



Prishtinë, më 15 mars 2013

Raport me rekomandime

Ex officio 39/2013

Në lidhje me faturat për shpenzim të energjisë për muajin janar 2013

të shpërndara nga

Korporata Energjetike e Kosovës (KEK)

Avokati i Popullit, në bazë të nenit 15 paragrafi 3 të Ligjit për Avokatin e Popullit, më 6 shkurt 2013 ka vendosur të hapë hetime sipas detyrës zyrtare (*ex officio*). Ky vendim për hapjen e hetimeve u mor pasi që një numër i konsumatorëve të energjisë elektrike filluan të ankohen nëpërmjet rrjetit social *facebook* (komunikimeve elektronike), se faturat e shpenzimit të energjisë elektrike të shpërndara nga KEK, për muajin janar 2013, janë shumë të larta. Grupi i qytetarëve të pakënaqur me këtë mënyrë të faturimit të Korporata Energjetike e Kosovës (KEK), nëpërmjet rrjetit social *facebook*, bënë thirrje për protestë para objektit të KEK, më 7 shkurt 2013.

Kronologjia e rastit

1. Në fillim të muajit shkurt të vitit 2013, KEK filloi shpërndarjen e faturave konsumatorëve. Menjëherë pas shpërndarjes së këtyre faturave, qytetarë të Kosovës filluan të ankohen në sportelet e KEK-ut, për shkak të çmimeve të larta të faturave, të cilat ata i konsiderojnë “të fryra” nga kompania. Po gjatë këtyre ditëve, nëpërmjet rrjetit social *facebook*, u ftuan qytetarët të protestojnë para ndërtesës së KEK-ut.

2. Me 7 shkurt 2013, grupe qytetarësh të Kosovës organizuan protestën e parë, me rreth 1000 protestues, para ndërtesës së KEK-ut në Prishtinë. Kjo protestë u monitorua nga përfaqësuesi i Institucionit të Avokatit të Popullit (IAP).
3. Protestuesit ankoheshin për shkak të shkeljes së të drejtave të konsumatorit, “faturat e fryera” të energjisë për muajin janar, pretendonin se ka dyfishim të faturave në raport me ato të muajit dhjetor dhe kërkonin të anulohet mbifaturimi dhe që të paguhet vetëm konsumi real: kërkonin kthimin e tarifës së lirë ditore të rrymës. Protestuesit, gjithashtu, pretendonin se pagesa ka kosto shumë më të lartë kundrejt shërbimeve që ofrohen, si dhe ankoheshin për matje jo të saktë të njehsorëve digjitalë. Protestuesit kërkonin lexim të saktë të konsumit të energjisë, ankoheshin kundër manipulimit sa i përket shërbimeve të ofruara dhe pagesës, dhe pretendonin se humbjet e shkaktuara si pasojë e mosinkasimit po barten tek konsumatorët që janë pagues të rregullt.
4. Njëri nga organizatorët e protestës me megafon njoftonte për qëllimin e protestës dhe se protesta është e drejtuar kundër KEK-ut. Ai, gjithashtu, i ftonte protestuesit të jenë paqësorë dhe të mos provokojnë.
5. Më 8 shkurt 2013, KEK-u nëpërmjet një komunikatë në uebfaqen zyrtare njoftoi se njëri nga objektivat kryesor të KEK-ut është kujdesi ndaj konsumatorëve. Duke marrë parasysh brengat e qytetarëve të pakënaqur të shprehura ditëve të fundit, KEK-u njoftoi se ka shumëfishuar numrin e punëtorëve në sektorin e pranimit të ankesave dhe shqyrtimit të tyre në shtatë distriktet e korporatës.
6. Me këtë rast KEK-u inkurajoi të gjithë konsumatorët që nëse kanë dyshime të bazuara se diçka nuk është në rregull me faturën e tyre të ankohen secili individualisht. KEK-u i siguroi se ankesat e tyre do të shqyrtohen për një kohë shumë të shkurtër dhe me seriozitetin më të madh, deri në detajet më të imëta. KEK-u theksoi se *“Ka krijuar ekipin e veçantë që të merret me interesimin e secilit grup të konsumatorëve, duke përfshirë edhe përfaqësues nga protesta e paralajmëruar. Ky ekip do ta sqarojë secilën brengë apo kërkesë për informatë nga ana e tyre në mënyrën më transparente të mundshme”*.
7. KEK-u njoftoi se gjatë periudhës së ankimimit do të ketë kujdes dhe konsideratë të veçantë ndaj shqyrcjes së konsumatorëve. Në këtë rast, përjashtim të përkohshëm bëjnë rastet e kontestimit të faturave përmes ankesave individuale deri në zgjidhjen e kontestit.
8. Më 9 shkurt 2013, nëpërmjet një komunikate, Policia e Kosovës bëri të ditur se Drejtoria për hetimin e krimeve ekonomike dhe korrupsionit e Policisë së Kosovës, në bashkëpunim me prokurorinë kompetente, kanë iniciuar një procedurë hetimore paraprake dhe varësisht nga të gjeturat do të ndërmerren veprime konkrete në përputhje me Kodin Penal dhe Kodin e Procedurës Penale.
9. Më 9 shkurt 2013, Avokati i Popullit nëpërmjet mediave dhe uebfaqes zyrtare, u bëri ftesë publike konsumatorëve të KEK-ut, të cilët kanë ankesa për faturat e muajit janar 2013, që të lajmërohen në Zyrën Qendrore të IAP-së në Prishtinë, ose në zyrat regjionale të IAP-së, në: Pejë, Prizren, Mitrovicë, Gjilan apo Graçanicë.¹

¹ Shih ueb faqen zyrtare të Institucionit të Avokatit të Popullit <http://www.ombudspersonkosovo.org/?Id=5,0,0,0,a,737>, (09.02. 2013).

10. Më 9 shkurt 2013, gjatë një konference për media, ministri i Ministrisë për Zhvillim Ekonomik (MZHE) z. Besim Beqaj bëri të ditur se kjo ministri pas konsultimeve në nivel qeveritar ka marrë vendim që të kërkojë nga KEK-u që deri me datë 16 shkurt 2013 të bëjë një rivlerësim të detajuar të gjendjes së krijuar deri më tani dhe të sjellë të gjithë dokumentacionin relevant për mënyrën e faturimit, mënyrën e leximit të njehsorëve dhe efektet e ndërrimit të njehsorëve. Me këtë rast, ministri Beqaj, njëkohësisht, ka kërkuar dhe ka obliguar KEK-un që për të gjitha ato ankesa që janë ngritur deri tani të shtyhet afati i pagesave deri në momentin kur ato të verifikohen.²
11. Sipas ministrit Beqaj, MZHE ka formuar një komision ndërinstitucional nga MZHE, ZRRE (Zyra e Rregullatorit të Energjisë) dhe Ministria e Tregtisë dhe Industrisë, i cili do ta mbikëqyrë këtë proces, e që ka të bëjë me Njësinë për bazhdarimin e orëve, pra Njësia për Metrologji dhe Shoqata e Konsumatorëve, të cilët së bashku do të bëjnë vlerësimin e secilit rast veç e veç dhe do të vijnë me rekomandime adekuate.
12. Më 11 shkurt 2013, Avokati i Popullit, u takua me Drejtorin e përgjithshëm të KEK-ut, z. Arben Gjukaj. Z. Gjukaj mori përsipër të caktojë një person nga korporata, i cili do të bashkëpunojë ngushtë me përfaqësuesin e IAP dhe të merret me çështjen. Avokati i Popullit, gjithashtu, kërkoi nga z. Gjukaj që korporata t'i përcjellë në Institucionin e Avokatit të Popullit të gjitha ankesat të cilat parashtrohen në KEK, në lidhje me faturat e janarit.
13. Në konferencën për media të datës 11 shkurt 2013, z. Gjukaj theksoi se deri më tani në KEK janë ankuar vetëm 0.008 % të konsumatorëve në gjithë Kosovën. Sipas z. Gjukaj faturimi i KEK është 99,9 % i sigurt dhe se për muajin janar në gjithë Kosovën janë parashtruar 350 ankesa dhe se 318 prej tyre janë shqyrtuar.³
14. Sipas z. Gjukaj, pjesërisht të aprovuara janë 225 ankesa në të gjithë Kosovën apo 0.04%. Ndërsa, gabim për shkak se nuk ka pasur qasje lexuesi i KEK-ut janë 63 raste, apo 0,01 % në gjithë Kosovën. Gabim në lexim, sipas tij janë 78 raste apo 0.01%; lexim jo i rregullt në total 28 raste apo 0.006%, si dhe gabim në faturim në total janë vetëm 7 raste apo 0.001%. Sipas z. Gjukaj, këto shifra dëshmojnë se faturimi i KEK-ut është shumë i sigurt me një përqindje 99.9 %. Sipas z. Gjukaj numri i ankesave është 1234 apo 0.25% e konsumatorëve dhe se asgjë e jashtëzakonshme nuk ka ndodh, përkundrazi deri më tash me numrin e ankesave që ka marrë KEK-u gjendja është më e mirë sesa në muajt e tjerë.
15. Më 13 shkurt 2013, sipas gazetës “Koha Ditore”, grupi i qytetarëve protestues përmes një letre të hapur i është drejtuar kryetarit të Kuvendit të Republikës së Kosovës dhe grupeve parlamentare, me kërkesën për formimin e një komisioni *ad hoc* për hetimin e

² “Qeveria nuk do të lejojë të dëmtohen qytetarët” <http://mzhe.rks-gov.net/?page=1,42,614>, (09.02.2013).

³ Sipas z. Gjukaj bëhet fjalë për 376 ankesa të marra nga të gjitha distriktet: Prishtina 177 ankesa, Prizreni 67, Peja 59, Ferizaj 36, Gjilani 18, Gjakova 12, Mitrovica 7. Prej këtyre 376 ankesave, 350 i janë ankesa për faturat e muajit janar: në Prishtinë 167, Prizreni 54, Peja 59, Ferizaj 36, Gjilani 15, Gjakova 12, Mitrovica 7. Ndërsa në total janë pranuar 1234 ankesa. Nga këto ankesa të shqyrtuara janë: 160 në Prishtinë, 46 në Prizren, 46 në Pejë 35 në Ferizaj, 13 në Gjilan, në Gjakovë 12 dhe në Mitrovicë 6, që në total janë 318. Për kalibrim nga të gjitha ato ankesa janë 32. Në total numri i ankesave është 0.008 % të konsumatorëve. Shih <http://www.kohaditore.com/?page=1,3,134611>, (11.02.2013).

aktiviteteve të Korporatës Energjetike të Kosovës, lidhur me faturimin e energjisë elektrike për qytetarët e Kosovës gjatë muajve qershor 2012 deri në shkurt 2013.⁴

16. Më 14 shkurt 2013, përfaqësuesi i IAP zhvilloi një bisedë telefonike me z. Petrit Haziri nga Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit në Zyrën e Rregullatorit të Energjisë (ZRRE). Z. Haziri pohoi se për momentin nuk ka ankesa zyrtare të parashtruara në ZRRE dhe se qytetarët të cilët i drejtohen kësaj zyre, udhëzohen që së pari të parashtrojnë ankesë në KEK dhe vetëm pas përgjigjes nga korporata t'i drejtohen ZRRE, nëse çështja ka të bëjë me faturën. Ndërsa, nëse çështja ka të bëjë me kryerjen eventuale të ndonjë vepre penale, duhet të drejtohen tek organi kompetent. Ankesat e qytetarëve sipas z. Haziri janë duke u shqyrtuar brenda korporatës.
17. Më 14 shkurt 2013, portali *Telegrafi* botoi një komunikatë të ZRRE lidhur me ngjarjet e fundit në të cilin thuhet: *“Bordi i Zyrës së Rregullatorit për Energji (ZRRE), duke marrë parasysh zhvillimet e fundit në sektorin e energjisë elektrike, në lidhje me pakënaqësitë e konsumatorëve që janë krijuar nga faturat e muajit janar të këtij viti, ka themeluar një komision me ekspertët e vet, të cilët janë duke mbledhur dhe analizuar të dhënat për ankesat e konsumatorëve në lidhje me këtë çështje.”*⁵
18. Më 14 shkurt 2013 Zyra e Rregullatorit të Energjisë në uebfaqen e saj zyrtare publikoi një njoftim zyrtar për palët e interesit, lidhur me gjendjen e krijuar me faturimin e shërbimeve të energjisë elektrike. Në këtë njoftim thuhet se ZRRE, përmes departamenteve përkatëse kryen monitorim të vazhdueshëm të KEK-ut, si i licencuar nga ZRRE për ushtrimin e aktiviteteve në sektorin e energjisë.⁶
19. Nëpërmjet këtij njoftimi ZRRE rikujton të gjitha palët e interesit dhe në veçanti të licencuarin dhe organet e tjera institucionale se, vetëm vendimet e Bordit të ZRRE kanë peshë ligjore dhe sikurse është theksuar në të gjithë legjislacionin primar dhe sekondar, vetëm përmes vendimeve të Bordit të ZRRE mund të merren masa kundër të licencuarit nëse ka bërë shkelje të dispozitave ligjore.⁷
20. Në këtë njoftim ZRRE, bazuar në normat ligjore, kërkon nga KEK-u që: *“Në rast të gabimeve që rrjedhin prej të dhënave të leximit të pasaktë të njësorit të cilat shkaktojnë faturim të pasaktë, furnizuesi do të bëjë të gjitha korrigjimet (rregullimet) e nevojshme në faturën vijuese”,* si dhe *“të analizohen ankesat e konsumatorëve, dhe nëse evidentohen shkelje të Rregullës së mësipërme nga KEK-u, atëherë këto fatura duhet të korrigjohen.”*⁸
21. Bordi i ZRRE-së *“Ka shprehur shqetësimin tek KEK-u lidhur me ankesat për leximin e pasaktë të njësorëve të konsumatorëve në muajin dhjetor 2012 dhe janar 2013, si dhe ndikimin e mundshëm në vlerën e faturave të konsumatorëve për shkak të bllokut të tretë të tarifave.”*⁹

⁴ “Kërkohet nga Kuvendi komision *ad hoc* për hetimin e KEK-ut”, <http://www.kohaditore.com/?page=1,13,134888>, (13.02.2013).

⁵ Bordi i ZRRE i shqetësuar me leximin e pasaktë të njësorëve, <http://www.telegrafi.com/ekonomi/bordi-i-zrrese-i-shqetesuar-me-leximin-e-pasakte-te-njehsoreve-46-13845.html>. (14. 02. 2013).

⁶ Njoftim për palët e interesit lidhur me gjendjen e krijuar me faturimin e shërbimeve të energjisë elektrike, http://ero-ks.org/Njoftimet%202013/14_02_2013_Njoftim_i_bordit_te_ZRRE_se.pdf. (14.02.2013).

⁷ Po aty.

⁸ Po aty.

⁹ Po aty.

22. Po ashtu, Bordi i ZRRE-së bën të ditur se ka vërejtur se, në disa raste, gjatë kalimit të konsumatorit nga njehsori mekanik në atë digjital, KEK-u e faturoi konsumatorin me vlerë zero, ndërsa në muajin vijues me shumën e konsumit të dy muajve dhe kjo ka mundur të rezultojë me vlera më të larta të faturave në muajin pasues.
23. Sipas ZRRE-së: *“Pas paraqitjes së ankesës çdo konsumatorë është i mbrojtur nga dispozitat ligjore në fuqi, përderisa kontesti vazhdon, nuk do të ketë shkyçje të konsumatorëve nga rrjeti për vlerën e kontestuar të faturës deri në momentin e marrjes së vendimeve përfundimtare nga KEK-u, ndërsa në rast të pakënaqësisë së konsumatorëve me këtë vendim të KEK-ut, ata kanë të drejtë të apelojnë një vendim të tillë në ZRRE.”*¹⁰
24. Në konferencën për media të mbajtur më 15 shkurt 2013, Ministri Beqaj deklaroi: *“Komisioni Mbikëqyrës ka evidentuar gabime të caktuara. Gabimet janë të natyrës njerëzore dhe kanë të bëjnë me leximin e njësorëve, gabime nga mungesa e qasjes në leximin e njësorëve, ndërrimi i njësorëve nga momenti që është hequr deri te vendosja e njësorit të ri dhe gabime teknike të lidhjet e reja”. Me atë rast ai siguroi qytetarët se: “në rastet ku konstatohen gabime, e gjithë mbingarkesa do t`u rimbursohet dhe për këtë nuk duhet të ketë shqetësim, ndërsa për gabimet nga neglizhenca apo ato të qëllimshme do të merren masa disiplinore.”*¹¹
25. Më 15 shkurt 2013 KEK-u i dërgoi Avokatit të Popullit listën e ankesave të shqyrtuara në KEK. Bazuar në këtë listë, në KEK janë shqyrtuar 376 ankesa të qytetarëve të Kosovës.
26. Në konferencën për media të mbajtur më 11 mars 2013, Drejtori Përgjithshëm i Korporatës Energjetike të Kosovës z. Arben Gjukaj prezantoi raportin për faturat e muajit janar. Sipas z. Gjukaj *“Nga 3804 ankesa të parashtruara, janë shqyrtuar 3782 dhe nga numri total i këtyre ankesave, 980 të aprovuara dhe pjesërisht të aprovuara. Gjatë kësaj konference ai shtoi se në ankesa ka pasur kalibrim dhe informata shtesë, lexim jo të saktë të cilat kanë ndodhur në muajin paraprak, ndërrim të njehsorëve, përshkrim jo të saktë të gjendjes, regjistrime të reja, ngarkime me vlerë shtesë dhe futje jo të saktë të të dhënave”*.¹²
27. Deri më 15 mars 2013, në Institucionin e Avokatit të Popullit janë parashtruar 73 ankesa nga qytetarët e Kosovës. Ankesat janë parashtruar në zyrën qendrore të Institucionit të Avokatit të Popullit në Prishtinë, si dhe në zyrat regjionale në Mitrovicë, Gjilan, Prizren dhe Pejë.

Analiza e ankesave të paraqitura në Institucioni e Avokatit të Popullit

28. Avokati i Popullit, gjatë shqyrtimit të ankesave në lidhje me faturimin për muajin janar 2013, ka vërejtur dallime të dukshme të vlerave të faturave të prezantuara nga ankuesit për dy ose tre muajt e fundit, si dhe ndryshime në shpenzim të energjisë, sipas faturave

¹⁰ Po aty.

¹¹ Konferencë për media e Ministrisë të Ministrisë për Zhvillim Ekonomik z. Besim Beqaj, <http://mzhe.rks-gov.net/?page=1,42,618> (15. 02. 2013).

¹² Gazeta Zëri, shkrimi i botuar me datë 12 mars 2013 me titull “Gjukaj: Nuk jap dorëheqje”, f. 6.

të prezantuara sipas muajve. Në disa raste të regjistruara në IAP vërehen diferenca të mëdha në faturim. Më poshtë po sjellim disa shembuj:

- a. Rasti A. nr. 112/2013, A.L. në muajin dhjetor 2012 është faturuar me 68.74 euro, ndërsa në muajin janar 2013 është faturuar më 181.16 euro,
- b. Rasti A. nr. 106/2013, A. Sh. në muajin dhjetor 2012 është faturuar me 27.91, ndërsa në muajin janar 2013 është faturuar me 161.40 euro,
- c. Rasti A. nr. 101/2013, S.B. në muajin nëntor 2012 është faturuar 77.44 euro, në muajin dhjetor 2012 është faturuar me 35.96, ndërsa në muajin janar 2013 është faturuar me 246.09 euro,
- d. Rasti A. nr. 93/2013, E.H. në muajin nëntor 2012 është faturuar më 83.40 euro, në dhjetor 2012 është faturuar me 361 euro, ndërsa për muajin janar 2013 është faturuar me 434.10 euro,
- e. Rasti A. nr. 105/2013, Xh. M. për muajin dhjetor 2012 është faturuar me 101.19, ndërsa në muajin janar 2013 është faturuar me 309.04 euro.

29. Nëse analizohen këto fatura krahasuar me pagën mesatare në Kosovë,¹³ në rastin e ankuesit A. nr. 112/2013, A.L, del se në muajin dhjetor 2012 ankuesi duhet të ndajë afërsisht 18 % të pagës mesatare në Kosovë për të paguar faturën e energjisë elektrike. Ndërsa për muajin janar 2013, ankuesi duhet të ndajë afërsisht 49 % të pagës mesatare në Kosovë. Ndërsa, A. nr. 106/2013, A. Sh në muajin dhjetor 2012 bazuar në faturën të cilën e mori nga KEK-u për muajin dhjetor 2012 është dashur të ndaj nga paga mesatare në Kosovë afërsisht 7 %, kurse për muajin janar 2013 rreth 43 %. Ankuesi nga ankesa A. nr. 101/2013, S.B. në muajin nëntor 2012 duhet të ndajë afërsisht 21 % nga paga mesatare në Kosovë për të paguar faturën e dërguar nga KEK-u, në muajin dhjetor 2012 afërsisht 9 %, ndërsa për muajin janar 2013 afërsisht 66 % të pagës mesatare në Kosovë.

30. Në rastin A. nr. 93/2013, E.H. në muajin nëntor 2012, ankuesi është dashur të ndaj afërsisht 22% nga paga mesatare për të paguar faturën për energji elektrike, në dhjetor 2012 pothuajse 98%, kurse në muajin janar 2013 fatura e energjisë elektrike kalon vlerën e pagës mesatare në Kosovë për 17 %. Në rastin A. nr. 105/2013, Xh. M. për muajin dhjetor 2012 ka ndarë afërsisht 27 % nga paga mesatare në Kosovë për të paguar faturën e energjisë elektrike, kurse në muajin janar 2013 afërsisht 83 %.

31. Çmimet e energjisë elektrike për konsumatorët shtëpiak (të llogaritura në euro cent për KWh për periudhën kohore janar-qershor 2012) në vende të ndryshme të Evropës janë: Shqipëria 6.54, Bosnja dhe Hercegovina 6.99, Bullgaria 5.88, Kroacia 10.17, Hungaria 13.38, Maqedonia 5.87, Mali i Zi 7.72, Polonia 12.14, Rumania 18.19, Serbia 5.00, Sllovakia 14.82, Turqia 11.45, Kosova 4.73.¹⁴ Nëse krahasohen çmimet e energjisë në këto vende me çmimin e energjisë për KWh në Kosovë nuk vërehet se ka edhe dallime të mëdha

¹³ Ueb faqja e Agjencisë së Statistikave të Kosovës, <http://esk.rks-gov.net/tregu-i-punes/tabelat>, Pagat mesatare të paguara në baza mujore në sektorin e buxhetit shtetëror në euro sipas viteve, viti 2011. Paga mesatare në Kosovë sipas të dhënave të Agjencisë së Statistikave të Kosovës për vitin 2011, në sektorin publik llogaritet të jetë 368 euro. Paga mesatare në Kosovë llogaritet në bazë të pagës mesatare në sektorin publik, për shkak se mungojnë të dhënat për pagat në sektorin privat.

¹⁴ Informatë nga ZRRE, çmimet e energjisë elektrike për konsumatorët shtëpiak të llogaritura në euro centë, të dhënat për periudhën janar-qershor 2012, (25.02.2013).

sa i përket krahasimit të drejtpërdrejtë në vlera absolute, ndërsa pagat mesatare, pensionet dhe GDP në këto vende, nëse krahasohen me Kosovën dallojnë dukshëm deri shumëfish.

32. Sipas të dhënave për të njëjtat vende, GDP (për kokë banori për një vit, llogaritur në dollar amerikan) në këto shtete është: Bullgaria 7,158, Rumania 8,405, Kroacia 14,180, Bosnja dhe Hercegovina 4,821, Shqipëria 4,030, Maqedonia 4,925, Mali i Zi 7,111, Sllovakia 17,646, Turqia 10,524, Polonia 13,463, Hungaria 14,044, Serbia 6,310. Prapë vërejmë dallim të dukshëm krahasuar me GDP-në e Kosovës e cila është vetëm 3,596.¹⁵
33. Në lidhje me pagat dhe çmimin e energjisë në Kosovë, më 10 mars 2013 Instituti për Studime të Avancuara (GAP) dhe Forumi për Iniciativë Qytetare (FIQ) në një konferencë për media publikuan një analizë krahasuese rajonale dhe ndërkombëtare, “Çmimi i energjisë elektrike: trendët e ndryshimit dhe ndikimi ekonomik”. Sipas kësaj analize në krahasim me vendet e rajonit, Kosova paguan më shumë për kWh sesa Serbia dhe Maqedonia, ndërsa çmimin më të ulët se Shqipëria, Bosnja dhe Hercegovina, dhe Mali i Zi. Kurse 27 vendet e Bashkimit Evropian në mesatare paguajnë 14.16 euro centë për kwh, apo rreth tri herë më shumë se Kosova. Bazuar në këtë analizë, përkundër faktit që Kosovarët paguajnë çmim relativisht të ulët në krahasim me rajonin, po të përfshihet standardi i jetesës dhe parimi i fuqisë blerëse në modelin e krahasimit, atëherë shihet që Kosovarët paguajnë mesatarisht 52 % më shumë për energji elektrike sesa qytetarët në cilindo shtet tjetër në rajon apo BE.¹⁶
34. Po sipas kësaj analize, rritja e çmimit të energjisë elektrike do të rëndonte gjendjen ekonomike dhe sociale të qytetarëve të Kosovës për shkak se rritja e çmimit të energjisë elektrike do të ndikonte në rritjen e shpenzimeve për banim dhe ushqim. Në përgjithësi, ngritja e çmimi të energjisë elektrike për 10 % përcillet me një ngritje të Indeksit të Çmimeve të Konsumit për 1 %.¹⁷
35. Sipas të dhënave nga hulumtimet e ndryshme, niveli i papunësisë në Kosovë vazhdon të mbetet i lartë dhe sillet në rreth 44.8 të popullsisë.¹⁸ Sipas të dhënave të Agjencisë së Statistikave të Kosovës çmimet e konsumit në Kosovë u ngritën për 0,6% në muajin dhjetor 2012 krahasuar me muajin nëntor 2012.
36. Edhe pensionet e qytetarëve vazhdojnë të mbeten më të ulëtat në rajon, pavarësisht rritjes deri në 40 % prej fillimit të këtij viti. Pensioni mesatar në vend është 110 euro në muaj për pensionistët kontributdhënës.
37. Avokati i Popullit vëren se, bazuar në analizat për fuqinë blerëse të konsumatorit kosovar, ndryshimi i vlerës së faturave nga muaji në muaj, në këto raste është tepër i

¹⁵ GDP per capita, të dhënat për vitin 2011, <http://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.CD>, (19.02.2013).

¹⁶ Instituti për Studime të Avancuara (GAP) dhe Forumi për Iniciativë Qytetare (FIQ), studim “Çmimi i energjisë elektrike: trendët e ndryshimit dhe ndikimi ekonomik”, mars 2013. Bazuar në analizën çmimeve mesatare të energjisë elektrike në Kosovë dhe në vendet e rajonit dhe BE, si dhe të dhënave lidhur me pagat mesatare në të njëjtat vende dhe në BE, çmimet mesatare të energjisë elektrike me pakicë në këto vende të llogaritura në Euro centë janë si në vijim: Kosova 5.76, Shqipëria 6.62, Kroacia 9.18, Bosnja dhe Hercegovina 6.39, Maqedonia 5.37, Mali i Zi 7.37, Sllovenia 10.79, Serbia 5.23, BE (27 shtetet anëtare) 14.16. Kurse pagat mesatare (Euro për muaj) në këto vende dhe në Bashkimin Evropian, sipas kësaj analize janë si në vijim: Kosova 310, Bosnja dhe Hercegovina 622, Maqedonia 491, Serbia 461, Shqipëria 246, Mali i Zi 715, Kroacia 1,054, BE (27 shtetet anëtare) 2,776.

¹⁷ Po aty.

¹⁸ Agjencia e Statistikave të Kosovës, Regjistrimi i popullsisë, ekonomive familjare dhe banesave në Kosovë, rezultatet finale, f. 30, tabela 2.3, tregu i punës.

madh dhe lë hapësirë për shqetësim dhe se konstatimet nga shqyrtimi i këtyre faturave dhe vërejtjeve të ankuesve përputhen me vërejtjet e ZRRE-së drejtuar KEK-ut.¹⁹

38. Parimet Udhëzuese të Organizatës së Kombeve të Bashkuara të përpiluara nga Departamenti për Çështje Sociale dhe Ekonomike në pjesën e II-të të këtij dokumenti, përcaktojnë parimet e përgjithshme për mbrojtjen e konsumatorëve. Në këtë pjesë të dokumentit thuhet se qeveritë duhet të zhvillojnë apo mbajnë politikë të qëndrueshme për mbrojtjen e konsumatorit, duke pasur parasysh udhëzimet e përcaktuara në këtë dokument dhe marrëveshjet relevante ndërkombëtare. Për ta arritur këtë nga shtetet kërkohet të përcaktojnë prioritet e tyre për mbrojtjen e konsumatorit në përputhje me rrethanat ekonomike, sociale, mjedisore dhe nevojat e popullatës së vendit të tyre, duke pasur parasysh koston dhe dobitë e masave të propozuara.²⁰
39. Këto udhëzime nga dokumenti i lartpërmendur i OKB-së, përfshijnë të drejtën e konsumatorit për plotësim të nevojave themelore, të drejtën për siguri, të drejtën për të qenë i informuar, të drejtën për të zgjedhur, të drejtën për t'u dëgjuar, të drejtën për të korrigjuar (parregullsitë) dhe të drejtën për të pasur mjedis të shëndoshë.
40. Avokati i Popullit vëren se KEK-u, nuk i është përmbajtur këtij udhëzimi të OKB. Përkundrazi, viteve të fundit KEK vazhdimisht pati tendenca për të rritur çmimin e energjisë elektrike edhe pse gjendja sociale në Kosovë është shumë e rëndë dhe papunësia në nivel shumë të lartë. Këtij udhëzimi nuk i është përmbajtur as ZRRE, si autoriteti i vetëm rregullativ që shqyrton kërkesën e KEK-ut për rritjen e çmimit të energjisë elektrike në vend. Ndërsa, Qeveria e Kosovës, si autoriteti i fundit me përgjegjësi shoqërore dhe institucionale në këtë drejtim, nuk ka ndërmarrë asnjë hap për mbrojtjen e konsumatorit nga këto veprime të KEK-ut.
41. Në vitin 2008 çmimi i energjisë elektrike ishte shtrenjtuar për 5 %, në vitin 2009 çmimi ishte rritur edhe për 2.5 %. Në vitin 2012 KEK kërkoi shtrenjtimin e energjisë elektrike për 23 %, duke filluar nga data 1 prill 2012. Më 20 qershor 2012, Zyra e Rregullatorit të Energjisë miratoi shtrenjtimin e energjisë elektrike për 8.9 %, madje me efekt retroaktiv, pa përfillur fare gjendjen e rëndë sociale dhe ekonomike të konsumatorëve kosovarë, duke filluar nga data 1 qershor 2012.²¹
42. Pikërisht, duke u nisur nga fakti se sikurse KEK-u ashtu edhe ZRRE, pa përfillur fare gjendjen e rëndë ekonomike të konsumatorit, më 22 qershor 2012, Avokati i Popullit nëpërmjet një komunikate shprehu shqetësimin e tij lidhur me këtë vendim të KEK-ut dhe të Zyrës së Rregullatorit të Energjisë, duke konsideruar se ky vendim ndikon negativisht në standardin e jetesës së qytetarëve, duke e rënduar edhe më tepër gjendjen edhe ashtu të rëndë sociale dhe ekonomike të tyre dhe ftoi ZRRE-në të analizojë dhe të rishqyrtojë edhe njëherë vendimin për shtrenjtimin e energjisë elektrike.²²

¹⁹ Njoftim për palët e interesit në lidhje me gjendjen e krijuar me faturimin e shërbimeve të energjisë elektrike, Zyra e Rregullatorit të Energjisë, http://ero-ks.org/Njofitmet%202013/14_02_2013_Njofitim_i_bordit_te_ZRRE_se.pdf, (14.02.2013).

²⁰ Department of Economic and Social Affairs, United Nations Guidelines for Consumer Protection, as expanded in 1999, New York 2003, pika II.

²¹ Zyra e Rregullatorit të Energjisë, Vendimi V_409_2012, (20.06. 2012).

²² “Avokati i Popullit i shqetësuar për shtrenjtimin për 8.9 % të energjisë elektrike” <http://www.ombudspersonkosovo.org/?id=5,0,0,0,a,586>, (22 .06.2012).

43. Në komunikatën për media Avokati i Popullit thekson se monopoli të cilin e mban KEK-u në menaxhimin e energjisë dhe rrjetit të energjisë elektrike e pamundëson qytetarin të për zgjedh në një konkurrencë të lirë çmimesh dhe shërbimesh. Kualiteti i shërbimeve nuk korrespondon me çmimet, të cilat përpjesëtimisht janë më të larta sesa ato në shtetet me standard shumë më të lartë se Kosova.
44. Avokati i Popullit vazhdon të konsiderojë jo vetëm tërësisht të papranueshme, por edhe një veprim të kundërligjshëm veprimin gjegjësisht miratimin e ZRRE, si dhe heshtjen e Qeverisë së Kosovës në këtë rast, që qytetari të ngarkohet të paguajë në mënyrë retroaktive me çmimin e shtrenjtuar të energjisë elektrike.

Baza ligjore

Ligji për Mbrojtjen e Konsumatorëve

45. Ligji për Mbrojtjen e Konsumatorëve nr. 2004/17, i miratuar nga Kuvendi i Republikës së Kosovës më 16 qershor 2004, përcakton, rregullon dhe mbron të drejtat themelore të konsumatorëve gjatë blerjes së mallrave, shërbimeve dhe formave tjera në tregun e lirë. Ligji po ashtu siguron mbrojtjen e shëndetit, mjedisit, dhe interesave ekonomike të konsumatorit.²³ Në nenin 3.1 të këtij ligji përcaktohen të drejtat themelore të konsumatorit si: *“E drejta për mbrojtjen e interesave ekonomike të konsumatorëve, e drejta për mbrojtje nga rreziku për jetë, shëndet dhe pasuri, e drejta e mbrojtjes juridike të konsumatorit, e drejta për informim dhe riedukim të konsumatorëve, e drejta e konsumatorëve për bashkim me qëllim të mbrojtjes së interesit të tyre, e drejta për përfaqësim dhe pjesëmarrje të përfaqësuesit të konsumatorëve në punën e organeve të zgjedhin çështjet nga interesi për konsumatorët.”*
46. Neni 7 i po të njëjtit ligj përcakton detyrimet e shitësit ndaj konsumatorit: *“Të shesë sasinë, vëllimin dhe masën e saktë të mallit dhe t’i mundësojë konsumatorit me kërkesë të tij, vërtetimin e saktësisë së mallit, të shesë mallra apo të kryejë shërbimet në cilësinë e përshkruar dhe paraparë me dispozita ligjore, të shesë mallra dhe ofrojë shërbime sipas çmimeve të deklaruara.”*
47. Ky ligj po ashtu përcakton obligimet e shitësit gjatë faturimit: *“Shitësi, furnizuesi apo ofruesi i shërbimeve duhet që për mallin e shitur apo shërbimin e ofruar konsumatorit të i jap faturë të saktë, të qartë dhe të lexueshme dhe se duhet të i mundësojë konsumatorit kontrollimin e saktë të shumës së llogaritur në krahasim me kualitetin dhe sasinë e mallrave të blera apo shërbimeve të ofruara.”*²⁴
48. Ligji në fjalë përcakton edhe mënyrën e shitjes së energjisë, ujit dhe shërbimeve të telekomunikimit: *“Shitja e energjisë dhe ujit llogaritet përmes konsumit real të lexuar në aparatit matës të konsumatorit.”*²⁵ Ndërsa në paragrafin 3 të po të njëjtit nen specifikon se: *“furnizuesi detyrohet që konsumatorit të ia mundësojë paraprakisht njoftimin me të gjitha kushtet e konsumit të energjisë dhe ujit,”*, duke përcaktuar

²³ Ligji Për Mbrojtjen e Konsumatorëve nr. 2004/17, neni 1.

²⁴ Po aty, neni 14.1 dhe 14.2.

²⁵ Po aty, neni 22.

“detyrimin e furnizuesit që në faturë të paraqesë shënimet që i mundësojnë konsumatorit kontrollin e sasisë dhe vlerës për konsumin e energjisë dhe ujit.”

49. Ligji po ashtu specifikon edhe detyrimet e Qeverisë si dhe të Administratës Qendrore, duke theksuar se: *“Qeveria e Kosovës, përmes Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë realizon mbrojtjen e konsumatorit duke detyruar zbatimin e këtij ligji nga ana e subjekteve prodhuese, tregtare dhe shërbyese.”*²⁶
50. Neni 36 i Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorëve po ashtu e njeh dhe përcakton të drejtën e konsumatorit, ose shoqatës për mbrojtjen e konsumatorit, për t’u ankuar pranë organeve administrative kompetente, të ngarkuara me ligj për mbrojtjen e konsumatorit. Ndërsa roli i organeve administrative kompetente dhe shoqatave të konsumatorëve, kur konstatojnë shmangie nga dispozitat e këtij ligji është që të obligojnë prodhuesin, shitësin, furnizuesin dhe ofruesin e shërbimeve që të zbatojnë ligjin.²⁷

Ligji për Energjinë Elektrike

51. Me Ligjin për Energjinë Elektrike 03/L-201, miratuar nga Kuvendi i Republikës së Kosovës më 7 tetor 2010, përcaktohen rregullat e përgjithshme për kryerjen e aktiviteteve të prodhimit, transmissioinit, shpërndarjes dhe furnizimit të energjisë elektrike dhe qasjes në interkoneksion, organizimin e qasjes ndaj sistemit të transmissioinit dhe sistemit të shpërndarjes, si dhe për funksionimin dhe qasjen ndaj tregut të energjisë elektrike në Kosovë. Në nenin 26 të këtij ligji specifikohet: *“Çdo konsumator shtëpiak ka të drejtën që të furnizohet me energji elektrike të një cilësie të specifikuar me çmime të arsyeshme, transparente dhe që mund të krahasohen në mënyrë të lehtë dhe të qartë.”*

Ligji për Rregullatorin e Energjisë

52. Ligji nr. 04/L-185 për Rregullatorin e Energjisë rregullon funksionimin dhe kompetencat e Zyrës së Rregullatorit për Energji, si agjenci e pavarur e themeluar nga Kuvendi i Republikës së Kosovës. Sipas këtij ligji: *“Është përgjegjësi e Zyrës së Rregullatorit për Energji të sigurojë se tarifat e rregulluara për aktivitetet e energjisë janë të arsyeshme dhe të vendosura në bazë të një metodologjie të shëndoshë tarifore, përfshirë edhe sigurimin që tarifat për sistemet e transmissioinit dhe shpërndarjes do të jenë adekuate për të mundësuar kryerjen e investimeve të domosdoshme në sisteme në mënyrë që këto investime të garantojnë qëndrueshmërinë e sistemeve, të sigurojë se konsumatorët kanë të drejtë të kyoçin objektet e tyre në sistemet energjetike dhe të pranojnë furnizim zë energjisë.”*²⁸
53. Ky ligj gjithashtu specifikon përgjegjësinë e ZRRE-së që: *“Të sigurojë se konsumatorët dhe të licencuarit mbrohen me rregulla adekuate për zgjidhjen e kontesteve, si dhe të*

²⁶ Po aty, neni 29.

²⁷ Po aty, neni 36.

²⁸ Ligji nr. 04/L-185 për Rregullatorin e Energjisë, neni 1.

*sigurojë se interesat në mes konsumatorëve dhe ndërmarrjeve për energji balancohen në mënyrë adekuate dhe se mbrohen konsumatorët në nevojë”.*²⁹

54. ZRRE me rastin e zbatimit të përgjegjësive të veta, sipas pikës 4 të nenit 1 të këtij ligji, duhet ta ketë parasysh gjendjen sociale të qytetarëve, “*gjatë zbatimit të përgjegjësive të saj, ZRRE merr parasysh nevojën për zbatimin e masave të duhura për përforcimin kohezionit social dhe ekonomik në tërë Kosovën.*”³⁰
55. Neni 14 i Ligjit për Rregullatorin e Energjisë specifikon se ZRRE, në mënyrë që të përmbushë detyrat e veta, ka autoritetin dhe përgjegjësitë në vijim:
56. “*të përgatisë metodologji tarifore për furnizimin e energjisë me tarifa të rregulluara, miratojë metodologjitë tarifore të përgatitura nga Operatori i Sistemit të Transmisionit, Operatori i Tregut dhe Operatori i Sistemit të Shpërndarjes për tarifën e vendosura për shërbimet e tyre të rregulluara të energjisë, miratojë dhe modifikojë apo kthej për plotësim aplikacionet për tarifa për shërbimet e rregulluara të energjisë të dorëzuara nga ndërmarrjet e energjisë në pajtim me metodologjitë tarifore të përgatitura ose të aprovuara nga Zyra e Rregullatorit të Energjisë.*”
57. Autoriteti i vetëm, sipas nenit 43 të Ligjit për Rregullatorin e Energjisë, për përcaktimin e tarifave të energjisë është ZRRE.

Vlerësimi i Avokatit të Popullit

58. Avokati i Popullit, vlerëson gatishmërinë dhe mobilizimin e KEK-ut për të shqyrtuar ankesat e qytetarëve, si dhe gatishmërinë për të bashkëpunuar me Avokatin e Popullit dhe institucionet tjera relevante në shqyrtimin e kësaj çështje. Megjithatë, Avokati i Popullit konstaton se shqetësimi i qytetarëve është i drejtë. Dallimet tepër të mëdha të faturave nga muaj në muaj duhet të kenë një shpjegim. Ky shpjegim duhet të vijë vetëm nga KEK-u dhe ZRRE, si dy persona juridikë me autoritet publik, të cilat janë të vetmet kompetente për përcaktimin e çmimit, të kriterëve të matjes dhe rregullimit të tregut të energjisë në Kosovës.
59. Avokati i Popullit konsideron se, ZRRE si autoriteti i vetëm rregullator nuk ka vepruar në pajtim me obligimet e dala nga Parimet Udhëzuese të OKB për mbrojtjen e konsumatorëve, duke pasur parasysh koston dhe dobitë e masave të propozuara nga KEK.
60. Avokati i Popullit e vlerëson angazhimin e Ministrisë së MZHE z. Beqaj për vlerësimin e gjendjes dhe ndërmarrjen e veprimeve në kompetencë të ministrisë për qetësimin e situatës, por konsideron se Qeveria e Kosovës, si autoriteti më i lartë institucional shtetëror, deri në momentin e tanishëm nuk ka marrë asnjë veprim konkret për respektimin e obligimeve që dalin nga Parimet Udhëzuese të Organizatës së Kombeve të Bashkuara që përcaktojnë parimet e përgjithshme për mbrojtjen e konsumatorëve.
61. Avokati i Popullit konsideron se Qeveria e Republikës së Kosovës nuk ka zhvilluar asnjë politikë të qëndrueshme për mbrojtjen e konsumatorit, dhe as ka përcaktuar

²⁹ Ligji për Rregullatorin e Energjisë, neni 1, pikat 3.7 dhe 3.8.

³⁰ Po aty, neni 1 pika 4.

prioritetet për mbrojtjen e konsumatorit në përputhje me rrethanat ekonomike, sociale, mjedisore dhe nevojat e popullatës së vendit.

62. Prandaj, Avokati i Popullit, duke pasur parasysh gjendjen socio-ekonomike, si dhe nivelin e të ardhurave në Kosovë, nisur nga gjendja e krijuar për shkak të faturimit në muajin janar 2013, dhe me qëllimin e mirë për përmirësimin e standardit të jetesës dhe rritjen e efikasitetit të organeve të administratës publike dhe duke shpresuar se bashkërisht do të mund të ndihmojmë në drejtim të përmirësimit të vazhdueshëm të jetesës së qytetarëve të vendit, në pajtim me nenin 25 Ligjit për Avokatin e Popullit:

REKOMANDON

- I. KEK-u të rishikojë politikat dhe metodat e saj të faturimit të konsumatorëve dhe të korrigjojë gabimet dhe parregullsitë e evidentuara në faturat e muajve të fundit.**
- II. KEK-u të bëjë një analizë të mënyrës së faturimit për një periudhë më të gjatë dhe të identifikojë lëshimet apo gabimet e mundshme edhe për fazat e mëparshme edhe për rastet që nuk kanë paraqitur ankesë për muajin janar 2013.**
- III. ZRRE dhe KEK-u të rishikojnë politikën e përcaktimit të çmimit të energjisë elektrike në tërësi, sidomos politikën regresive të përcaktimit të kufijve të shpenzimit të energjisë dhe bazimin e çmimeve të energjisë bazuar në këtë politikë, duke mos lejuar veprimet arbitrare për shkak të pozitës monopoliste në tregun e energjisë elektrike në Republikën e Kosovës.**
- IV. ZRRE të rishikojë tarifat aktuale të energjisë elektrike dhe të ndërmarrë të gjitha veprimet e mundshme ligjore, në mënyrë që ato të jenë në harmoni edhe me nivelin socio ekonomik të qytetarëve.**
- V. Qeveria e Republikës së Kosovës të ndërmarrë të gjitha masat e nevojshme për ruajtjen e standardit të qytetarëve të Kosovës, përmes përshtatjes, përfshirë edhe uljen e çmimit të energjisë elektrike në vend, nivelit të mundësive ekonomike të qytetarëve të vendit, sidomos grupeve më të cenuara ekonomikisht.**
- VI. Qeveria të zhvillojë një politikë të qëndrueshme për mbrojtjen e konsumatorit, dhe përcaktojë prioritetet për mbrojtjen e konsumatorit në përputhje me rrethanat ekonomike, sociale, mjedisore dhe nevojat e popullatës së vendit.**

Në pajtim me nenin 26 të Ligjit për Avokatin e Popullit, nr. 03/L-195 dhe nenin 135 paragrafi 3 të Kushtetutës së Republikës së Kosovës, Ju lutemi që të na informoni për veprimet që do të ndërmerreni, lidhur me këtë çështje, si përgjigje ndaj rekomandimit të lartpërmendur.

Duke Ju falënderuar për bashkëpunim, Ju lutem që përgjigjen tuaj, në lidhje me këtë çështje të na dërgoni brenda afatit ligjor prej 30 (tridhjetë) ditësh.

Me nderime,

Sami Kurteshi
Avokat i Popullit

Kopjet: - Kuvendi i Republikës së Kosovës,
 - Qeveria e Republikës së Kosovës,
 - Ministria e Zhvillimit Ekonomik,
 - Zyra e Rregullatorit të Energjisë,
 - Korporata Energjetike të Kosovës.