ЧУВАР НА ПРАВДАТА ЗА
ПОТРОШУВАЧИТЕ
www.zastitanapotrosuvaci.mk

ИСИЕ
ИНСТИТУТ ЗА СТРАТЕШКИ ИСТРАЖУВАЊА И ЕДУКАЦИЈА
INSTITUTE FOR STRATEGIC RESEARCH AND EDUCATION

UDHËZUES PËR TË DREJTAT E KONSUMATORIT NË LIDHJE ME BANIMIN DHE FURNIZIMIN ME ENERGJI ELEKTRIKE



НОРДИСКА ПОДДРШКА ЗА НАПРЕДОК НА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЕВРОПСКИ ПРАШАЊА
SEKRETARIATI PËR ÇËSHTJE EVROPIANE
ROYAL NORWEGIAN EMBASSY Belgrade
Шведска Sverige
UNOPS Спроведување на програмата

INSTITUTI PËR HULUMTIME STRATEGJIKE DHE EDUKIM - IHSE

UDHËZUES PËR

TË DREJTAT E KONSUMATORIT NË LIDHJE ME BANIMIN DHE FURNIZIMIN ME ENERGJI ELEKTRIKE

Shkup, 2020

Instituti për hulumtime strategjike dhe edukim – IHSE
www.isie.org.mk

Autor: **prof. d-r Borka Tushevska**

Lektura: **m-r Liljana Jovanovska**

Dizajni: **Marija D. Tutkovska**

Shtypi: **Stobi DOOEL**

Përgatitja e këtij raporti është mbështetur nga Agjencia Suedeze për Bashkëpunim Ndërkombëtar Zhvillimor (SIDA) përmes projektit "Mbështetja nordike për progres të Maqedonisë së Veriut", i implementuar nga Zyra e Kombeve të Bashkuara për Shërbime të Projekteve (UNOPS). Përmbajtja e këtij raporti është përgjegjësi vetëm e Institutit për Hulumtime Strategjike dhe Edukim (IHSE) nga Shkupi dhe në asnjë mënyrë nuk pasqyron pikëpamjet e SIDA-s, Sekretariatit për Çështje Evropiane të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe UNOPS-it. Reproduktimi lejohet vetëm për qëllime jokomerciale dhe vetëm duke iu referuar burimit origjinal.

RRETH PROJEKTIT

Projekti "Kujdestar i të drejtave të konsumatorëve: Përforcimi i kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe mediave, për monitorimin, promovimin dhe avokimin e mbrojtjes së konsumatorëve në Maqedoninë e Veriut (Watchdog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and Media to Monitor, Promote and Advocate for Consumer Protection in North Macedonia), është implementuar nga Instituti për Hulumtime Strategjike dhe Edukim – IHSE nga Shkupi, gjatë periudhës Dhjetor 2019 – Dhjetor 2020.

Ky projekt ka për qëllim përforcimin e kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe mediave për të monitoruar dhe raportuar më mirë për procedurat e zgjidhjes së kontesteve të konsumatorëve. Projekti është i përqendruar veçanërisht në veprimet e organeve dhe agjencive të ndryshme rregullatore, si dhe organeve të inspektimit që kanë të bëjnë me zgjidhjen e kontesteve të konsumatorëve.

Implementimi i këtij projekti është mundësuar nga një grant i akorduar nga Agjencia Suedeze për Bashkëpunim Ndërkombëtar Zhvillimor, përmes projektit "Mbështetja nordike për progres të Maqedonisë së Veriut", i cili ka për synim përforcimin e kapacitetit të Maqedonisë së Veriut për integrim në Bashkimin Evropian, dhe gjithashtu të ndihmojë përfshirjen e organizatave të shoqërisë civile dhe mediave në të gjitha fazat e procesit të aderimit. Në nivelin lokal, ky projekt do të kontribuojë për një zhvillim më të ekuilibruar socio-ekonomik, duke përmirësuar kështu infrastrukturën lokale të komunave më pak të zhvilluara dhe duke mbështetur punësime të reja.

Ky raport është përgatitur nga IHSE, në kuadër të projektit Watchdog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and Media to Monitor, Promote and Advocate for Consumer Protection in North Macedonia, përmes të cilit duam të nxisim interesin e organizatave të shoqërisë civile dhe mediave për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve.

Përmbajtja

Informacione hyrëse 5

Llojet e objekteve të banimit 6

Pjesët përbërëse të ndërtesave të banimit 7

Pjesë të veçanta të ndërtesave të banimit 7

Pjesët e përbashkëta të ndërtesave të banimit . . 7

Shpenzimet për administrimin e pjesëve të veçanta 9

Mbikëqyrja administrative dhe inspektimi mbi zbatimin e regjimit ligjor të banimit 9

Mbikëqyrja administrative Inspektimi 9

Mbrojta e të drejtave të konsumatorit në sferën e energjetikës. 10

Procedura e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorit 10

Roli i Komisionit Rregullator të Energjisë dhe Shërbimeve të Ujit në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit të energjisë elektrike 11

Masat mbrojtëse. 11

Shqyrtimi i parashtresave dhe zgjidhja e kontesteve 11

Instrumentet ligjore për mbrojtjen e konsumatorit në një kuptim më të gjerë 12

Përfitimet nga Ligjit për mbrojtjen e denoncuesve, në sferën konsumatore 13

Përfitimet nga Ligji për qasje të lirë në informacione të karakterit publik, në sferën konsumatore 14

Përfitimet nga Ligji për shqyrtimit e parashtresave dhe propozimeve, në sferën konsumatore 15

Informacione të dobishme 16

Informacione hyrëse

Udhëzuesi me titull „Të drejtat e konsumatorit në lidhje me banimin dhe furnizimin me energji elektrike", synon që në mënyrë të përmbledhur, të saktë dhe të qartë t'i sqarojë termat bazë ligjor në lidhje me banimin, llojet e objekteve të administrimit, njësitë përbërëse të ndërtesave të banimit, administrimin e ndërtesave të banimit dhe punët që kanë të bëjnë me administrimin, mbikëqyrjen administrative dhe inspektuese.

Në lidhje me këtë problematik, në këtë udhëzues gjithashtu janë të paraqitura edhe të drejtat themelore të konsumatorit në kontratat për furnizim me energji elektrike. Në këtë pjesë, fokusi është vënë në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit, *rolin dhe kompetencat e Komisionit Rregullator të Energjisë (KRrE)*, si dhe të drejtat dhe detyrimet e konsumatorit të energjisë.

E tërë materia e përmbajtur në këtë udhëzues bazohet në konsulta paraprake të bëra me regjimin përkatës ligjor të kësaj sfere. Prandaj, gjatë përgatitjes së udhëzuesit, janë marrë parasysh dispozitat themelore me të cilat është e rregulluar kjo çështje, edhe atë: Ligji për banim („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 99/2009; 57/2010; 36/2011; 54/2011; 13/2012; 55/2013; 163/2013; 42/2014; 199/2014; 146/2015; 31/2016 dhe 64/2018 , *në vazhdim do të shënohet si LB*), dhe Ligji për energjetik („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 96/2018 dhe („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 96/2019, në vazhdim do të shënohet si LE).

Llojet e objekteve të banimit

Objektet e banimit mund të jenë objekte banimi, objekte banimi-afariste dhe objekte afariste-banimi.

Në varësi të numrit të banesave, objektet e banimit mund të jenë:



Sipas mënyrës së përdorimit të tyre ato janë objekte banimi me dedikim të veçantë.

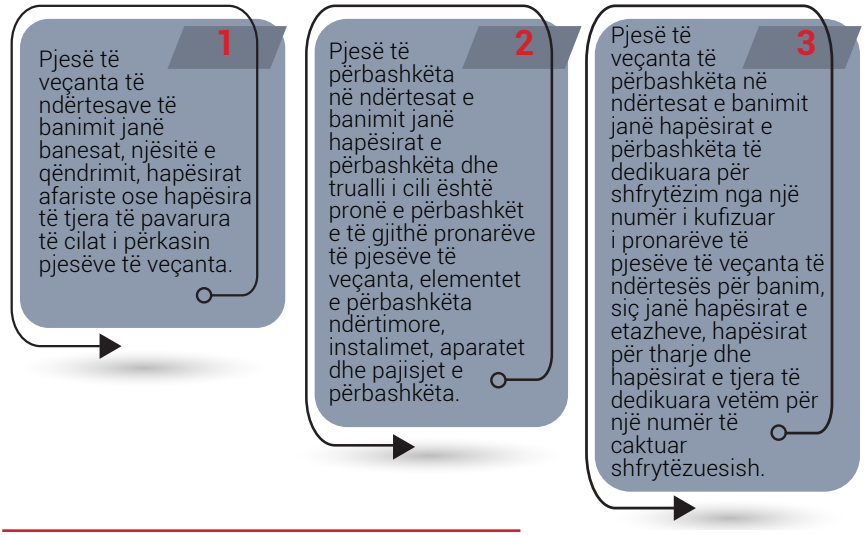
Objektet e banimit me dedikim të veçantë janë:

- ndërtesa banimi të dedikuara për akomodim të përkohshëm të personave që janë në rrezik social, në përputhje me dispozitat për mbrojtje sociale,
- objekte për një person dhe
- konvikte (nxënësish, studentësh, puntorësh, edukimi, konvikte për bashkësi dhe konvikte për grupe terapeutike.

Nëse në një objekt ndodhen hapësira banimi dhe hapësira afariste, ndërsa më shumë se gjysma e tyre janë të dedikuara për banim, objekti do të klasifikohet si objekt banimi-afarist, por nëse më shumë se gjysma e ambientit është e dedikuar për punë dhe aktivitete të tjera afariste, objekti do të jetë objekt afarist-banimi.

Pjesët përbërëse të ndërtesave të banimit

Objektet me më shumë banesa përbëhen nga pjesë të veçanta, pjesë të përbashkëta dhe pjesë të veçanta të përbashkëta.



Pjesë të veçanta të ndërtesave të banimit

Pjesë të veçanta të ndërtesave të banimit janë:

- Banesa është një tërësi ndërtimore funksionale e cila përbëhet prej hapësirave të dedikuara për banim, zakonisht me një hyrje të veçantë,
- Hapësirat ndihmës që i takojnë një banese, përkatësisht njësisë së banimit, por që nuk janë pjesë përbërëse të saj, janë atriumet, bodrumet, hapësirat për drurë, garazhet, ballkonet, verandat dhe logjet.
- Në ndërtesat e banimit-afarist dhe në ndërtesat afariste-banimi, krahas banesave, si pjesë përbërëse të veçanta konsiderohen edhe hapësirat afariste, hapësirat e tjera të pavarura dhe ndihmëse, e që janë në përbërje të pjesëve të veçanta, ndërsa ato dallohen mes vete varësisht nga ajo se cilës pjesë ju takojnë, pjesës së banimit apo pjesës afariste të ndërtesës.

Pjesët e përbashkëta të ndërtesave të banimit

- Pjesë të përbashkëta të ndërtesës së banimit janë shkallët, erë mbrojtëset hyrëse, korridoret, hapësirat për biçikleta, për larje të rrobave, për tharje të rrobave, bodrumet e përbashkëta, hapësirat për strehim, tavanet, punëtoritë për kujdestarin e ndërtesës, banesa e kujdestarit, hapësirat për mbajtjen e mbeturinave dhe hapësirat e tjera të dedikuara për përdorimin e përbashkët

të pronarëve të pjesëve të veçanta, trualli në të cilin është ndërtuar ndërtesa dhe trualli që shërben për përdorim, në përputhje me dispozitat për planifikim urbanistik.

- Elementet e përbashkëta në ndërtesat e banimit janë dhe objektet e banimit me dedikim të veçantë janë themelet, muret dhe konstruksionet mbajtëse, tavanet, kulmo, fasadat, oxhaqet, gypat e ventilimit, xhamat e dritareve për ndriçim, hapësirat për ashensorë dhe konstruksionet e tjera të ngjashme.
- Instalimet, aparatet dhe pajisjet e përbashkëta në ndërtesat e banimit dhe objektet e banimit me dedikim të veçantë janë rrjeti kyçës dhe i brendshëm elektrik, rrjeti elektro-komunikimit, instalimet e ujësjellësit, gazsjellësit dhe ujit të nxehtë të dedikuara për kyçje të banesave, ndërsa gjendet në hapësirën e përbashkët, ashensorët, sjellësi, përçuesi, pajisjet për ngrohje, pajisjet dhe kabllot për telekomunikacion, antenat, rrufepritësit, pajisjet kundër zjarrit, pajisjet për zbulim dhe paraqitje të zjarrit, ndriçimi i sigurimit dhe të gjitha lidhjet e tjera komunale dhe të ngjashme të dedikuara për përdorim të përbashkët të pronarëve të pjesëve të veçanta të ndërtesave të banimit.
- Element i caktuar ndërtimor konsiderohet si pjesë e përbashkët nëse u shërben njëkohësisht më shumë banesave, me ç'rast paraqet tërësi funksionale të ndërtesës së banimit (si për shembull: veranda kalimtare, pjesa e jashtme e ballkonit që njëkohësisht paraqet dhe fasadë të ndërtesës dhe ngjashëm)..

Me qëllim të mbrojtjes së jetës apo shëndetit të banorëve, përkatësisht kujdestarit, mbrojtjes së pronës së pjesëve të përbashkëta të ndërtesës me shumë banesa dhe/apo kontrollit të hyrjeve dhe daljeve në hyrjen e ndërtesës me shume banesa, me pëlqimin paraprak të të gjithë banorëve, përkatësisht qiramarrësve të banesave mund të vendoset dhe të kryhet video mbikëqyrje, në përputhe me dispozitat për mbrojtjen e të dhënave personale.

vendim gjyqësor

Nëse pronarët e pjesëve të veçanta nuk mund të marrin vendim në lidhje me administrimin e ndërtesës, ndërsa bëhet fjalë për çështje të domosdoshme, siç janë mirëmbajtja, riparimet, mirëbajtja e investimeve të pjesëve të përbashkëta të ndërtesës, secili pronarë mund të paraqes propozim në gjyq në procedurë paragjyqësore, për sjelljen e një vendimi i cili e zëvendëson marrëveshjen për marrëdhënie të ndërsjellta.

предлог за извршување

Në rast se vendimi i gjykatës nuk ekzekutohet brenda 30 ditëve nga dita është bërë i zbatueshëm, ndërsa këtë nuk e bën as administratori, në ndërtesa me administrator, brenda 15 ditëve të ardhshme, propozuesi mund të paraqesë propozim për ekzekutim.

E rëndësishme për pronarët e pjesëve të veçanta!

Shpenzimet për administrimin e pjesëve të veçanta

- Pronarët e pjesëve të veçanta janë përgjegjës për mbulimin e të gjitha shpenzimeve të administrimit dhe të shpenzimeve të tjera të ndërtesës së banimit. Për shpenzimet të cilat kanë ndodhur për shkak të aktiviteteve të marra në bazë të vendimeve të sjella sipas LB, janë përgjegjës të gjithë pronarët e pjesëve të veçanta të ndërtesës së banimit, pa dallim nëse kanë votuar kundër vendimeve të propozuara.
- Pronari i ri i pjesës së veçantë të ndërtesës, për shpenzimet të cilat kanë ndodhur para se ai ta fitoj të drejtën e pronësisë, paraqet deklaratë me shkrim para administratorit, gjegjësisht kryetarit të bashkësisë së pronarëve, se ai do të përgjigjet solidarisht për shpenzimet e ish-pronarit.

Mbikëqyrja administrative dhe inspektimi mbi zbatimin e regjimit ligjor të banimit

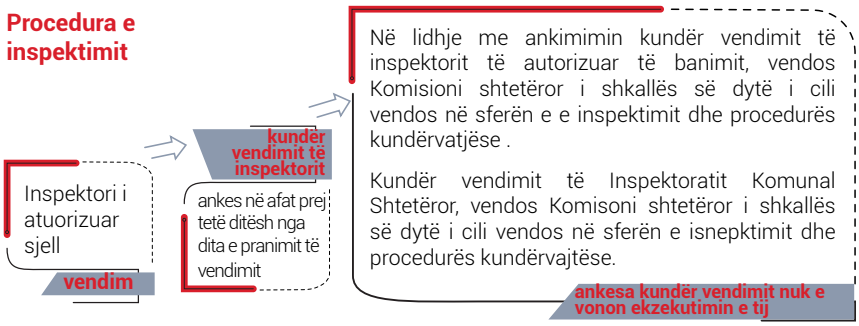
Mbikëqyrja administrative

Mbikëqyrja mbi zbatimin e dispozitave të LB dhe rregulloreve të miratuara në bazë të LB, kryhet nga organi i administratës shtetërore, kompetent për çështjet nga sfera banesore-komunale.

Inspektimi

- Inspektimi mbi zbatimin e Ligjit për banim dhe rregulloret e miratuara në bazë të LB, kryhet nga **inspektorët e autorizuar** për banim të komunave dhe komunave të qytetit të Shkupit, në kuadër të shërbimit kompetent të inspektimit.
- Nëse komunat, gjegjësisht komunat e qytetit të Shkupit nuk kanë të caktuar inspektorë të autorizuar të banimit, inspektimin e bëjnë inspektorët e Inspektoratit shtetëror komunal, në emër dhe llogari të komunave, gjegjësisht komunave të qytetit të Shkupit.

Procedura e inspektimit



Banimi dhe sigurimi i shërbimeve publike në tregjet e energjisë elektrike janë segmente të lidhura ngushtë në jetën e përditshme. Sigurimi i energjisë elektrike dhe të drejtat e konsumatorit të energjisë elektrike, si dhe shfrytëzuesve të sistemeve energjetike, pjesa më e madhe tyre është e rregulluar me Ligjin për energjetik, ku mes tjerash, si synime kryesore janë paraparë edhe:

- Furnizim të sigurt dhe kualitativ me energji elektrike për **konsumatorët**, në përputhje me përcaktimet strategjike në sferën e energjetikës;
- Sektor efikas, konkurrues dhe financiarisht të qëndrueshëm energjetik, i bazuar në parimet e mos-diskriminimit, objektivitetit dhe transparencës, i cili **siguron nivel të lartë të sigurisë së furnizimit të energjisë;**
- Funksionim, mirëmbajtje dhe zhvillim të sigurt dhe efikas të sistemeve të transmetimit dhe distribuimit të energjisë elektrike dhe gazit natyror, si dhe sistemeve të distribuimit të energjisë termike, në mënyrë që të sigurohet një nivel i lartë i shërbimeve për nevojat **e shfrytëzuesve të këtyre sistemeve.**

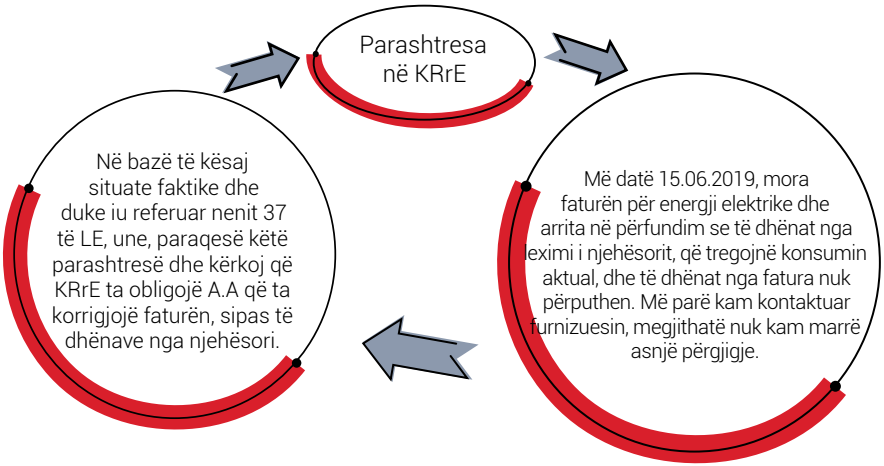
Mbrojta e të drejtave të konsumatorit në sferën e energjetikës

Procedura e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorit

Konsumatori ka të drejtën e paraqitjes së parashtresës tek furnizuesi:

- në lidhje me faturën, edhe atë në afat prej tetë ditësh nga dita e pranimit të faturës. Konsumatori është i detyruar që në afatin e dakorduar të paguajë pjesën e pakontestueshme të faturës;
- në rast të ndërprerjes apo reduktimit të furnizimit me energji elektrike, në afat prej tetë ditësh nga dita e ndërprerjes apo reduktimit të furnizimit;
- në rast të mos përmbushjes së detyrimeve kontraktore nga ana e furnizuesit, të përcaktuara në kontratën për furnizim, në afat prej 15 ditësh nga dita e mos përmbushjes të detyrimeve;
- në rast të mos përmbushjes së cilësisë së përcaktuar apo të dakorduar të shërbimeve, në afat prej 30 ditëve nga dita e ngjarjes për shkak të së cilës cilësia e shërbimit nuk është përmbushur;
- në rast se konsumatorit i është kufizuar apo pamundësuar e drejta për të ndërruar furnizuesin;
- në rast se konsumatori, pas parashtresës së paraqitur, nuk është i kënaqur me përgjigjen apo vendimin e Furnizuesi, konsumatori mund t'i drejtohet KRrE.

Konsumatori nuk paguan taksë për zgjidhjen e parashtresave.



Roli i Komisionit Rregullator të Energjisë dhe Shërbimeve të Ujit në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit të energjisë elektrike

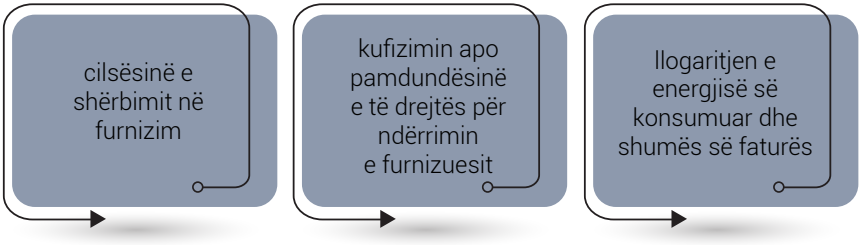
Masat mbrojtëse

Nëse gjatë monitorimit të situatës dhe funksionimit të tregjeve të energjisë, nga ana Komisionit Rregullator të Energjisë konstatohet parregullsi, i njëjti miraton vendim me të cilin urdhërohet **ndërmarrja e masave të duhura obligative, përfshirë këtu edhe ndalimin e sjelljes konkrete të operatorit të energjisë**, me qëllim të mundësimit të sigurisë së furnizimit, funksionimit efikas, konkurrues dhe jo diskriminues të tregjeve të sigurisë, **si dhe mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit** dhe shfrytëzuesve të sistemit energjetik.

Vendimi i përmban masat të cilat duhet të merren nga operatori i energjisë, si dhe afatet brenda të cilave duhet të merren këto masa, si dhe detyrimin për të paraqitur raporte në lidhje me masat e ndërmarra.

Shqyrtimi i parashtresave dhe zgjidhja e kontesteve

- Komisioni Rregullator vendos për parashtresat e paraqitur nga:
- shfrytëzuesit e sistemeve për transmetimit dhe distribuimit të energjisë elektrike, gazit natyror dhe energjisë termike:
  - kundër akteve të operatorit përkatës me të cilat refuzohet qasja apo kyçja në rrjetin përkatës; apo
  - kundër kateve me të cilat përcaktohet shuma e tarifës apo kushtet tjera për kyçje; apo
  - për shkak të dëmeve të shkaktuara nga kufizimi apo ndërprerja e furnizimit të energjisë elektrike, gazit natyror dhe energjisë termike, nga dhe në sistemet e transmetimit apo distribuimit me energji elektrike apo gaz natyror.
- konsumatorët kundër furnizuesve të cilat kanë për detyrë të sigurojnë shërbim publik apo universal, si dhe kundër furnizuesve si një mundësi e fundit në lidhje me:



- kryesit e veprimtarisë energjetike dhe konsumatorët kundër vendimit të operatorit të tregut përkatës të energjisë në lidhje me refuzimin e kërkesës për regjistrim në tregun e energjisë, si dhe refuzimin e kërkesës për marrjen e statusit të palës përgjegjëse të ekuilibruar.

Komisioni Rregullator i Energjisë vendos për një kundërshtim vetëm në rast se paraqitësi i kundërshtimit ka përdorur të gjitha mjetet për të ushtruar të drejtën e tij përmes procedurave të përcaktuara nga kryerësi i veprimtarisë energjetike. Vendimet e marra në procedurat për zgjidhjen e ankesave dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve janë përfundimtare dhe kundër tyre mund të fillohet një mosmarrëveshje administrative.

Komisioni Rregullator i Energjisë vendos për ankesa vetëm në rast se parashtruesi i parashtresës i ka shfrytëzuar të gjitha mjetet për të ushtruar të drejtën e tij përmes procedurave të përcaktuara nga kryesi i veprimtarisë energjetike. Vendimet e mara në procedurat për zgjidhjen e parashtresave dhe kontesteve janë përfundimtare dhe kundër tyre mund të iniciohet një kontest administrativ.

Instrumentet ligjore për mbrojtjen e konsumatorit në një kuptim më të gjerë

Në legjislacionin e Maqedonisë, janë të para edhe baza të tjera ligjore për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit para institucioneve përkatëse shtetërore dhe organeve rregullatore, edhe atë: Ligji për mbrojtjen e denoncuesve („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 196/2015 dhe 35/2018, *në tekstin e më poshtëm do të shënohet si LMD*), Ligji për qasje të lirë në informacione të karakterit publik („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 101/2019, *në tekstin e më poshtëm do të shënohet si LQLIKP*) dhe Ligji për shqyrtimin e parashtresave dhe propozimeve („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 82/2008, 13/2013, 156/2015 dhe 193/2015, *në tekstin e më poshtëm do të shënohet si LShPP*).

Mekanizmat mbrojtës të parapara me këto dispozita ligjore, parashohin mbrojtjen e konsumatorit në një kuptim më të gjerë. Kjo mbrojtje u është në dispozicion konsumatorëve kur ata përballen me situatë në të cilën vlerësojnë se të drejtat e tyre para organeve rregullatore kompetente dhe institucioneve shtetërore nuk janë ushtruar në përputhje me ligjin në fuqi. Këto mekanizma janë kryesisht në interes të rritjes së aktivizmit qytetarë, në aspekt të përmirësimit të gjendjes së sferës së konsumit në Republikën e Maqedonisë së Veriut.

Përfitimet nga Ligjit për mbrojtjen e denoncuesve, në sferën konsumatore

Sipas LMD:

Denoncimi i mbrojtur paraqet denoncim apo zbulim që përcjell një dyshim të arsyeshëm apo dijeni se është kryer, është duke u kryer, apo me gjasë do të kryhet një vepër penale, jo etike, apo një veprim tjetër i paligjshme apo i palejueshëm, me të cilin shkelet apo rrezikohet interesi publik.

Konsumatori, ashtu edhe si denoncuesi, mund të paraqitet kur për ndonjë arsye është apo ka qenë në marrëdhëniet biznesi apo ndonjë marrëdhënie tjetër bashkëpunimi me institucionin, përkatësisht personin juridik për të cilin denoncon, dhe/apo përdor apo ka përdorur shërbime në institucionin, përkatësisht personin juridik në sektorin publik apo privat, për të cilin denoncon.

Denoncimi sipas LMD mund të jetë:

Anonim dhe konfidencial

- Denoncim i brendshëm i mbrojtur
- Denoncim i jashtëm i mbrojtur apo
- Denoncim publik i mbrojtur

Mbrojtja speciale e denoncuesve!

Sipas LMD:

Ndalohet zbulimi apo mundësimi i zbulimit të identitetit të denoncuesit pa pëlqimin e tij, përveç kur kjo kërkohet me vendim gjyqësor dhe është e patjetërsueshme për zhvillim e një procedure para organit kompetent. Gjithashtu, denoncuesit dhe personit të afërt të tij u sigurohet mbrojtje nga çdo lloj shkelje e së drejtës në përcaktimin përgjegjësisë, sanksionit, përfundimit apo pezullimit të marrëdhënies së punës, vendosjen e tij në një punë tjetër që është më pak e favorshme, diskriminimit, veprimit të dëmshëm apo rrezikut nga veprimet e dëmshme për shkak të denoncimit të brendshëm dhe të jashtë të mbrojtur apo denoncimit publik të mbrojtur.

Përfitimet nga Ligji për qasje të lirë në informacione të karakterit publik, në sferën konsumatore

Për konsumatorin, si dhe për aktivistët civilë të cilët janë të angazhuar në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit, me qellim të përmirësimit të gjendjes në sferën e konsumit, mund të shërbejë edhe LQLIKP. Konsumatori ka të drejtë të kërkojë informacione nga të gjithë poseduesit e informacionit, përfshirë: organet e pushtetit shtetëror, si dhe organet dhe organizatat tjera të përcaktuara me ligj, organet e komunave, qytetit të Shkupit dhe komunave të qytetit të Shkupit, institutet dhe shërbimet publike, ndërmarrjet publike, personat juridik dhe fizik të cilët ushtrojnë kompetenca publike të përcaktuara me ligj dhe veprimtari me interes publik, si dhe partitë politike sa i përket të ardhurave dhe shpenzimeve.

Konsumatori ka të drejtë të kërkojë çdo informacion të karakterit publik, i cili është i përcaktuar si informacion në çfarë do forme që e ka krijuar apo e ka në dispozicion poseduesi i informacionit, në përputhje me kompetencat e tij.

organi kompetent: **Agjencia për Mbrojtjen e të Drejtës për Qasje të Lirë në Informacione të Karakterit Publik**

Në faqen zyrtare të internetit të Agjencisë janë në dispozicion:

- formularë për parashtrimin e kërkesës dhe/apo ankesës
- lista e poseduesve të informacionit

Para parashtrimit të Kërkesës për qasje të lirë në informacione të karakterit publik, konsumatori mund ta detyrojë poseduesin e informacionit që në faqen tyre të internetit të publikojnë një numër të madh të informacioneve (dokumenteve) të cilat mund të jenë me interes për konsumatorin si kërkues i informacionit.

- Kërkesa për qasje të lirë në informacione të karakterit publik mund të paraqitet në mënyrë elektronike ose me shkrim;
- Qasja në informacione mund të bëhet me zgjedhjen e parashtruesit të kërkesës në një nga mënyrat e mëposhtme: gojore, me shkrim apo në formë elektronike;
- Çdo parashtrues i kërkesës në bazë të kërkesës ka të drejtën e qasjes në informacionin me të cilin disponon poseduesi i informacionit, përmes këqyrjes, transkriptimit apo qasjes elektronike;

- ëse subjekti, tek i cili është paraqitur kërkesa e konsumatorit, nuk disponon me informacionin e kërkuar, atëherë ai është i obliguar që menjëherë, dhe jo më vonë se tre ditë nga dita e pranimit të kërkesës, ta përcjellë të njëjtën deri tek poseduesi i informacionit, i cili, sipas përmbajtjes së kërkesës, është posedues i informacionit dhe për këtë duhet ta informoj parashtruesin e kërkesës.

Afati i fundit për t'iu përgjigjur kërkesës është 20 ditë nga dita e pranimit të kërkesës, por nëse bëhet fjalë për kërkesë të ndërlikuar, atëherë afati mund të zgjatet deri në 30 ditë.

Në rast se poseduesi i informacionit nuk i mundëson parashtruesit të kërkesës qasje në informacionin e kërkuar, pjesërisht i mundëson qasje në informacion, apo nuk përgatit ose parashtruesit të kërkesës nuk ia dorëzon vendimin, atëherë parashtruesi i kërkesës, në afat prej 15 ditësh, ka të drejtë të parashtroj ankesë tek Agjencia.

- Kur qasja në informacione realizohet përmes këqyrjes, **në këtë rast këqyrja është falas**, ndërsa kur qasja në informacion bëhet përmes transkriptimit, fotokopjes apo regjistrimit elektronik të informacionit, konsumatori (parashtruesi i kërkesës) **paguan tarifë në shumën e kostove materiale.**

Përfitimet nga Ligji për shqyrtimit e parashtresave dhe propozimeve, në sferën konsumatore

- Konsumatori mund të shfrytëzoj të drejtën e tij për të parashtruar parashtresë, e cika ka qëllim mbrojtjen dhe ushtrimin e të drejtave dhe interesave të tij, interesave publike të përcaktuara në ligj, apo me qëllim të inicimit të ndonjë iniciative tjetër me interes publik.
- Parashtrues i parashtresës, respektivisht propozimit mund të jetë çdo **person fizik apo juridik**.
- Parashtruesi i parashtresës, respektivisht propozimit nuk mund të thirret në përgjegjësi dhe as të vuaj ndonjë pasojë të dëmshme për shkak të parashtrimit të parashtresës, respektivisht propozimit dhe shprehjes së pikëpamjeve dhe mendimeve, përveç nëse me këtë është kryer vepër penale.
- Parashtresat, respektivisht parashtresat mund të parashtrohen në formë të shkruar, gojarisht në procesverbal, individualisht apo kolektivisht.
- Për parashtresa, respektivisht propozime nuk paguhet taksë.
- Organi i cili i shqyrton parashtresat dhe propozimet është i detyruar që pas pranimit të tyre, ta evidentoj parashtresën, respektivisht propozimin, menjëherë ta shqyrtoj dhe të veproj në përputhje me këtë ligj.

- Kur organi i cili shqyrton parashtresat dhe propozimet vlerëson se me parashtresën, respektivisht propozimin ngritën çështje të cilat janë nën kompetencën e tij, i njëjti i shqyrton ato, gjegjësisht merr masa për zgjidhjen e tyre, ndërsa në rast se për këtë është kompetent ndonjë organ tjetër, atëherë parashtresën, respektivisht propozimin ia dërgon organit kompetent. Për dërgimin e parashtresës, respektivisht propozimit menjëherë e informon parashtruesin.
- Organi i cili shqyrton parashtresat dhe propozimet, nuk i shqyrton parashtresat, respektivisht propozimet anonime, përveç nëse bëhet fjalë për çështje me interes publik i përcaktuar në ligj.
- Organi i cili shqyrton parashtresat dhe propozimet është i detyruar që brenda 30 ditësh nga dita e pranimit të parashtresës, respektivisht propozimit, t'i përgjigjet parashtruesit në lidhje me bazueshmërinë dhe rezultatet e shqyrtimit.

Informacione të dobishme

Për të gjitha vendimet dhe veprimet e ndërmarrjeve rregullatore ekziston mundësia e paraqitjes së kundërshtimit, parashtresës apo ankesës deri tek organet përkatëse rregullatore dhe inspektuese. Këto të drejta, shfrytëzuesve u janë të garantuara me:

- Ligjin për energjetik;
- Ligjin për procedurën e përgjithshme administrative,
- Ligjin për mbrojtjen e konsumatorit,
- Ligjin për shqyrtimin e parashtresave dhe propozimeve