



Divizioni i Rrjetit - Divizioni i Furnizimit

Procedura për procesimin e thirrjeve telefonike të konsumatorëve

- Data : 01.04.2009
- Përgatiti : Arif Vitija, Kjani Guri, Petrit Pepaj
- Shqyrtuan: Divizioni i Rrjetit Mr.sc.Avni Alidemaj ing.dip.el
Divizioni i Furnizimit Fahredin Maqestena ing.dip.el
- Rishkruar : 31.07.2013
- Referenca : PQ-04.2009

- **Definimet**
 1. Pjesa e përgjithshme
 2. Pranimi i kërkesave - thirrjeve
 3. Seleksionimi i thirrjeve
 4. Përcjellja e kërkesave
 5. Përmbajtja e kërkesës
 6. Shpërndarja e kërkesave nga niveli qendror
 7. Shqyrtimi i kërkesave nga departamentet
 8. Zgjidhja e kërkesave
 9. Përgjigjja ndaj kërkesave
 10. Definimet përfundimtare
 11. Skema e veprimit

1. Pjesa e përgjithshme

- 1.1 Sipas rregullit mbi kushtet e përgjithshme të furnizimit me energji elektrike, të aprovuar nga ZRRE-ja, zhvillohen procedurat e punës së komunikimit të Qendrës së Thirrjeve (DF)dhe Qendrës Operuese (DRr) për thirrjet e konsumatorëve për kërkesa të ndryshme.**
- 1.2 Sipas rregullit të ZRRE-së të gjitha kërkesat dhe thirrjet telefonike që kanë të bëjnë me konsumatorët e energjisë elektrike, pranohen dhe arkivohen nga Shërbimi i Përkujdesit ndaj Konsumatorëve dhe Qendra e Thirrjeve të Divizionit të Furnizimit.**
- 1.3 Kërkesat personale që drejtohen në emër të personave përkatës si dhe të gjitha shkresat tjera që nuk kanë të bëjnë me konsumatorët, dërgohen përmes arkivit të Divizionit të Rrjetit te personi përkatës, përkatsisht përmes shërbimeve nëpër njësi apo në Qendër.**
- 1.4 Shkëmbimi i kërkesave në mes dy divizioneve është i obliguar të realizohet përmes shërbimeve përkatëse për konsumatorët, Qendra e Thirrjeve (DF) me Qendrën Operative (D Rr), në mënyrë direkte apo elektronike zyrtare.**
- 1.5 Qendra e Thirrjes në Divizionin e Furnizimit e cila pranon thirrjet, kërkesat, ankesat, lajmërimet e konsumatorit, është e obliguar që detajisht t'i marrë shënimet e konsumatorit (emrin, mbiemrin, adresën, letërnjoftimin, numrin e telefonit) si dhe përshkrimin e detajuar të kërkesës së tij.**

2. Pranimi i thirrjeve dhe lajmërimeve

- 2.1 Të gjitha thirrjet dhe kërkesat nga konsumatorët do të vlerësohen nga personi përgjegjes në QTH në Divizionin e Furnizimit dhe në afatin sa ma të shkurtër kohor (jo më gjatë se 3 min) përcjellen në Qendrën Operative të DRr.**
- 2.2 Të gjitha kërkesat shkëmbehen nga dy homologë të dy divizioneve përmes procesit të pranim-dorëzimit zyrtar.**
- 2.3 Të gjitha kërkesat shkëmbehen nga dy homologë të dy QO (Qendrore dhe në Distrikte) përmes procesit të pranim-dorëzimit zyrtar dhe evidentohen.**
- 2.4 Për të gjitha kërkesat e pranuar nga konsumatorët në Divizionin e Furnizimit, QTH, merren evidenca të sakta dhe arkivohen me kujdes.**

2.5 Për të gjitha kërkesat e pranuar në Divizionin e Rrjetit në QO merren evidenca të sakta dhe arkivohen me kujdes.

3. Seleksionimi i kërkesave

- 3.1 Të gjitha thirrjet, kërkesat, lajmërimet, seleksionohen në QTh të DF, ku një pjesë e tyre janë vetëm për informata që evidentohen dhe përmbillen në QTH, ndërsa disa janë kërkesa për shërbime të përgjithshme që evidentohen dhe drejtohen te Shërbimi i Përkujdesjes ndaj Konsumatorëve, duke e informuar konsumatorin për rrugën e zgjidhjes së këtyre kërkesave dhe kërkesat për rregullimin e defekteve në rrjet dhe eliminimin e rreziqeve nga sistemi, drejtohen te Qendra Operative e DRr.
- 3.2 QO kërkesat e marra nga QTH i regjistron dhe seleksionon sipas lokacioneve, niveleve të tensioneve, llojeve të defekteve dhe procedohen te QO lokale dhe te sektorët përkatës për intervenim.

4. Përcjellja e kërkesave nëpër sektore

- 4.1 Pas seleksionimit të kërkesave nga QO , ato të cilat kanë të bëjnë me nivelin qendror menjëherë përcjellen në Qendrën Dispeçerike për procedim të mëtutjeshëm.
- 4.2 Kërkesat që kanë të bëjnë me njësitë e distrikteve, menjëherë përcjellen te QO lokale për procedim të mëtutjeshëm.
- 4.3 Kërkesat që kanë të bëjnë me raste rreziku drejtpërdrejt nga QO përcjellen direkt pa humbur kohë në QD dhe më tutje përcjellen te operatorët e trafostacioneve për intervenim të menjëhershëm.

5. Përmbajtja e kërkesës

5.1 Përveç që duhet të jetë e formuluar mirë, e shkruar qartë, kërkesa duhet të përmbajë edhe:

- adresën e plotë të parashtruesit të kërkesës me sqarime shtesë
- emrin dhe mbiemrin e personit juridik-fizik, me shënimet përkatëse (letërnjoftimin) dhe shënimet për shifrën e konsumatorit

-numrin e telefonit mobil apo fiks, e-mailit, etj.

6. Marrja e detyrave nga ekipet dhe sektoret përkatëse

- 6.1 Operatorët në TS veprojnë sipas procedurave të operimit dhe marrin urdhresa vetëm nga QD (përveç rasteve emergjente)
- 6.2 Sipas procedurave të veçanta këto shërbime mund të përfundohen vetëm kur urdhresa merret nga QO e Divizionit të Rrjetit (përveç rasteve eemergjente, ku veprohet sipas procedurave të Mirëmbajtjes).
- 6.3 Të gjitha kërkesat dhe ftesat telefonike orientohen në të vetmin numër zyrtar të QTH në Divizionin e Furnizimit që është : 55 11 00 .
- 6.4 Numri kontaktues duhet të jetë pa prefiks, të kyçet nga të gjitha qendrat dhe çdo lloj telefonie fikse apo mobile.

7. Ekzekutimi i punimeve

- 7.1 Çdo ekip është i obliguar që pas marrjes së urdhresës për punë, me një afat optimal sa më të shkurtër të kryejë intervenimin e kërkuar.
- 7.2 Çdo ekip duhet ta kryejë intervenimin sipas të gjitha rregullave të sigurisë në punë dhe rregullave e udhëzimeve teknike në fuqi.
- 7.3 Çdo operator në TS intervenimin duhet ta kryejë sipas të gjitha rregullave të sigurisë në punë dhe rregullave e udhëzimeve teknike në fuqi.

8. Raportimi mbi punët e kryera

- 8.1 Raportimet mbi punët e kryera në mënyrë precize dhe të detajizuara raportohen në momentin e kryerjes së punës në QO dhe kërkohet leje-kyçja e konsumit.
- 8.2 Raportimet që nuk kanë të bëjnë me konsumin i dorëzohen në formë të shkruar udhëheqësit të shërbimit-sektorit.
- 8.3 Rraportet e marra nga terreni dhe të përpunuara QO menjëherë ia dorëzon QTH për informimin e konsumatorëve.

- 8.4 Raportet detale të përpunuara QO ia dorëzon menaxherit të Operimit, Departamenteve të Mirëmbajtjes dhe QTH me shkrim çdo ditë, vikendeve, të hënën për tre ditë.
- 8.5 Informatën e marrë QTH e evidenton dhe në formën më të përshtatshme i informon konsumatorët për hapat e ndërmarra dhe evitimin e defektit.
- 8.6 QTH përgatit raportet me të gjitha shënimet dhe informatat e domosdoshme dhe ia dërgon Shërbimit dhe Përkujdesit ndaj Konsumatorëve në DF me shkrim çdo ditë pune, vikendeve dhe të hënën për tri ditë dhe këtë raport e shkëmben me QO.

9. Përgjigje për konsumatorë

- 9.1 Çdo konsumator i cili ka paraqitur kërkesë duhet të marrë përgjigjen në afat sa më të shkurtër . Kjo bëhet sipas përparësive dhe peshës së veprimit, por jo më gjatë se 30 ditë.
- 9.2 Konsumatorit përgjigja mund t'i jepet gojarisht (vetëm informacione), përmes mjeteve të komunikimit dhe në formë të shkruar sipas procedurave nga QTH.
- 9.3 Forma e kthimit të përgjigjeve ndaj kërkesave të konsumatorëve duhet të jetë e njëjtë me formën e pranimit të kërkeses nga konsumatori.
- 9.4 Nëse konsumatori nuk është i kënaqur me përgjigjen e marrë, ai ka të drejtë ankese në afat të caktuar ligjor sipas procedurave në fuqi.
- 9.5 Nëse konsumatori nuk është i kënaqur me përgjigjet e dhëna, atëherë drejtohet te ZRRE-ja për të bërë ankese.

10. Definimet përfundimtare

- 10.1 Kjo procedurë do të hyjë në fuqi menjëherë pas aprovimit të saj.
- 10.2 Mosrespektimi i kësaj procedure nga ana e të punësuarit paraqet shkelje të rëndë të detyrave të punës dhe do të sanksionohen sipas ligjit dhe rregullores për marrëdhënie pune të KEK-ut.

11. Skema e Veprimit

