuara në nenin 30 të ligjit nr. 44/2015. Vetë deklarimi i pengesave ligjore dhe kërkesa për përjashtim zbatohet në përputhje me nenin 31 të Kodit të Procedurës Administrative.

Neni 13
Efektet e përjashtimit

Nëse Struktura përjashton një anëtar për shkak të pengesës ligjore, procedura administrative për shqyrtimin e ankimit vazhdon duke zëvendësuar anëtarin me një person tjetër të cilit i ngarkohet kryerja e procedurës së ZAM për atë mosmarrëveshje.

KREU III
PROCEDURA E ZGJIDHJES ALTERNATIVE TË MOSMARRËVESHJEVE NGA
STRUKTURA E ZAM

Neni 14
Struktura për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve

1. Struktura për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (SZAM) është një strukturë e përhershme me 3 anëtarë të cilët janë pjesë e organikës së ERRU-së, përgjegjës për zgjidhjen e një mosmarrëveshje përmes një procedure të zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve midis konsumatorëve dhe operatorëve UK.

2. Anëtarët e kësaj strukture:

- a) Duhet të kenë njohuritë dhe aftësitë e nevojshme për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjes të konsumatorit në fushën përkatëse të kompetencës, si edhe njohuri të përgjithshme të së drejtës, të cilat mund të dëshmohen nga fusha e studimit, nga eksperiencia e punës apo prova të tjera faktike;
- b) caktohen në ushtrimin e këtij funksioni për një afat kohor prej të paktën 4 vjetësh dhe të mos shkarkohen nga ky funksion pa pasur shkaqe të arsyeshme sipas legjislacionit përkatës në fuqi;
- c) nuk marrin apo përdorin gjatë ushtrimit të funksioneve të tyre asnjë udhëzim nga ndonjëra nga palët ose nga përfaqësuesit e tyre dhe në rastet kur një gjë e tillë vërtetohet nga njëra prej palëve, të sigurohet zëvendësimi i personit përgjegjës;
- d) të shpërblehen në mënyrë që nuk ndikohet nga rezultatet e procedurës së trajtimit të mosmarrëveshjeve.
- e) t'i bëjnë të njohur strukturës së ZAM-it çdo rrethanë, e cila mund të ndikojë ose mund të shihet se ndikon në pavarësinë dhe paanësinë e tyre, ose që mund të shkaktojë një konflikt interesi me ndonjërin nga palët në mosmarrëveshjen që u është kërkuar të zgjidhin pa vonesa të panevojshme. Detyrimi për të bërë të njohura rrethanat të tilla është një detyrim i vazhdueshëm gjatë gjithë procedurës së ZAM-it, sipas legjislacionit në fuqi.

Neni 15

Të drejtat dhe detyrimet e palëve gjatë trajtimit të mosmarrëveshjeve nga struktura ZAM

Gjatë procesit të shqyrtimit të mosmarrëveshjes ndërmjet konsumatorit dhe operatorit UK palët gëzojnë këto të drejta dhe detyrime:

- a) palët mund të paraqiten në proces pa qenë të detyruara të përfaqësohen nga një avokat ose një këshilltar ligjor, por procedura nuk mund t'i privojë palët nga e drejta e tyre për t'u përfaqësuar ose ndihmuar nga një palë e tretë në çdo fazë të procesit;
- b) procedura e ZAM-it është pa pagesë për konsumatorin;
- c) Marrëveshja ndërmjet konsumatorit dhe operatorit UK për të paraqitur ankesa përpara strukturës ZAM nuk është detyruese për konsumatorin, nëse është bërë përpara se mosmarrëveshja të jetë materializuar dhe nëse ka si pasojë privimin e konsumatorit nga e drejta për të bërë një padi në gjykatë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes.
- d) Operatori UK informon konsumatorët për strukturën ZAM, përgjegjëse për shqyrtimin e mosmarrëveshjeve që mund të lindin gjatë ushtrimit të aktivitetit të tij, sipas fushës së veprimtarisë që ai kryen, në një mënyrë të qartë, të kuptueshme dhe lehtësisht të përdorshme, në faqen e tij të internetit.

Neni 16

Forma dhe përmbajtja e ankesës

1. Ankimi paraqitet pranë SZAM nga konsumatori:
 - i. Nëpërmjet formularit që gjendet online në faqen e internetit të ERRU-së
 - ii. Me postë, ose
 - iii. Në mënyrë të drejtpërdrejtë.

2. Ankesa regjistrohët në ERRU, sipas rendit kronologjik të paraqitjes në regjistrin e protokollit dhe duhet të përmbajë informacionin e mëposhtëm:
 - i. Identitetin dhe adresën e ankimesit;
 - ii. Objektin e mosmarrëveshjes dhe parashtrimin e pretendimeve dhe kundërshtimeve nga trajtimi që ka bërë;
 - iii. Çdo dokument që lidhet me mosmarrëveshjen dhe ndihmon në zgjidhjen e saj;

Neni 17

Refuzimi i trajtimit të mosmarrëveshjes nga struktura ZAM

1. Struktura ZAM, mund të refuzojë zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje midis konsumatorit dhe Operatorit UK, në rastet kur:
 - a) konsumatori nuk është përpjekur të kontaktojë drejtpërdrejt dhe të kërkojë nga Operatori UK për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me anë të një zgjidhjeje miqësore (në mënyrë të dokumentuar);
 - b) mosmarrëveshja është e parëndësishme ose abuzuese;
 - c) mosmarrëveshja është duke u shqyrtuar ose është shqyrtuar më parë nga një strukturë tjetër, nga një ndërmjetës i licencuar ose nga gjykata;
 - d) konsumatori nuk ka paraqitur ndonjë kërkesë në strukturën ZAM brenda 1 viti kalendarik, nga data në të cilin konsumatori ka paraqitur ankesën e tij te Operatori UK;
 - e) trajtimi i mosmarrëveshjes do të dëmtonte seriozisht funksionimin efikas të strukturës së ZAM-it.
2. Kur struktura ZAM, nuk është në gjendje të shqyrtojë një mosmarrëveshje që është kërkuar, i jep të dyja palëve një shpjegim të arsyetuar të shkaqeve për mos shqyrtimin e mosmarrëveshjes, brenda 21 ditëve kalendarike nga marrja e ankesës.

Neni 18

Përcaktimi dhe shtyrja e afateve procedurale

1. Rezultati i procedurës së ZAM-it i njoftohet palëve brenda një periudhe prej 90 ditësh kalendarike, nga data në të cilën struktura ZAM ka marrë të gjithë dosjen e ankesës. Kur e gjykon të nevojshme, struktura ZAM mund ta zgjasë afatin prej 90 ditësh kalendarike.
2. Palët duhet të informohen për çdo zgjatje të asaj periudhe dhe për kohëzgjatjen që mendohet se do të nevojitet për përfundimin e mosmarrëveshjes, por ky afat nuk mund të kalojë 60 ditë kalendarike, përtej afatit 90-ditor;
3. Palët njoftohen për rezultatin e procesit të ZAM-it me shkrim ose me anë të një mjete të qëndrueshëm komunikimi dhe atyre u jepet një vendim i arsyetuar me shkaqet në të cilat është bazuar rezultati.

Neni 19

Fillimi i procedurës administrative

1. Struktura ZAM shqyrton paraprakisht ankimin lidhur me plotësimin e kritereve formale ligjore, si kompetenca, legjitimitimi, afati, forma dhe çdo kriter tjetër të parashikuar dhe njofton palën kërkuese nëse janë të nevojshme plotësime të tjera duke caktuar një afat të arsyeshëm për plotësimin e tyre.

2. SZAM fillon procedurat për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, në datën kur ka marrë ankesën të plotësuar dhe njofton palët për fillimin e kësaj procedure.

Neni 20

Shqyrtimi i mosmarrëveshjes

1. Pas njoftimit me shkrim nga struktura mbi pranimin e trajtimit të mosmarrëveshjes dhe fillimit të procesit, palët kanë të drejtë të shprehin me shkrim mendimin e tyre, si dhe marrin nga struktura ZAM argumentet, dëshmitë, dokumentet dhe faktet e paraqitura nga pala tjetër, brenda një periudhe prej 15 ditësh kalendarike pas marrjes së njoftimit.
2. SZAM shqyrton mosmarrëveshjen, evidenton shkeljet e pretenduara nga konsumatori mbi respektimin e marrëdhënies kontraktuale dhe në përfundim fton të dyja palët, konsumatorin dhe përfaqësuesin e autorizuar nga shoqëria UK, në një seancë dëgjimore.
3. Në përfundim të seancës dëgjimore, SZAM i propozon palëve dy mënyra për zgjidhjen e mosmarrëveshjes të cilat janë propozimi i një zgjidhjeje dhe detyrimi i një zgjidhjeje.

Neni 21

Propozimi i një zgjidhjeje

1. Në rastin kur procedura ZAM parashikon për propozimin e një zgjidhjeje, atëherë struktura ZAM njofton palët se:
 - a) kanë të drejtë për t'u tërhequr nga procedura në çdo fazë, nëse janë të pakënaqur me ecurinë ose funksionimin e procedurës. Ato informohen për këtë të drejtë përpara se të nisë procedura. Kur rregullat e posaçme parashikojnë pjesëmarrjen e detyrueshme të operatorin UK në procedurat e ZAM, kjo pikë do të zbatohet vetëm për konsumatorin;
 - b) palët, përpara se të bien dakord ose të ndjekin një zgjidhje të propozuar, informohen se:
 - i. mund të zgjedhin të pranojnë ose jo zgjidhjen e propozuar;
 - ii. pjesëmarrja në procedurë nuk përjashton mundësinë për të kërkuar zgjidhje përmes proceseve gjyqësore;
 - iii. zgjidhja e propozuar mund të jetë e ndryshme nga ajo që mund të vijë si rezultat i një vendimi gjykate;
2. Palët, përpara se të bien dakord për një zgjidhje të propozuar ose pasi të kenë ndjekur një zgjidhje të tillë, informohen për pasojat juridike të pranimin ose të ndjekjes së një zgjidhjeje të tillë të propozuar;
3. Palëve u lihet një periudhë prej 15 (pesëmbëdhjetë) ditësh kalendarike për të vendosur, përpara se të shprehin pëlqimin e tyre nëpërmjet një deklaratë të nënshkruar nga ana e tyre për një zgjidhje të propozuar ose një marrëveshje miqësore.
4. Në rast se procedurat e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve parashikojnë që rezultati i tyre është detyrues për operatorin UK, pasi konsumatori e ka pranuar zgjidhjen e propozuar, përcaktimet e pikës së mësipërme janë të zbatueshme vetëm për konsumatorin.

Neni 22
Detyrimi i një zgjidhjeje

1. Palët, përpara se të bien dakord për këtë mënyrë të zgjidhjes së mosmarrëveshjes, njoftohen se:
 - a) zgjidhja është e detyrueshme;
 - b) asnjëra prej palëve nuk mund të tërhiqet nga procedura;
 - c) pjesëmarrja në procedurë nuk pengon mundësinë për të kërkuar mbrojtje në gjykatë;
 - d) kjo zgjidhje mund të jetë e ndryshme nga ajo që mund të japë gjykata duke zbatuar normat juridike;
 - e) për pasojat juridike të kësaj zgjidhjeje.
2. Strukturat ZAM duhet të sigurohen se palët kanë shfaqur në mënyrë të vërtetë e serioze pëlqimin lidhur me natyrën detyruese të zgjidhjes dhe kanë nënshkruar një deklaratë.

Neni 23
Përfundimi i procedurës ZAM

1. Palët janë të detyruara të lidhin marrëveshje kur pranojnë zgjidhjen e propozuar, ndërsa kur palët nuk e pranojnë zgjidhjen e propozuar, struktura ZAM lëshon një raport, i cili përmban identitetin e palëve, një përshkrim të fakteve, zgjidhjen e propozuar dhe vendimin e palëve. Struktura ZAM njofton konsumatorin, sipas këtij raporti dhe për procedurat rishikuese ose ankuese administrative dhe gjyqësore që ai mund të ndërmarrë për të zgjidhur mosmarrëveshjen.
2. Në rastin e zgjidhjes së detyrueshme, struktura ZAM lëshon një vendim të arsyetuar. Vendimi u njoftohet palëve me shkrim, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve kalendarike pas shpalljes dhe sjell pasojat për palët nga data e njoftimit. Ndaj këtij vendimi mund të ushtrohet ankim në gjykatën kompetente brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga data e njoftimit.
3. Në përfundim të çdo procedure, SZAM i raporton Komisionit Kombëtar Rregullator.

KREU IV
DISPOZITA TË FUNDME

Neni 24
Hyrja në fuqi

Kjo rregullore hyn në fuqi datën e miratimit të saj nga Komisioni.