



HIGJIENA SH.A.	
Nr. Klienti	Nr. Fakturës
03/BORP1	386
Nr. Fakturës	Data
12	09/06/2023
DEÇAN, DEÇAN	

NDËRMARRJA PUBLIKE LOKALE "HIGJIENA" SH.A. DEÇAN

**RREGULLORE
PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE TË KLIENTËVE**

Deçan, 2023

PËRMBAJTJA

DISPOZITAT E PËRGJITHSHME	4
NENI 1.....	4
NENI 2.....	4
ZBATUESHMËRIA	4
NENI 3.....	5
PARIMET E KOMPANISË PËR KËRKESAT DHE ANKESAT E KONSUMATORËVE.....	5
NENI 4.....	5
E DREJTA PËR TË BËRË KËRKESË APO ANKESË.....	5
NENI 5.....	5
PARASHTRIMI I KËRKESAVE DHE ANKESAVE.....	5
NENI 6.....	6
LLOJET E ANKESAVE/KËRKESAVE TE KLIENTËVE	6
NENI 7.....	7
REGJISTRIMI I ANKESAVE DHE KËRKESAVE	7
PROCEDURAT E PRANIMIT, SHQYRTIMIT DHE ZGJIDHJES SË ANKESAVE DHE KËRKESAVE	7
NENI 8.....	7
NENI 9.....	8
ANKESA NGA KLIENTËT RASTE SOCIAL - KËRKON NGA NDËRMARRJA PËR TË HEQUR NJË PJESE TË BORXHIT	8
NENI 10.....	8
RASTET E EVIDENTIMIT NË KATEGORINË 2 EURO:.....	8
NENI 11.....	8
KËRKESA E KLIENTIT PËR SHLYERJE TË BORXHIT, I CILI NUK ËSHTË BANOR REZIDENT ..8	8
NENI 12.....	8
KËRKESA E KLIENTIT PËR NDRYSHIM TË KATEGORISË.....	8
NENI 13.....	9
KËRKESA E KLIENTËVE QË TË HIQET BORXHI PASI NUK KA PASUR SHËRBIM NGA NDËRMARRJA.....	9
NENI 14.....	9
RASTET PASI KLIENTI KA TË HAPUR DY FATURA (FATURË TË DYFISHUAR) DHE KA BËRË PAGESA PËR DY FATURA.....	9
NENI 15.....	9
BORXHET E MBLEDHURA NGA DISA QIRAMARRËS SIPAS PERIUdhËS SË SHFRYTËZIMIT TË PALUAJTSHMERIVE	9
NENI 16.....	10

ANKESA PËR MOSDORËZIM TË FATURAVE TEK KLIENTËT	10
NENI 17.....	10
PËRBËRJA E KOMISIONIT PËR SHQYRTIMIN E ANKESAVE	10
NENI 18.....	10
PROCEDIMI I ANKESËS.....	10
NENI 19.....	11
PROCESVERBALI I TAKIMIT	11
NENI 20.....	11
PËRGJIGJA PËR KONSUMATORIN	11
NENI 21	12
DISPOZITAT SHFUQIZUESE.....	12
NENI 22.....	12
HYRJA NË FUQI.....	12

KREU I
DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Neni 1
Fushëveprimi dhe Qëllimi

1. Me këtë rregullore përcaktohen rregullat e NPL “Higjiena” Deçan, (në tekstin e mëtutjeshëm Kompania) në lidhje me zgjidhjen e ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve, si dhe procedurat e detajuara që duhet të ndiqen nga personeli i Kompanisë me rastin e pranimi, shqyrtimit dhe zgjidhjes së ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve.

2. Qëllim i rregullores është të vendos një kornizë mbi të cilën kompania do të rregullojë pranimin dhe procedimin e kërkesave dhe ankesave të konsumatorëve dhe të definojë veprimet specifike që duhet të ndiqen nga komisioni për shqyrtimin e ankesave/kërkesave i Ndërmarrjes, me rastin e pranimi dhe shqyrtimit të ankesave të konsumatorëve.

Neni 2
Zbatueshmëria

1. Rregullorja për Rregullat dhe Procedurat për Zgjidhjen e Ankesave dhe Kërkesave të Konsumatorëve është dokument zyrtar dhe i zbatueshëm i Kompanisë dhe si e tillë duhet të zbatohet nga personat përgjegjës të kompanisë që janë të përfshirë në pranimin dhe shqyrtimin e ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve. Po ashtu ky dokument është me interes edhe për konsumatorët, si dhe palët tjera të interesit.

2. Mosrespektimi i këtyre rregullave dhe procedurave paraqet shkelje të rregullave të punës së Kompanisë dhe rrjedhimisht sanksionohet me masa ndëshkimore komfor procedurave disiplinore të Kompanisë.

3. Për interpretimin e këtyre politikave dhe procedurave, si dhe për zgjidhjen e keqkuptimeve eventuale apo rasteve të veçanta, duhet të kontaktohet zyrtari përkatës i Shërbimit të Konsumatorëve në bashkëpunim me zyrën ligjore.

Neni 3

Parimet e kompanisë për kërkesat dhe ankesat e konsumatorëve

1. Parimet e kompanisë për kërkesat dhe ankesat e konsumatorëve janë të bazuara në vizionin dhe misionin e saj dhe njëkohësisht demonstrojnë përkushtimin e fuqishëm të kompanisë për:
 - 1.1 Trajtimin e drejtë dhe të barabartë të të gjithë klientëve;
 - 1.2 Ngritjen e cilësisë së shërbimeve për klientët;
 - 1.3 Adresimin e drejtë dhe me kohë të të gjitha shqetësimeve dhe paqartësive që mund ti kenë klientët;
 - 1.4 Krijimin e qasjes që ka në fokus klientët dhe nevojat e tyre;
 - 1.5 Respektimin e plotë të rregullativës ligjore që është në fuqi;
 - 1.6 Respektimi i Standardeve të Shërbimit të Përcaktuara me Kornizën Ligjore.
2. Kompania është e përkushtuar që ti respektojë në tërësi parimet, rregullat dhe procedurat për kërkesat dhe ankesat e konsumatorëve, ashtu siç janë përcaktuar me kornizën ligjore.
3. Përpos kësaj kompania ka për qëllim që të ofrojë standarde të larta të shërbimit dhe në këtë kontekst është e përkushtuar që ti trajtojë kërkesat dhe ankesat e klienteve në mënyrë të drejtë dhe në afatin më të shkurtër të mundshëm.

Neni 4

E drejta për të bërë kërkesë apo ankesë

Secili person i cili është klient i kompanisë apo që dëshiron të bëhet klient i kompanisë, ka të drejtë të bëjë kërkesë apo ankesë.

Neni 5

Parashtrimi i kërkesave dhe ankesave

1. Parashtrimi kërkesës/ankesës mund të bëhet:
 - 1.1 përmes telefonit, (operatori që paraqitet në telefon e evidenton kërkesën/ankesën dhe vlerëson të njëjtën);
 - 1.2 duke kontaktuar personalisht qendrën e shërbimit të klientëve;

- 1.3 me shkrim, përmes postës apo email-adresave të paraqitura në faturë;
2. Detajet kontaktuese të kompanisë (numrat e telefonit, adresa, ueb-faqja) duhet të jenë të publikuara në:
- 2.1 të gjitha faturat e kompanisë,
 - 2.2 broshurat informative të kompanisë,
 - 2.3 ueb-faqen e kompanisë,
 - 2.4 qendrat e shërbimeve të konsumatorëve, si dhe
 - 2.5 automjetet e kompanisë.
3. Pavarësisht se në cilën prej formave të mësipërme, klienti e ka kontaktuar kompaninë, zyrtari për kërkesa/ankesa duhet ta udhëzojë atë për mënyrën se si parashtrahet ankesa apo kërkesa, si plotësohen formularët përkatës për parashtrimin formal të kërkesës/ankesës.
4. Pas marrjes së udhëzimeve të nevojshme nga zyrtari për kërkesa/ankesa, klienti e plotëson formularin përkatës të parashtrimit të kërkesës/ankesës dhe e dorëzon atë tek zyrtari përkatës.

Neni 6

Llojet e ankesave/kërkesave të klientëve

1. Ankesat sipas rregullores për Standardet Minimale për Shërbimet e mbeturinave
- 1. Ankesë për Faturë të dyfishtë nga klientët.
 - 2. Ankesa nga klientët raste social - kërkon nga ndërmarrja për të hequr një pjese nga Borxhi.
 - 3. Rastet e evidentimit në kategorinë jo rezident;
 - 4. Kërkesë e klientit për shlyrje të borxhit i cili prezanton dëshmi me faturë nga KESCO. *(nuk kam banuar dhe nuk kam pasur shpenzime të rrymës dhe nuk kam krijuar mbeturina).*
 - 5. Kërkesa e klientit për ndryshim të kategorisë.
 - 6. Kërkesa e klientëve që të hiqet borxh pasi nuk ka pasur shërbim nga Ndërmarrja.
 - 7. Raste pasi klienti ka të hapur dy fatura (fatur të dyfishuar) dhe ka bërë pagesa në dy fatura.
 - 8. Borxhet e mbledhura nga disa qiramarrës sipas periudhës së shfrytëzimit të paluajtshmerive.
 - 9. Ankesë për mos dorëzim të Faturave tek Klientët.

Neni 7

Regjistrimi i ankesave dhe kërkesave

1. Të gjitha ankesat dhe kërkesat e klientëve, pavarësisht prej mënyrës si bëhen ato, do të regjistrohen në sistemin kompjuterik me datën kur janë parashtruar.
2. Regjistri i ankesave dhe kërkesave do të përmbajë:
 - 2.1 Numrin referent;
 - 2.2 Emrin, mbiemrin dhe adresën e parashtruesit;
 - 2.3 Numrin personal, dokument identifikues
 - 2.4 Datën e parashtrimit;
 - 2.5 Llojin e ankeses/kerkeses;
 - 2.6 Emrin dhe mbiemrin e personit që e ka pranuar;
 - 2.7 Veprimin e ndërmarr në lidhje me ankesën apo kërkesën e parashtruar.
3. Zyrtari për kërkesa/ankesa e regjistron kërkesën/ankesën e klientit në formularin standard të kompanisë në kuadër të softuerit përkatës me të gjitha informacionet e duhura që mundësojnë shqyrtimin adekuat të ankesës apo kërkesës së tij.
4. Zyrtari për pranim të ankesave duhet të ia jep një dëshmi klientit pas dorëzimit të ankesës (Protokol)

KREU II

PROCEDURAT E PRANIMIT, SHQYRTIMIT DHE ZGJIDHJES SË ANKESAVE DHE KËRKESAVE

Neni 8

Ankesa për Faturë të dyfishtë nga klientët

Të veprohet nga Komisioni i Ankesave:

1. Të verifikohet nga Inspektoret e Brendshëm duke dalur në teren dhe të paraqesin raportin e terrenit para Komisionit të Ankesave.

2. Bazuar në raportin e inspektorëve të brendshëm në teren komisioni i ankesave të vendosë për rastin.

Neni 9

Ankesa nga klientët raste social - kërkon nga ndërmarrja për të hequr një pjesë të borxhit

1. Të identifikohet në bazë të certifikatës se është rast social dhe të futet ë sistem si rast social deri në datën e cila i figuron në certifikatë si rast social.
2. Të obligohet klienti që pas kalimit të datës e cila figuron që është rast social të lajmërohet në ndërmarrje që të figuroi përsëri si rast social në Ndërmarrje.

Neni 10

Rastet e evidentimit në kategorinë jo rezident

1. Personat jo rezident: të verifikohet nga Inspektorët e Brendshëm duke dalur në teren, të merret deklaratë apo raport edhe nga inkasanti.
2. Të vërtetohet me Kartelet e qarkullimit nga faturat e KESCO për një afat 12 mujor.

Neni 11

Kërkesa e klientit për shlyerje të borxhit, i cili nuk është banor rezident

1. Prezanton dëshmi përmes faturës së KESCKO.
2. Tek Amvisëritë të merret për bazë periudha mbi 6 muaj, dhe shpenzimi të jetë deri në 5 euro në muaj.

Neni 12

Kërkesa e klientit për ndryshim të kategorisë

1. Të bazohet në rregulloren e Komunës e cila specifikon kategoritë e bizneseve se si tariforen.
2. Në rast se kur është bërë regjistrimi tek ndërmarrja ka pas ndonjë lëshim, të ndryshohet dhe të tarifohet sipas rregullores.

Neni 13

Kërkesa e klientëve që të hiqet borxhi pasi nuk ka pasur shërbim nga Ndërmarrja

1. Të vërtetohet nga shërbimi operativ se a ka pasur shërbim të rregullt, dhe në rast se nuk ka shërbim të rregullt të obligohet operativa që të kryen shërbimin sa më efektive.
2. Borxhi mos të hiqet.

Neni 14

Rastet pasi klienti ka të hapur dy fatura (faturë të dyfishuar) dhe ka bërë pagesa për dy fatura

1. Të barten pagesat nga fatura e cila është dyfishuar në faturën e rregullt.
2. Fatura e dyfishuar të del në pasive dhe të evidentohet në sistem si e dyfishuar.

Neni 15

Borxhet e mbledhura nga disa qiramarrës sipas periudhës së shfrytëzimit të paluajtshmerive

1. Inkasantët duhet të specifikojnë periudhën e shfrytëzuesve dhe çdo herë duhet të figuroj në faturë emri i Pronarit të paluajtshmërisë dhe qiramarrësit.

2. Në momentin që ka ndryshim të qiramarrësve inkasanti duhet të lajmëroj në ndërmarrje në rast se ka borxh qiramarrësi i fundit, në këtë mënyrë të iniciohet procedura e përmbarimit për borxhin e mbledhur.

Neni 16

Ankesa për mosdorëzim të Faturave tek Klientët

1. Të merret nga Inkasantat Listingu për çdo muaj dhe në listing të shënohet me shenjën plus se është dorëzuar te klienti fatura.
2. Listingu të dorëzohet çdo muaj në ndërmarrje i vërtetuar se janë dorëzuar faturat.

Neni 17

Përbërja e komisionit për shqyrtimin e ankesave

1. Anëtarët e komisionit do të emërohen me vendim të veçantë të Kryeshefit Ekzekutiv. Komisioni do të përbëhet nga tre (3) anëtarë.
2. Komisioni takohet së paku një (1) herë në javë (përveç nëse nuk ka ankesa dhe kërkesa për të shqyrtuar).

Neni 18

Procedimi i ankesës

1. Zyrtari për ankesa, pas regjistrimit të ankesës në sistem në ditën e njëjtë, e përcjellë një kopje të saj tek Kryesuesi i Komisionit për shqyrtimin e ankesave (Komisioni).
2. Kryesuesi e evidenton rastin dhe e organizon takimin e Komisionit për shqyrtimin e ankesave.
3. Ankesa duhet të jete e afatshme dhe nëse kërkon të shqyrtohet ankesa qe ka për objekt borxhin kur ka kaluar një (1) vit, ankesa do të hedhet si e pasafatshme dhe nuk do të shqyrtohet nga komisioni.

4. Pas shqyrtimit të ankesave nga Komisioni, kryetari i komisionit përgatitë raport/përgjigje me shkrim.

Neni 19

Procesverbali i takimit

1. Procesverbali i takimit duhet të përgatitet me shkrim nga një procesmbajtës i caktuar nga kryesuesi i komisionit.
2. Procesverbali duhet të përmbajë:
 - 2.1. data, vendi i përpilimit dhe koha në të cilën takimi fillon dhe përfundon;
 - 2.2. emrat e përbërjes së komisionit;
 - 2.3. provat dhe dëshmitë e paraqitura nga klientët;
 - 2.4. vendimet e nxjerra nga takimi;
 - 2.5. çdo votim që është bërë duke përfshirë edhe rezultatet;
 - 2.6. ndonjë çështje tjetër relevante për rastin;
 - 2.7. procesverbali nënshkruhet nga komisioni.

Neni 20

Përgjigja për konsumatorin

1. Përgjigja me shkrim për klientin cili ka parashtruar ankesë apo kërkesë, duhet t'i dërgohet klientit:
 - 1.1. Përmes Inkasantit;
 - 1.2. me postë (rekomandë).
2. Të gjitha ankesat apo kërkesat duhet të zgjidhen brenda njëzetë (20) ditëve të punës dhe për këtë duhet ti jepet përgjigje me shkrim klientit i cili ka parashtruar ankesën apo kërkesën.

Neni 21

Dispozitat shfuqizuese

Me hyrjen në fuqi të kësaj Rregulloreje, shfuqizohen të gjitha rregulloret, rregullat dhe vendimet që kanë të bëjnë me procedurat për zgjidhjen e ankesave të klientëve.


Neni 22

Hyrja në Fuqi

1. Plotësimi dhe ndryshimi i kësaj rregulloreje mund të behet vetëm me vendimin e bordit të drejtoreve.
2. Kjo Rregullore hyn në fuqi, nga dita e nënshkrimit të saj.

Datë: 09/06/2023

z. Milazim MUSHKOLAJ


Kryesues i Bordit të Drejtoreve
NPL "HIGJIENA" SH.A. DEÇAN