



Rregullore

Për

“Mbrotjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”

Dokument për Këshillim Publik

(Miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP me Nr.20, datë 22.05.2019)

## **Përmbatja**

Hyrje.....	3
Kapitulli I: Dispozita të Përgjithshme .....	6
Kapitulli II: Kontratat e Pajtimimit.....	9
Kapitulli III: Trajtimi i Ankesave nga Operatorët dhe Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve Pajtimtar-Operator .	21
Kapitulli IV: Kërkesat Transparencën dhe publikimin e informacionit .....	29
Kapitulli V: Kërkesat për Sistemet e faturimit.....	36
Aneks 1: Rregulla mbi regjistrimin e të dhënave të pajtimtarëve të telefonisë për Numërorin dhe krijimin e Regjistrimit Do Not Call Me.....	39

## Hyrje

**Ligji Nr.9918/2008**, në Kreun XI, përmban përcaktime për mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve të komunikimeve elektronike si dhe detyrime për sipërmarrësit e rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshëm për publikun në lidhje me transparencën dhe publikimin e informacionit, kontratat e pajtimtarëve, regjistrimin e pajtimtarëve, mbrojtjen e të dhënave personale, cilësinë e shërbimeve, faturimin etj. Në kreun XIV dhe XV, të **Ligjit Nr.9918/2008**, janë përfshirë përcaktime në lidhje me zgjidhjen e mosmarrëveshjeve pajtimtar-operator dhe mbrojtjen e të dhënave dhe privatësisë. Në bazë të përcaktimeve të **Ligjit Nr.9918/2008**, AKEP ka miratuar kuadrin rregullator si më poshtë:

- Rregullore Nr.31, datë 26.12.2013” Për termat e përgjithshme të kontratës së pajtimit për lidhjen dhe aksesin në rrjetin publik të komunikimeve elektronike”;
- Rregullore Nr.29, datë 29.05.2013 “Për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet pajtimtarëve dhe sipërmarrësve të komunikimeve elektronike”;
- Rregullore Nr. 27 datë 21/09/2012, “Mbi publikimin e informacionit për tarifatat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, e ndryshuar.

Bazuar në problematikat e evidentuara në marrëdhëniet midis konsumatorëve/përdoruesve, ndryshimet në kuadrin rregullator të BE-së, përditësimin e kuadrit rregullator me legjislacionin procedural kombëtar, si dhe me qëllim konsolidimin e rregulloreve dhe akteve të tjera rregullatore për mbrojtjen e përdoruesit, AKEP ka përgatitur dokumentin për këshillim publik *“Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”*.

Dokumenti i përgatitur synon të krijojë/sigurojë një mbrojtje më të mirë të konsumatorit dhe përdoruesve të tjerë fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike nëpërmjet rregullave më të qarta për të drejtat e përdoruesve në marrëdhëniet me operatorët që përfshijnë:

- detyrime të qarta për përmbajtjen e kontratave të pajtimtarëve;
- saktësi për kohëzgjatjen, rinovimin dhe përfundimin e kontratave;
- rregulla për kontratat në largësi;
- saktësimin e të dhënave të pajtimtarëve dhe krijimin e bazës së të dhënave për Numërorin Telefonik;
- rregulla për të garantuar cilësinë e shërbimit të aksesit në Internet;
- rregulla të qarta për aksesin në shërbimet e emergjencës dhe përcjelljen e informacionit të vendndodhjes së pajtimtarit për këto thirrje përfshirë thirrjet drejt numrit unik të emergjencave 112;
- detyrime specifike për shërbimet me parapagim, përfshirë afatin e vlefshmërisë së rimbushjeve;
- rregulla për sistemin e faturimit dhe saktësinë e tij;
- rregulla më të qarta për trajtimin e ankesave nga operatorët dhe mbajtjen e rekordeve të tyre;
- rregulla për krijimin e bazës së të dhënave për regjistrin “Do Not Call Me”, për thirrjet e pakërkuara nga kompanitë “direct marketing”.

Njëkohësisht dokumenti synon përmbledhjen dhe përditësimin e akteve rregullatore të AKEP për mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve, të cituara më sipër, në një dokument të vetëm, dhe ky konsolidim pritet të sjellë lehtësi edhe për sipërmarrësit.

Në hartimin e rregullores janë marrë në konsideratë kuadri rregullator për mbrojtjen e përdoruesve në vende të BE-së, Direktivës TSM 2015 të BE dhe disa prej parashikimeve të Kodit të Komunikimeve Elektronike (EU) 2018 të Parlamentit Europian dhe të Këshillit për aq sa janë të zbatueshme për mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve.

Kapitulli I, përmban , bazën ligjore dispozita të përgjithshme dhe përkufizime.

Kapitulli II, përmban kushte për përmbajtjen e kontratave të pajtimtarit, përfshirë kontratat në largësi, kushte për ofrimin e shërbimeve të emergjencës dhe thirrjet drejt numrit unik të emergjencave 112, kushte të veçanta për mbrojtjen e përdoruesve me parapagim, detyrime për shpejtësinë e aksesit në Internet, të reklamuar dhe reale apo mesatare, përfshirë vendosjen e shpejtësisë minimale në raport me atë të reklamuar etj. Në këtë kapitull propozohet dhe detyrimi për operatorët që t'i vënë në dispozicion pajtimtarit një përmbledhje të elementëve kryesorë të kontratës. Ky është një detyrim i ri i përfshirë në Kodin e Komunikimeve Elektronike të BE-së, dhe AKEP do të miratojë aktin përkatës, pas miratimit të formatit të përmbledhjes së kontratës nga Komisioni Evropian, në fund të vitit 2019. Kapitulli III, përmban kryesisht përcaktimet e Rregullores Nr. 29, datë 29.05.2013 “Për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet pajtimtarëve dhe sipërmarrësve të komunikimeve elektronike”, të cilat me disa ndryshime, si përfshirja e një neni të veçantë për trajtimin e ankesave nga operatorët dhe ruajtjen e rekordeve të tyre, propozohen nga AKEP të përfshihen në këtë Rregullore të përgjithshme për mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve të komunikimeve elektronike.

Kapitulli IV, përmban kryesisht përcaktimet e Rregullores Nr. 27, datë 21.09.2012, “Mbi Publikimin e informacionit për tarifën si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, e ndryshuar, të cilat propozohen nga AKEP të përfshihen në këtë Rregullore të përgjithshme për mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve të komunikimeve elektronike.

Kapitulli V, përmban kërkesa që kanë për qëllim të sigurojnë që përdoruesit e komunikimeve elektronike nuk mbifaturohen dhe ata të përfitojnë shërbimet për të cilat faturohen dhe paguajnë, të kontrollojnë në mënyrë adekuate se sa shpenzojnë për përdorimin e shërbimeve të thirrjeve zanore dhe të dhënave, të trajtohen në mënyrë të drejtë kur nuk mbipaguajnë për shërbimet e përdorura. Operatorët e shërbimeve të komunikimit publik duhet të lejojnë përdoruesit e tyre të kërkojnë verifikimin dhe kontrollin e të dhënave mbi tarifën për shërbimet e ofruara dhe faturën e specifikuar/detajuar për shërbime të ofruara. Në këtë kapitull propozohen disa parametra për aftësitë matëse të sistemeve të faturimit të operatorëve për thirrjet dhe përdorimin e aksesit në Internet.

Aneksi 1, përmban rregulla për sipërmarrësit ofrues të shërbimit publik telefonik që alokojnë numra për pajtimtarët dhe përdoruesit fundorë për regjistrimin e të dhënave të sakta të pajtimtarëve në lidhje me ID, zgjedhjen për përfshirje në numërorin Numeratorin Telefonik të Përgjithshëm, shërbimit të kërkimit të informacionit në numëror, si dhe krijimin e Regjistrimit Do Not Call Me për të mundësuar pajtimtarët të mos marrin thirrje/komunikime pa kërkesë, nëse nuk e dëshirojnë këtë. Propozimi është që secili operator duhet të krijojë një Bazë të Dhënash të Pajtimtarëve si dhe të krijohet një Bazë Kombëtare e të Dhënave të Numrave të Telefonit (National Telephone Directory Database-NTDD) sipas rregullatave të përcaktuara në këtë rregullore dhe akte të tjera ligjore apo nënligjore që do nxirren për këtë qëllim. Operatorët dhe administratori i NTDD kanë detyrimin që të sigurojnë integritetin, saktësinë, përditësimin dhe ruajtjen e konfidencialitetit të informacionit të pajtimtarëve sipas

legjislacionit në fuqi, përfshirë Ligjin nr. 9918/2008, Ligji Nr.9987, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar, si dhe akteve të nxjerra në plotësim të tyre dhe/ose për këtë qëllim.

# Kapitulli I: Dispozita të Përgjithshme

## Neni 1

### Baza ligjore

Kjo Rregullore është nxjerrë në mbështetje të shkronjave (a) dhe (p) të nenit 8, dhe nenit 98 e vijues të Ligjit Nr. 9918, datë 19.5.2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar (në vijim: **Ligji Nr.9918/2008**).

## Neni 2

### Qëllimi dhe Objekti

Qëllimi i rregullores është përcaktimi i një kuadri rregullator të përgjithshëm për mbrojtjen e konsumatorit dhe përdoruesve të tjerë fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike nëpërmjet konsolidimit të disa akteve rregullatore në një të rregullore të vetme dhe përcaktimit të rregullave më të qarta për të drejtat e përdoruesve në mardhëniet me operatorët që përfshijnë:

- detyrime të qarta për termat dhe kushtet të cilat duhet të përfshihen dhe jenë pjesë përbërëse në kontratat e pajtimit për ofrimin e rrjeteve dhe/ose shërbimeve publike të komunikimeve elektronike;
- saktësime për kohëzgjatjen, rinovimin dhe përfundimin e kontratave;
- rregulla për kontratat në distancë;
- saktësimin e të dhënave të pëjtimitarëve dhe krijimin e bazës së të dhënave për Numeratorin Telefonik;
- rregulla për të garantuar cilësinë/shpejtësinë e shërbimit të aksesit në Internet;
- rregulla të qarta për aksesin në shërbimet e emergjencës dhe përcjelljen e informacionit të vendndodhjes së pajtimitarit për këto thirrje përfshirë thirrjet drejt numrit unik të emergjencave 112;
- detyrime specifike për shërbimet me parapagim, përfshirë afatin e vlefshmërisë së rimbushjeve;
- rregulla për sistemin e faturimit dhe saktësinë e tij;
- rregulla më të qarta për trajtimin e ankesave nga operatorët dhe mbajtjen e rekordeve të tyre dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve pajtimitar-operator;
- kushtet për transparencën dhe publikimin e informacionit nga ofruesit e rrjeteve/shërbimeve të komunikimeve elektronike publike;
- rregulla për krijimin e bazës së të dhënave për regjistrin Do Not Call Me, për thirrjet e pakërkuara nga kompanitë direct marketing; dhe
- masa të tjera për përmirësimin e kuadrit rregullator të mbrojtjes së përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike.

## Neni 3 Përkufizime

Përveç sa parashikohet nga Ligji nr. 9918/2008, dhe aktet e tjera nënligjore në zbatim të tij, për qëllime të kësaj Rregulloreje, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

**“Ankesë”** do të thotë:

- a) shprehje e pakënaqësisë së bërë nga një pajtimtar tek Ofruesi i shërbimit të komunikimit elektronik publik lidhur me:
  - i. ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike nga ofruesi i shërbimit për atë pajtimtar, kushte kontratore dhe përmbushjen e tyre, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimeve;
  - ii. vetë procesin e trajtimit të ankesave; ose
  - iii. nivelin e shërbimit të klientit të përjetuar nga pajtimtari; dhe
- b) kur për këtë pritet të merret, në mënyrë eksplicite ose implicite, një përgjigje ose zgjidhje.

**“Komisioni për Zgjidhjen e Mosmarrëveshjeve - KZM”** është struktura përkatëse në AKEP e ngritur *“ad hoc”* me Urdhër të Kryetarit të KD për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimtarëve dhe sipërmarrësve të rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, në rastet kur pajtimtari kërkon që mosmarrëveshja të zgjidhet nga AKEP.

**“Procedura për trajtimin e ankesave”**, është tërësia e veprimeve procedurale që sipërmarrësit ofruer të rrjeteve/shërbimeve të komunikimeve elektronike publike për përdoruesit fundorë duhet të kenë dhe që duhet të jenë në përputhje me përcaktimet e kësaj Rregulloreje.

**“e-ankesa”**, është aplikacioni *on-line* i disponueshëm në faqen zyrtare të internetit të AKEP si alternative që pajtimtari të paraqesë kërkesën e tij për zgjidhjen e mosmarrëveshjes në mënyrë elektronike.

**“Të dhëna për vendndodhjen”** është çdo e dhënë e përpunuar në një rrjet të komunikimeve elektronike, që tregon pozicionin gjeografik të pajisjes fundore të një përdoruesi të rrjetit të komunikimeve elektronike:

- në një rrjet publik celular është informacioni i mundësuar nga infrastruktura e rrjetit ose aparati celular, që tregon pozicionin gjeografik të pajisjes fundore të përdoruesit;
- në një rrjet publik fiks është informacioni që tregon adresën fizike të pikës fundore të rrjetit ku është lidhur përdoruesi/pajtimtari i rrjetit.

**“Sistemi i Matjes dhe Faturimit të Shërbimeve”** do të thotë tërësia e të gjitha pajisjeve, të dhënat, procedurat dhe aktivitetet e përdorura për të përcaktuar tarifat/pagesat për ofrimin dhe përdorimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike, dhe/ose për të paraqitur këto tarifa/pagesa në faturat e përdoruesit fundor. Për qëllime të qartësisë, Sistemi i Matjes dhe Faturimit të Shërbimeve përfshin të gjitha hapat e përpunimit nga regjistrimi origjinal i një eventit të tarifueshëm deri në përgatitjen e tij për

prezantimin në një Faturë të përdoruesit fundor, që mund të kryhet nga një ose më shumë ofrues të shërbimeve të komunikimit elektronik;

**“Kohëzgjatja e Kontratës me afat të përcaktuar”** do të thotë periudha që fillon në datën kur kushtet e kontratës së rënë dakord nga Ofruesi i shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe Pajtimtari hyjnë në fuqi dhe përfundojnë në datën e specifikuar në këtë kontratë, dhe gjatë së cilës pajtimtari duhet të paguajë për shërbimet dhe pajisjet e ofruara në bazë të kontratës dhe Ofruesi i Shërbimeve është i detyruar për të ofruar atij këto shërbime dhe në lidhje me të cilën pajtimtarit mund t’i kërkohet që të paguajnë një tarifë për zgjidhjen/përfundimin e kontratës para këtij afati;

**“Tarifë/pagesë për përfundim para afatit të kontratës”** nënkupton çdo detyrim të pagueshëm nga pajtimtari për ndërprerjen e kontratës para përfundimit të periudhës së angazhimit fiks të kontratës;

**“Kontratë në largësi”** është çdo kontratë e lidhur ndërmjet sipërmarrësit të rrjeteteve/shërbimeve të komunikimeve elektronike publike dhe pajtimtarit/përdoruesit fundor, sipas një skeme të organizuar shitjesh ose shërbimesh në largësi, pa praninë e njëkohshme fizike të sipërmarrësit dhe të pajtimtarit/përdoruesit fundor, me përdorimin ekskluziv të një apo më shumë mjeteve të komunikimit në largësi deri në çastin e lidhjes së kontratës, përfshirë dhe këtë çast. (*Ref.ligji 9902/2008*)



## **Kapitulli II: Kontratat e Pajtimimit**

*Ky kapitull përmban kushte për përmbajtjen e kontratave të pajtimtarit, përfshirë kontratat në largësi, kushte për ofrimin e shërbimeve të emergjencës dhe thirrjet drejt numrit unik të emergjencave 112, kushte të vecanta për mbrojtjen e përdoruesve me parapagim, detyrime për shpejtësinë e aksesit në Internet, të reklamuar, reale apo mesatare, përfshirë vendosjen e shpejtësisë minimale në raport me atë të reklamuar etj.*

### **Neni 4**

#### **Formati dhe Përmbajtja e kontratës**

1. Të drejtat dhe detyrimet në marrëdhënien midis ofruesit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike dhe pajtimtarit rregullohen nëpërmjet kontratës së tyre të përbashkët dhe do të jenë në përputhje me Ligjin nr. 9918/2008 dhe aktet nënligjore të tij, kushtet e autorizimit të përgjithshëm dhe individual të sipërmarrësit, legjislacion përkatës të aplikueshëm si Ligjin Nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, Ligjin Nr. 9987, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar, dhe Kodit Civil.
2. Kontrata e pajtimimit, që lidhet ndërmjet sipërmarrësit dhe pajtimtarit, bazohet në parimin e barazisë mes palëve. Ajo hartohet nga sipërmarrësi mbi bazën e përcaktimeve të Ligjit Nr.9918/2008, këtyre rregullave të nxjerra nga AKEP si dhe akteve të tjera ligjore dhe nën-ligjore të aplikueshme. Sipërmarrësit e shërbimeve publike të komunikimeve duhet të publikojnë në faqen e tyre të internetit termat dhe kushtet e përgjithshme të ofrimit të shërbimit/shërbimeve dhe një kopje e kontratës tip (Termtat dhe kushtet e përgjithshme të Kontratës). Çdo ndryshim të tyre duhet t’ia paraqesin AKEP-it për vlerësim, të paktën, 15 ditë para publikimit.
3. Sipërmarrësit kanë detyrim që të përgatisin terma dhe kushte të përgjithshme të veçanta për shërbimet me paspagim dhe me parapagim (nëse këto ofrohen si mënyra pagese) dhe/ose sipas kategorive Individë (konsumatorë)/Biznes. Termtat dhe kushtet e ofrimit të shërbimit me parapagim nuk duhet të jenë më pak të favorshme se ato të aplikuara për pajtimtarët me paspagim për shërbime të njëjta, në kushte të njëjta dhe duhet të jenë në përputhje me përcaktimet në këtë rregullore.
4. AKEP ka të drejtë të kërkojë ndryshime të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës të operatorit, nëse ato nuk janë në përputhje me përcaktimet e Ligjit Nr. 9918/2008. Sipërmarrësi ka detyrim të publikojë termtat dhe kushtet e përgjithshme të ofrimit të shërbimit/kontratës Standarde dhe çdo ndryshim të tyre të paktën 30 ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe sipërmarrësi ka detyrimin e njoftimit të pajtimtarëve sipas përcaktimeve në këtë rregullore.

#### **Kushtet e detyrueshme të Kontratës së Pajtimimit**

5. Kontrata e lidhur midis ofruesit të shërbimit dhe pajtimtarit duhet të përmbajë, në një mënyrë të qartë, të plotë dhe lehtësisht të aksesueshme, elementët e përcaktuar në nenin 99 të Ligjit 9918/2008:
  - a) emrin dhe adresën e sipërmarrësit;

- b) identitetin e plotë të pajtimtarit dhe adresën e tij;
  - c) shërbimet e ofruara, cilësinë e shërbimit të ofruar, si dhe kohën për lidhjen fillestare, duke përfshirë:
    - i. nëse ofrohet akses në shërbimet e emergjencës dhe informacioni për vendndodhjen e numrit thirrës dhe çdo kufizim në ofrimin e shërbimeve të emergjencës;
    - ii. informacion për çdo kusht tjetër që kufizon aksesin në, dhe/ose përdorimin e shërbimeve dhe aplikimeve, ku këto kushte lejohen, sipas këtij ligji;
    - iii. informacion për çdo procedurë të vendosur nga sipërmarrësi për të matur dhe drejtuar trafikun, në mënyrë që të evitohet ngarkesa ose mbingarkesa e lidhjeve të rrjetit dhe si këto procedura mund të ndikojnë në cilësinë e shërbimit;
    - iv. çdo kufizim të vendosur nga ofruesi për përdorimin e pajisjeve fundore të ofruara;
    - v. nivelet minimale të cilësisë së shërbimit të ofruar si koha për lidhje fillestare dhe, kur është e përshtatshme, dhe cilësia e parametra të tjerë, siç përcaktohen nga AKEP-i;
  - d) llojin dhe mënyrën e mirëmbajtjes së shërbimeve të ofruara;
  - e) një informacion të hollësishëm për tarifën, si dhe periudhën kohore për njoftimin e çdo ndryshimi të tyre;
  - f) një informacion për hyrjen në fuqi, kohëzgjatjen e kontratës së pajtimtarit, kushtet për shtyrjen dhe përfundimin e kontratës dhe të ofrimit të shërbimeve, duke përfshirë:
    - i. çdo minimum të përdorimit ose kohëzgjatjes së nevojshme për të përfituar nga kushtet e ofruara promovionale;
    - ii. çdo detyrim lidhur me mbartjen e numrit dhe tregues të tjerë;
    - iii. çdo detyrim të papaguar me përfundimin e kontratës, duke përfshirë çdo rimbursim të kostos në lidhje me pajisjet fundore;
  - g) mënyrat e kompensimit dhe të rimbursimit në rastet kur shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë;
  - h) udhëzime për procedurat e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve;
  - i) detyrimin për njoftim të përdoruesve për ndryshimet e parashikuara në kushtet e kontratës së pajtimtarit dhe udhëzimet për mënyrën e veprimit për pranimin e kushteve të reja, shtyrjen ose përfundimin e kontratës;
  - j) mundësinë që të dhënat e përdoruesit të mos publikohen në numërorin telefonik;
  - k) procedurat në rast të moskryerjes së pagesës apo të kryerjes me vonesë të pagesave për shërbimet.
  - l) llojin e veprimit që mund të ndërmerret nga sipërmarrësi si kundërveprim ndaj incidenteve të sigurisë ose integritetit apo për shkak të kërcënimeve dhe cënimeve.
6. Kontrata e pajtimit apo marrëveshja midis sipërmarrësit ofrues i shërbimeve të komunikimeve elektronike publike dhe pajtimtarit përbëhet nga:
- Termat dhe kushtet e përgjithshme të ofrimit të shërbimit/shërbimeve;
  - Lista e shërbimeve dhe tarifave përkatëse që aplikohen për pajtimtarin.
  - Formulari i Regjistrimit të pajtimtarit.

Kontrata/marrëveshja për shërbimet e komunikimeve elektronike mund të mbulojë terma dhe kushte për përdorimin e kartës SIM apo modem, por jo për pajisje të tjera si Telefon që mund të ofrojë operatori për pajtimtarin. Marrëveshja për aparatën telefonik duhet të jetë e veçantë dhe pajtimi mujor që paguan pajtimtari duhet të jetë i ndarë në pagesë për shërbime të komunikimeve elektronike dhe pagesë për aparatën.

7. Përpara nënshkrimit të kontratës, sipërmarrësit kanë detyrim t'iu japin pajtimtarëve një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të kontratës nga ofruesi i shërbimit, i cili ofron dhe një përmbledhje<sup>1</sup> të kushteve kryesore të kontratës të cilat përfshijnë:
  - a. Emrin dhe adresën e ofruesit të shërbimit, përfshirë detajet e tij kontaktit për ankesa nga pajtimtari;
  - b. Karakteristikat kryesore të secilit prej shërbimeve të ofruara;
  - c. Tarifat përkatëse të shërbimeve, për aktivizimin dhe përdorimin e tyre, përfshirë pagesat periodike;
  - d. Kohëzgjatjen e kontratës dhe kushtet për rinovimin dhe përfundimin e saj;
  - e. Masën në të cilat produktet dhe shërbimet janë të dizenuar për përdoruesit me aftësi të kufizuara;
  - f. Në lidhje me shërbimin e aksesit në Internet dhe një përmbledhje të informacionit sipas pikës \_\_\_ të kësaj Rregulloreje..

## **Neni 5**

### **Aplikimi për Lidhjen e Kontratës së Pajtitimit**

1. Çdo individ, person fizik apo juridik ka të drejtë të aplikojë te një operator i shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, për të lidhur një kontratë pajtimi apo përdorur shërbimet me parapagim sipas termave dhe kushteve të përgjithshme përkatëse, dhe në rast se aplikimi pranohet nga operatori, ky i fundit do të mundësojë dhënien e aksesit në rrjetin apo shërbimet e tij të komunikimeve elektronike publike.
2. Formulari i aplikimit referuar paragrafit 1 të këtij Neni, vendosur nga operatori, do të përfshijë në veçanti:
  - Emrin dhe adresën e aplikantit (përfshirë Numrin Unik Personal për individë dhe NIPT për Biznes);
  - adresa e pikës së kontaktit ku aplikanti/pajtimtari do të përfitojë aksesin apo lidhjen në rrjetin e komunikimeve elektronike publike (e aplikueshme për vetëm për rrjetet fikse);
  - adresa për marrjen e njoftimeve dhe faturave të shërbimeve të komunikimeve elektronike.
3. Operatori do të zbatojë procedurën e zakonshme për verifikimin e identitetit të pajtimtarit të shërbimit, duke zbatuar kushtet e rregullave të veçanta për regjistrimin e pajtimtarit.
4. Operatori ka të drejtë të refuzojë aplikimin për përdorues me paspagim referuar paragrafit 1 të këtij Neni kur aplikanti dështon të përmbushë kriteret e arsyeshme të tilla si:
  - dhënien e një garancie të mjaftueshme për të mbuluar pagesën në avancë të faturës për muajin e parë të përdorimit të shërbimit (kjo pagesë në avancë/garanci e pajtimtarit për operatorin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike do të përdoret për pagesën e faturës të shërbimeve të përdorura),
  - pranimin e kufirit limit për përdorimin e shërbimit të përcaktuar nga operatori;

- kryerjen e pagesës apo dhënien e garancive për pagesën e detyrimeve të prapambetura.
5. Operatori ka detyrim që kriteret e arsyeshme dhe shteruese për mospranimin e aplikimeve referuar paragrafit 1 të këtij Neni t'i përfshijë në Termat dhe Kushtet e Përgjithshme të Kontratës me pajtimtarin.
  6. Kushtet e paragrafeve 4 dhe 5 të këtij Neni gjithashtu mund të zbatohen në aplikimet për shërbime të reja/shtesë.
  7. Operatori ka detyrim të mos pranojë aplikimin e refuarar paragrafit 1 të këtij neni nëse aplikanti ka përdorur më parë shërbimet në kundërshtim me ligjin, si blerje e kartave SIM për rishitje, përdorimi i kartave SIM për tjetërsim trafiku (CLI).

## **Neni 6**

### **Kontratat në Largësi**

1. Për lidhjen e një kontrate në largësi, apo të pranimit nga pajtimtari aktual të ndonjë ofertë korresponduese, sipërmarrësit e rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike publike duhet të zbatojnë përcaktimet e ligjit Nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, si dhe kushtet e mëposhtme.
2. Kontrata e lidhur në largësi apo nëpërmjet Internetit për shërbime të komunikimeve elektronike publike do të përmbajë elementët e cituar në këtë rregullore (neni 4) sipas kushteve të mëposhtme:
  - 1) Faqja e Internetit të operatorit, nëpërmjet së cilës përdoruesi i shërbimit nënshkruan kontratën, do të përfshijë në veçanti të dhënat e mëposhtme:
    - kushtet e nevojshme për plotësimin e kërkesave për lidhjen e kontratës, duke përfshirë dhe kohën brenda së cilës kontrata duhet të lidhet.
    - formati në të cilin kontrata do të jetë e disponueshme për përdoruesin e shërbimit.
    - mënyra e identifikimit dhe korigjimit të gabimeve përpara dërgimit të kërkesës për lidhjen e kontratës,
    - kushtet për lidhjen e kontratës, të cilat do të jenë të disponueshme për përdoruesit e shërbimit që të ruhen dhe printohen nga kompjuterat e tyre,
    - karakteristikat kryesore të shërbimeve të komunikimeve elektronike që do kontratohen,
    - pagesat për shërbimin e komunikimeve elektronike (përfshirë taksat)
    - pagesa për pajisjen fundore dhe furnizimin e saj (nëse është e aplikueshme),
    - kushtet e pagesës (p.sh. për instalimin, të paguara me kartë krediti apo të ngjashme) dhe datat e pagesave,
    - periudha e vlefshmërisë së aplikimit për lidhjen e kontratës,
    - mundësia e tërheqjes nga aplikimi për lidhjen e kontratës dërguar nga përdoruesi i shërbimit brenda një periudhe të kufizuar kohore,
    - periudha minimale e vlefshmërisë së kontratës.
    - adresa dhe statusi juridik i operatorit
  - 2) Për përdoruesin e shërbimit që dëshiron të dërgojë aplikim për lidhjen e kontratës të dhënat e mëposhtme duhet t'i dërgohen me postë elektronike ose me shkrim:

- adresa dhe statusi juridik i operatorit,
  - karakteristikat kryesore të shërbimeve të komunikimeve elektronike për t'u kontraktuar,
  - vlera e pagesave për shërbimin e komunikimeve elektronike (përfshirë taksat),
  - vlera e pagesës për pajisjen fundore dhe furnizimin e saj (nëse është e aplikueshme),
  - kushtet e pagesës (p.sh. për instalimin, të paguara me kartë krediti apo të ngjashme) dhe datat e pagesës,
  - garancitë, kur janë të aplikueshme,
  - adresa për dërgimin e ankesave,
  - mundësia për t'u tërhequr nga aplikimi për lidhjen e kontratës dërguar nga përdoruesi i shërbimit brenda një periudhe të kufizuar kohore,
  - mënyra e përfundimit të kontratës.
3. Mbas marrjes së aplikimit për lidhjen e kontratës operatori do t'i dërgojë pa vonesë aplikuesit një konfirmim të shkruar ose elektronik të marrjes së aplikimit, në varësi se si është marrë aplikimi.
  4. Përdoruesi i shërbimit ka të drejtë të korigjojë gabimet në aplikim për lidhjen e kontratës në çdo kohë deri në momentin e dërgimit të aplikimit për lidhjen e kontratës.
  5. Operatori do të zbatojë procedurën e zakonshme për verifikimin e identitetit të pajtimtarit të shërbimit, në përputhje me kushtet e legjislacionit specifik.
  6. Për kontratat në largësi do të aplikohen parashikimet e Ligjit Nr.9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar.

## **Neni 7**

### **Të dhënat për identifikimin e sipërmarrësit dhe pajtimtarit**

1. Kontrata e pajtimit që lidhet midis ofruesit të shërbimit dhe pajtimtarit do të specifikojë të dhëna identifikuese të sipërmarrësit si ofruesi i shërbimit/shërbimeve dhe pajtimtarit, duke përfshirë:
  - 1.1. Për sipërmarrësin:
    - emrin dhe adresën zyrtare (selinë) sipas regjistrimit në QKB dhe NIPT, numrin e regjistrimit në Regjistrin e AKEP për ofrimin e rrjeteve dhe shërbimeve publike të komunikimeve elektronike sipas regjimit të autorizimit të përgjithshëm për shërbimet që janë objekt i kontratës.
    - emrin tregtar të sipërmarrësit, nëse është i ndryshëm nga emri i regjistruar sipërmarrësit;
    - detaje të kontaktit për sipërmarrësin: adresë emaili, numër telefoni, kontakti për ankesa;
    - adresa e faqes zyrtare të internetit të sipërmarrësit.
  - 1.2. Për pajtimtarin, përveç të dhenave të përfshira në Formularin e Regjistrimit, duhet të përshihen:
    - emrin dhe adresën e pajtimtarit, përfshirë Numrin Unik Personal të identifikimit të pajtimtarit, dhe/ose NIPT nëse pajtimtari është person fizik apo juridik (biznes);
    - adresën e pajtimtarit ku ofrohet lidhja në rrjet (i aplikueshëm për rrjete fikse);
    - adresën për dërgimin e njoftimeve dhe adresën për dërgimin e faturave për shërbimet e

ofruara.

2. Sipërmarrësi ka detyrimin e regjistrimit të të dhënave të pajtimtarit, përfshirë identifikimin e përdoruesve me parapagim të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike nga rrjete celulare dhe fikse, sipas përcaktimeve të Formularit të Regjistrimit në Aneks 1 të kësaj Rregulloreje. Aktivizimi i shërbimit për pajtimtarin përpara plotësimit të Formularit të Regjistrimit është i ndaluar sipas nenit 100 të Ligjit nr. 9918/2008.
3. Pajtimtari ka detyrimin të japë informacionin dhe të dhënat identifikuese sipas dokumentave përkatës vërtetues përkatës të formularit të Regjistrimit dhe/ose të kërkuara nga operatori në formularin e aplikimit.
4. Në Formularin e Regjistrimit të Pajtimtarit përveç të dhënave të kërkuara nga Neni 100 sipërmarrësi duhet të përfshijë zgjedhjen e pajtimtarit për numërorin telefonik si dhe për thirrjet e pakërkuara sipas përcaktimeve në Aneks 1 të këtij dokumenti. Operatori mund të përfshijë në formular dhe opsion për zgjedhjen e pajtimtarit për dërgimin e faturës së printuar në adresën e pajtimtarit dhe zgjedhje të tjera të përshtatshme për përmbajtjen e faturën.

## **Neni 8**

### **Përshkrimi i shërbimeve dhe cilësia e shërbimit**

1. Ofruesi i shërbimeve në kontratën e lidhur me pajtimtarin duhet të përfshijë përshkrim të shërbimit/shërbimeve që janë objekt i kontratës, përfshirë elementët e mëposhtëm:
  - 1) emri i produktit (ofertës apo planit tarifor)- për ta identifikuar dhe dalluar nga produktet e tjera që ofron sipërmarrësi;
  - 2) mënyra e pagesës për shërbimet, me parapagim apo paspagim;
  - 3) Shërbimet përfshira në ofertë/plan tarifor (d.m.th shërbime më vehte (stand-alone), paketë e integruar (bundle), elementët e përfshira në paketë)
  - 4) Masën në të cilën produkti dhe shërbimi është i dizenuar për përdoruesit me aftësi të kufizuara (nëse është e aplikueshme);
  - 5) Zona e mbulimit me shërbim;
  - 6) Për paketat bundle, sasia e njësive të shërbimeve të përfshira në paketën tarifore si psh. thirrje, SMS, data, roaming etj.
  - 7) Përmbajtja audivizive e përfshirë (nëse ka të tilla) si dhe numri i kanaleve TV të përfshira në paketë;
  - 8) Llojet e shërbimit të mirëmbajtjes dhe shërbimet e kujdesit të klientit të ofruara;
  - 9) Shërbime jo-të komunikimeve elektronike (nëse ka të tilla) si shërbimet Cloud, pajisjet e përfshira në paketën tarifore, si dhe cdo kufizim për përdorimin e tyre etj.
  - 10) Sqarimin nëse ofrohet akses në shërbimet e emergjencës dhe informacioni për vendndodhjen e numrit thirrës, dhe cdo kufizim në ofrimin e shërbimeve të emergjencës, sipas përcaktimeve të nenit (9) më poshtë.
2. Ofruesit e shërbimeve të komunikimeve publike duhet të sigurojnë që çdo kontratë që përfshin shërbimin e aksesit në internet specifikon të paktën sa vijon:

(a) informacionin se si masat e menaxhimit të trafikut të aplikuara nga ofruesi i shërbimit mund të ndikojnë në cilësinë e shërbimit të aksesit në internet, në privatësinë e përdoruesve fundorë dhe në mbrojtjen e të dhënave të tyre personale;

(b) një shpjegim të qartë dhe të kuptueshëm se si kufizimet në sasishtë e të dhënave, shpejtësia dhe parametra të tjerë të cilësisë së shërbimit mund të ndikojnë në praktikë në shërbimin e aksesit në Internet, dhe në veçanti në përdorimin e përmbajtjes, aplikacioneve dhe shërbimeve të tjera;

(c) një shpjegim të qartë dhe të kuptueshëm se si përdorimi nga pajtimtari i shërbimeve të tjera përveç aksesit në internet,<sup>2</sup> mundet në praktikë të ketë ndikim në shërbimin e aksesit në internet që ofrohet për atë përdorues fundor;

(d) një shpjegim të qartë dhe të kuptueshëm të shpejtësisë minimale, normalisht të disponueshme, maksimale dhe të reklamuar të shkarkimit dhe të ngarkimit (download dhe upload) të shërbimit të aksesit në internet nëpërmjet rrjeteve fikse, ose të shpejtësisë maksimale të vlerësuar dhe të reklamuar të shkarkimit dhe të ngarkimit të shërbimeve të shërbimit të aksesit në internet nëpërmjet rrjeteve celulare, dhe se si devijimet e mëdha nga shpejtësia e shkarkimit dhe ngarkimit përkatës të reklamuar mund të ndikojnë në ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë të përcaktuar në nenin 3 (1)<sup>3</sup>;

(e) një shpjegim të qartë dhe të kuptueshëm të mjeteve juridike në dispozicion të konsumatorit në përputhje me ligjin kombëtar në rast të ndonjë mospërputhje të vazhdueshme ose rregullisht të përsëritur midis performancës aktuale të shërbimit të aksesit në internet në lidhje me shpejtësinë ose cilësinë e shërbimeve të tjera të parametrave të shërbimit dhe performancën të referuar në përputhje me pikat (a) deri (d) më sipër.

3. Operatorët e rrjeteve fikse kanë detyrim që të publikojnë dhe përfshijnë në kontratat me pajtimtarët shpejtësinë minimale për të gjitha paketat e aksesit broadband në internet, e cila nuk duhet të jetë më e vogël se:

---

<sup>2</sup> Ofruesit e komunikimeve elektronike për publikun, duke përfshirë ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet dhe ofruesit e përmbajtjeve, aplikacioneve dhe shërbimeve, janë të lirë të ofrojnë shërbime të tjera përveç shërbimeve të aksesit në internet të cilat janë të optimizuara për përmbajtje, aplikacione ose shërbime specifike ose një kombinim i tyre, ku optimizimi është i nevojshëm për të përmbushur kërkesat e përmbajtjes, aplikacioneve ose shërbimeve për një nivel të caktuar të cilësisë.

Ofruesit e komunikimeve elektronike për publikun, duke përfshirë ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet, mund të ofrojnë ose lehtësojnë shërbime të tilla vetëm nëse kapaciteti i rrjetit është i mjaftueshëm për t'i ofruar ato përveç shërbimeve të aksesit në internet. Këto shërbime nuk do të përdoren ose ofrohen si zëvendues për shërbimet e aksesit në internet dhe nuk do të dëmtojnë disponueshmërinë ose cilësinë e përgjithshme të shërbimeve të aksesit në internet për përdoruesit fundorë.

<sup>3</sup> End-users shall have the right to access and distribute information and content, use and provide applications and services, and use terminal equipment of their choice, irrespective of the end-user's or provider's location or the location, origin or destination of the information, content, application or service, via their internet access service.

This paragraph is without prejudice to Union law, or national law that complies with Union law, related to the lawfulness of the content, applications or services.

- 70% e shpejtësisë maksimale (të publikuar), ose
  - shpejtësia maksimale e paketës më të afërt me shpejtësi më të ulët.
4. Operatorët e rrjeteve celulare kanë detyrim që në publikimet/publicitet të tregojnë në mënyrë të qartë që shpejtësitë maksimale të reklamuar janë të mundshme vetëm në kushte të caktuara (teksti shoqëruar i këtij shënimi duhet të jetë me madhësi dhe stil të njëjtë me shpejtësinë maksimale të reklamuar).

## Neni 9

### Aksesi në shërbimet e emergjencës dhe informacioni për identifikimin dhe vendndodhjen e numrit thirrës

1. Sipërmarrësit ofrues të rrjeteve dhe/ose shërbimit publik telefonik (nëpërmjet numrave /number based communciation) duhet të përfshijnë sqarime në kontratën me pajtimtarin si dhe termat dhe kushtet e përgjithshme të përdorimit të shërbimeve publike telefonike nëse ofrohet ose jo aksesi në shërbimet e emergjencës, informacioni për identifikimin dhe vendndodhjen e numrit thirrës, dhe çdo kufizim në ofrimin e shërbimeve të emergjencës, veçanërisht sa më poshtë:
  - 1) *pajtimtari mund të kryejë thirrje drejt numrave të emergjencës pa pagesë në çdo kohë përfshirë rastet kur ka të kufizuar apo ndërprerë përkohësisht shërbimin publik telefonik për shkaqe të mospagesës apo mospërbushje të kushteve të tjera të kontratës.*
  - 2) *Ofruesit e shërbimeve publike telefonike që ofrojnë akses në rrjet publik të komunikimeve elektronike nëpërmjet platformave IP, pra aparati telefonik është i lidhur direkt me roueter/modem dhe telefonja fikse funksionon vetëm nëpërmjet aksesit në Internet broadband, duhet të përfshijnë sqarimin se shërbimi telefonik dhe thirrjet drejt numrave të emergjencës funksionojnë vetëm nëpërmjet aksesit në modem/Internet, dhe se në rast të mungesës së energjisë elektrike apo aksesit në Internet pajtimtari nuk mund të përdorë shërbimin telefonik përfshirë thirrje drejt numrave të emergjencës.*
  - 3) *Për çdo thirrje drejt numrave të emergjencës, operatori/ofruesi i shërbimit përcjell automatikisht identifikimin e numrit thirrës të pajtimtarit (CLI) organeve kompetente të emergjencave që trajtojnë këto thirrje. Ky informacion për CLI përcillet automatikisht edhe në rastet kur pajtimtari ka zgjedhur/aktivizuar fshehjen identifikimit të numrit thirrës (CLIR).*
  - 4) *Për çdo thirrje drejt numrave të emergjencës, operatori/ofruesi i shërbimit përcjell organeve kompetente të emergjencave që trajtojnë këto thirrje informacion për vendndodhjen e numrit thirrës (Caller Location Information) si më poshtë:*
    - a. *Për thirrjet nga rrjete publike fikse përcillet apo përdoret adresa e pajtimtarit të numrit telefonik fiks sipas të dhënave që disponon ofruesi i shërbimit për pajtimtarin. Ky informacion duhet të jetë sa më i saktë dhe për çdo ndryshim adrese të pajtimtarit kryhet përditësimi përkatës dhe me organet e trajtimit të thirrjeve drejt numrave të emergjencës.*
    - b. *Për thirrjet nga rrjetet celulare, operatori celular i transmeton automatikisht platformës përkatëse së numrave të emergjencës informacion mbi vendndodhjen e thirrësit:*
      - i. *bazuar në informacionin e rrjetit (network based information) nëpërmjet identifikimit të qelizës*



*së rrjetit ku origjinohet thirrja dhe kur është e mundur edhe radiusi i mbulimit të qelizës përkatëse,*

*ii. si dhe në raste kur është tekniksht e mundshme (në varësi të llojit/ modelit të aparatit celular) dhe informacionin mbi vendodhjen në bazë të aparatit celular psb. Advanced Mobile Location (AML) apo Emergency Location Service (ELS). Ky informacion dërgohet automatikisht nga aparati celular nëpërmjet një SMS-je në rastet e thirrjes drejt numrave të emergjencës.*

2. Thirrjet drejt numrave të emergjencës dhe informacioni për numrin thirrës dhe vendndodhjen e tij dërgohen tek platforma përkatëse e përgjigjes së thirrjeve të numrave të emergjencës (PSAP) pa kosto shtesë për strukturat e shërbimeve të emergjencës dhe janë pa pagesë për pajtimtarin.
3. Për personat me aftësi të kufizuar sipërmarrësi mundëson edhe dërgimin e SMS-ve drejt numrave të emergjencës.

## **Neni 10**

### **Informacioni për Tarifat dhe mënyrën e pagesës**

1. Ofruesi i shërbimit përfshin një informacion të hollësishëm për tarifën për cdo shërbim që është pjesë e kontratës, nëpërmjet një aneksi të veçantë të kontratës Lista e Çmimeve, duke përfshirë në veçanti:
  - 1) tarifën e instalimit, aktivizimit dhe tarifën totale periodike përgjatë kohëzgjatjes së kontratës;
  - 2) kohëzgjatja e skontove (nëse aplikohen) dhe tarifën përkatëse pas përfundimit të kohëzgjatjes së skontove të përfshira në kontratë;
  - 3) tarifën për njësi të shërbimeve të cilat nuk janë të përfshira në paketë;
  - 4) tarifën për njësi të shërbimeve si thirrje, SMS, data etj pas konsumit të njësisive të përfshira në paketë (bundle);
  - 5) penaltete, nëse aplikohen, për vonesa në pagesa
  - 6) mundësia ose jo për të kaluar njësitë papërdoruar të paketave në periudhën (muajin) pasardhës të faturimit;
  - 7) tarifa për thirrjet drejt kujdesit ndaj klientit;
  - 8) çmimi i pajisjes fundore të përfshirë në paketë (tarifa totale ose tarifa periodike mujore);
  - 9) mënyra e pagesës së shërbimeve, me paspagim, parapagim apo kombinim i tyre;
2. Tarifat duhet të jenë të shprehura në monedhën Lek dhe të përfshijnë TVSH për pajtimtarë të kategorisë Individë/konsumatorë.

## **Neni 11**

### **Kohëzgjatja e kontratës dhe kushtet për rinovimin, ndryshimet dhe përfundimin e saj**

1. Në përputhje me pikën 4 të nenit 99 të Ligjit 9918, kontratat e lidhura ndërmjet konsumatorëve dhe sipërmarrësve të shërbimeve të komunikimeve elektronike nuk duhet të detyrojnë lidhjen e kontratës me një kohëzgjatje minimale apo periudhe fikse angazhimi (commitment period) prej më shumë se 24 muaj. Sipërmarrësit kanë detyrimin t'u ofrojnë përdoruesve fundore mundësinë e lidhjes së kontratës me periudhë angazhimi apo afat maksimal 12 muaj.
2. Pas përfundimit të afatit fiks të kontratës, kontratat kthehet në kontratë me afat ta pacaktuar, nëse palët nuk kanë rënë dakord ndryshe, dhe pajtimtari ka të drejtë të ndërpesë kontratën pa penalitet me një njoftim 30 ditë përpara. Rinovimi i kontratës së pajtimit për një periudhë tjetër fikse, maksimumi deri në 24 muaj apo 12 muaj, mund të kryhet vetëm me nënshkrimin e saj nga pajtimtari, i cili duhet të jetë i vetëdijshëm dhe informohet nga operatori për këtë ndryshim afati si në kushtet e lidhjes së një kontrate të re nga pajtimtari. Sipërmarrësi ka detyrim që 30 ditë përpara përfundimit të afatit fiks të kontratës me afat të caktuar/fiks të njoftojë dhe informojë pajtimtarin për të drejtat dhe detyrimet e tij sipas kësaj pike, përfshirë të drejtën e rinovimit apo lidhjes së një kontrate të re me afat fiks dhe me terma apo tarifa të tjera, përfshirë të drejtën e përdorimit të paketave të reja tarifore të operatorit. Operatori ka detyrim që të informojë dhe këshillojë pajtimtarin për paketat e reja tarifore të disponueshme për të bërë një zgjedhje sa më optimale midis tyre.
3. Sipërmarrësit e rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike publike kanë detyrim:
  - 1) Të japin njoftimin e përshatshëm për pajtimtarin, por jo më pak se 30 ditë përpara, për çdo modifikim të kushteve të kontratës të cilat kanë efekt përkeqësues për pajtimtarin;
  - 2) Të lejojnë pajtimtarin të për t'u tërhequr/përfunduar pa penalitet nga kontrata, nëse ai nuk i pranon kushtet e reja;
  - 3) Në njoftimin për ndryshimet e kushteve të kontratës sipas pikës 3.1 më sipër, të njoftojë pajtimtarin për të drejtën e tij për t'u tërhequr nga kontrata pa penalitet nëse modifikimi i propozuar nuk pranohet nga pajtimtari, duke përfshirë në fund të njoftimit në mënyrë të qartë tekstin si në vijim: **I nderuar pajtimtar, nëse nuk jeni dakord me ndryshimet e propozuara të kontratës keni të drejtë të tërhiqeni/përfundoni kontratën aktuale pa penalitet.**
4. Një rritje në tarifën mujore të pajtimit përgjatë cdo kohe gjatë periudhës së kontratës përbën një modifikim kontratual që mund të sjellë përkeqësim material të pajtimtarit sipas kushtit 3.1 më sipër, përveç rasteve të parashikuara në pikën 6 më poshtë.
5. Një rritje në tarifën mujore të pajtimit sipas pikës 4 më sipër përfshin:
  - 1) çdo modifikim të çdo termi ose kushti kontraktual që rezulton në një rritje të çmimit bazë të pajtimit mujor;
  - 2) ushtrimi i diskrecionit të sipërmarrësit të çdo kushti kontraktor që rezulton në rritje të çmimit bazë të pajtimit;
  - 3) çdo reduktim në sasinë apo gamën e shërbimeve që sipërmarrësi ka detyrim t'i ofrojë pajtimtarit për çmimin bazë të pajtimit; dhe/ose
  - 4) çdo dështim nga sipërmarrësi që të transferojë në favor të pajtimtarit një shumë të barabartë me çdo ulje të normës së Tatimit mbi Vlerën e Shtuar ose çdo taksë tjetër specifike që ka impakt të drejtëprdrejtë te tarifa e pajtimit mujor.

6. Zbatimi i kushteve të kontratës me efektet e mëposhtëme nuk përfshihet në kushtet e pikës 4 më sipër:
  - 1) detyrimin e pajtimtarit për të paguar tarifa të ndryshme të pajtimit mujor në kohë të ndryshme gjatë periudhës fikse së kontratës, kur këto kushte janë të shprehur në mënyrë eksplicite dhe transparente në kontratë dhe që pajtimtari ka rënë dakord për këto vlera të ndryshme të tarifës së pajtimit, dhe
  - 2) rritjet e çmimit të pajtimit të cilat vijnë si rezultat direkt dhe në masë të barabartë me rritjen e normës së Tatimit mbi Vlerën e Shtuar ose çdo takse tjetër specifike që ka impakt të drejtëprdrejtë te tarifa e pajtimit mujor.
7. Pavarësisht nga kohëzgjatja fillestare e kontratës (angazhimit të pajtimtarit), kushtet dhe procedurat për përfundimin e kontratës nuk duhet të pengojnë/dekurajojnë pajtimtarin për ndryshimin e ofruesit të shërbimit apo portabilitetin e numrit telefonik.
8. Në rast se pajtimtari dëshiron të përfundojë kontratën përpara afatit minimal të kontratës (periudha e angazhimit), sipërmarrësi ka të drejtë të marrë kompensim nga pajtimtari për përfundim para afatit të kontratës, kompensim që duhet të jetë proporcional me vlerën e kontratës dhe kostove të operatorit gjatë procesit të ndërrimit të ofruesit të shërbimit. Në këto raste (nuk përfshihen rastet e përfundimit të kontratës sipas pikave 3-5 më sipër) tarifa për shkëputje para afatit që mund të kërkojë operatori nga pajtimtari nuk mund të jetë më e lartë se pagesa e tarifës mujore të muajve të mbetur të kontratës apo diferenca midis faturave që do të ishin paguar nga pajtimtari në kushtet e mungesës së promocionit dhe vlerës së skontuar të paguar nga pajtimtari në kohën e përfundimit të kontratës, duke aplikuar vlerën më të ulët midis tyre. Operatori ka detyrim që t'u ofrojë mundësinë pajtimtarëve që, të paguajnë vlerën e mbetur të kontratës në një shumë one-off ose pagesa mujore me direct-debit.
9. Operatori ka detyrim të bëjë transparente kostot e ndërrimit të ofruesit të shërbimit apo portimit të numrit në kohën e promocioneve si dhe në kohën e finalizimit të kontratës me pajtimtarin. Në mënyrë të veçantë, operatori ka detyrim të përfshijë detajet e kostos totale që pajtimtari do duhet të paguajë në rast të përfundimit para afatit të kontratës për secilin muaj që mund të ndodhë ky përfundim kontrate nga pajtimtari, përveç rasteve të pikave 4 - 5 më sipër.
10. Ofrusit e shërbimeve duhet t'i mundësojnë pajtimtarit opsione të ndryshme komunimimi për përfundimin e kontratës, të cilat duhe të reflektojnë preferencat dhe nevojat e përdoruesve të ndryshëm, si komunikim me telefon, email, letër etj. Këto detaje, procedurat dhe mjetet e nevojshme për verifikimin e pajtimtarit para përfundimit të kontratës duhet të jenë të disponueshme në një seksion të veçantë të faqes web të operatorit, e dedikuar për këtë qëllim.

## **Neni 12**

### **Detyrime të veçanta për ofrimin e shërbimeve me parapagim**

1. Llogaria e përdoruesit të shërbimeve me parapagim është llogaria e përdoruesit me vlerën monetare të parapaguar për përdorimin e shërbimeve të komunikimeve publike, e cila mund të rimbushet me kredit shtesë pas blerjes fillestare.
2. Kur aktivizohet shërbimi i parapaguar ose kur rimbushet krediti i llogarisë, me ofertë apo kredite pay-as-you-go, përdoruesi do të informohet në një mënyrë të thjeshtë, të kuptueshme dhe

lehtësisht të lexueshme për kohëzgjatjen e marrëveshjes së pajtimtarit me operatorin dhe/ose vlefshëminë e përdorimit të ofertës apo kreditit në llogarinë me parapagim. Nëse nuk caktohet paraprakisht një afat për marrëdhënien kontratale të pajtimit, kontrata në këtë rast konsiderohet me afat të pacaktuar. Në raste se, vlefshmëria e rimbushjes skadon ose kontrata e pajtimit përfundohet, pajtimtari ka të drejtë të kompesohet ose rimbursohet për shumën e papërdorur të llogarisë.

3. Në rastin e kompensimit për shumën e papërdorur në rrjetin fiks të komunikimeve elektronike, pajtimtari duhet të paraqesë kartën me parapagim të telefonit ose faturën pagesës me parapagim të kryer.
4. Kur mbaron pajtimi në rrjetin e lëvizshëm të komunikimeve elektronike, dhe kur pajtimtari kërkon dëmshpërblimin ose kompesimin për shumën e papërdorur, pajtimtari duhet të paraqesë faturën për blerjen e kartës rimbushëse, kartën SIM, numrin PUK, dhe dokumentin e identifikimit.
5. Në rastin e dëmshpërblimit ose kompensimit për shumën e papërdorur të kartës rimbushëse të paaktivizuar në rrjetin e lëvizshëm të komunikimeve elektronike, pajtimtari duhet të paraqesë së bashku me faturën kartën rimbushëse.
6. Pajtimtari nuk do të ketë të drejtë të shpërblehet për shumën e papërdorur nëse kjo shumë është si rezultat i pagesës së bërë nga operatori si pjesë e fushatës promovionale të veçantë të operatorit, ose nëse shuma e kompensimit është më e vogël se 500 Lekë.
7. Kur aktivizohet shërbimi i parapaguar, përdoruesi do të informohet mbi sistemin tarifor të operatorit të shërbimeve publike të komunikimeve në një mënyrë të thjeshtë, të kuptueshme dhe lehtësisht të lexueshme.
8. Pavarësisht afateve të vlefshmërisë së ofertave apo krediteve të rimbushjes në rrjetet publike celulare për përdoruesit me parapagim, operatorët e rrjeteve celulare duhet të ofrojnë mundësinë e mbajtjes aktive të numrit/kartës SIM për një afat minimal 1 vit apo 12 muaj kalendarikë nga koha e fundit e rimbushjes/kreditimit të llogarisë, nëpërmjet dhënies së mundësive të tilla si blerje nga përdoruesit konsumatorë/individë, për vlera të arsyeshme monetare, të krediteve dhe/ose ofertave me afat vlefshëmërie minimumi një vit apo 12 muaj kalendarikë.

## **Kapitulli III: Trajtimi i Ankesave nga Operatorët dhe Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve Pajtimtar-Operator**

*Ky kapitull përmban përcaktimet e Rregullore Nr.29, datë 29.05.2013 "Për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet pajtimtarëve dhe sipërmarrësve të komunikimeve elektronike", të cilat me disa ndryshime, propozohen nga AKEP të përfshihen në këtë Rregullore të përgjithshme për mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve të komunikimeve elektronike.*

### **Neni 13**

#### **E drejta e ankimit të pajtimtarit të Operatori dhe AKEP**

1. Pajtimtarët kanë të drejtë të ankohen apo të kërkojnë sqarime tek operatori që ofron shërbime të komunikimeve elektronike për kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve nga operatori, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar. Mënyra dhe procedura për ankesat e pajtimtarëve përcaktohen në kushtet e kontratës të pajtimtarit. Në rast se pajtimtari nuk është i kënaqur me sqarimet e dhëna nga operatori nëpërmjet telefonit apo njoftimeve të tjera me mjetet elektronike, ai mund të ankohet me shkrim.
2. Ankesa pajtimtarit duhet t'i paraqitet operatorit:
  - 1) brenda 15 ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar, nëse ankesa i referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar; ose
  - 2) brenda 15 ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar.
3. Pas marrjes së ankesës së referuar në pikën 2 të këtij neni, sipërmarrësi duhet të verifikojë shumën e faturuar për shërbimet e ofruara ose për cilësinë e shërbimeve të ofruara dhe, pas verifikimit, të konfirmojë shumën e faturuar ose ta korrigjojë atë, si dhe të shqyrtojë ankesën në lidhje me cilësinë e shërbimit. Sipërmarrësi i dorëzon pajtimtarit përgjigjen, me shkrim, jo më vonë se 15 ditë pas marrjes së ankesës nga pajtimtari.
4. Nëse pajtimtari, nuk është dakord me përgjigjen me shkrim të sipërmarrësit, pajtimtari mund të fillojë një procedurë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes në AKEP, sipas nenet 120/1 të ligjit 9918, ose mund ta paraqesë rastin para gjykatës, sipas Kodit të Procedurës Civile.

## Neni 14

### Detyrime të ofruesve të shërbimeve për trajtimin e ankesave të pajtimtarit

1. Sipërmarrësit ofrues të shërbimeve dhe rrjeteve të komunikimeve elektronike publike për përdoruesit fundorë duhet të kenë procedurat për trajtimin e ankesave të pajtimtarit, përfshirë për pajtimtarët me aftësi të kufizuar dhe veprojnë në përputhshmëri me këto procedura. Procedurat e Trajtimit të Ankesave të ofruesit të shërbimeve duhet të jenë lehtësisht të aksesueshme për të mundësuar përdoruesit, përfshirë ata me aftësi të kufizuara, dhe palët e treta që veprojnë në emër të pajtimtarit, të bëjnë një ankesë dhe të marrin përgjigje për të.
2. Ofruesit e shërbimeve duhet të mundësojnë pajtimtarëve që të bëjnë një Ankesë nëpërmjet të paktën një prej mënyrave të mëposhtme:
  - a. me telefonatë drej një numri telefoni, i cili duhet të jetë ose ‘pa pagesë’ ose me pagesë normale me tarifë të një thirrje drejt një numri gjeografik;
  - b. me postë drejt një adrese të deklaruar në Shqipëri;
  - c. në mënyrë elektronike drejt një adrese emaili ose nëpërmjet një formulari në faqe të dedikuar interneti për dërgimin e ankesave nga pajtimtarët.
3. Mjetet e pranimit të ankesave nga ofruesi i shërbimit sipas pikës 2 më sipër:
  - a. duhet të jenë qartësisht të publikuara, të disponueshme dhe funksionale; dhe
  - b. nuk duhet të përkeqësojnë procesin e ankimit të pajtimtarit.
4. Pas marrjes së ankesës, ofruesi i shërbimit duhet të informojë menjëherë ankimuesin për:
  - a. Marrjen e saj dhe procesin që do ndjekë për të investiguar ankesën me dëshirën për ta zgjidhura atë sipas kërkesës së pajtimtarit;
  - b. afatin kohor, por jo më shumë se 15 ditë, që i duhet ofruesit të shërbimit për të kryer hetimin dhe kthyer përgjigje.
5. Ofruesi i shërbimit ka detyrim të ndërmarrë menjëherë veprime aktive dhe të vijojë ato, për të zgjidhur ankesën në favor të Ankimuesit deri sa ankesa të jetë zgjidhur apo trajtimi i saj të mbyllet.
6. Ofruesi i shërbimit duhet t’i tregojë menjëherë ankimuesit rezultatin e investigimit të ankesës.

Në këtë rast ofruesi i shërbimit informon gjithashtu ankimuesin se:

  - a. Ofruesi i shërbimit mund të konsiderojë të arsyeshme të arrijë në përfundimin se Ankesa është trajtuar dhe zgjidhur sipas kënaqësisë së ankimuesit nëse ofruesi informon menjëherë ankimuesin për rezultatin e hetimit të tij dhe nëse ankimuesi nuk njofton ofruesin e shërbimit brenda 15 ditëve se ankesa apo mosmarrveshja është ende e pazgjidhur;
  - b. Nëse ankimuesi nuk është i kënaqur me përgjigjen e ofruesit të shërbimit për trajtimin e ankesës, ankimuesi mund t’i drejtohet AKEP për Zgjidhje Mosmarrëveshje Pajtimtar-Operator brenda 15 ditëve nga marrja e përgjigjes nga ofruesi i shërbimit. Në këtë informacion ofruesi i shërbimit përfshin dhe detajet e kontaktit të AKEP.
7. Ofruesi i shërbimit ka detyrim që, në rastet kur kërkohet nga ankimuesi, informacioni i pikës 6 i dërgohet ankimuesit me letër me shkrim.

8. Ofruesi i shërbimit i dërgon menjëherë ankimuesit një letër për zgjidhje të mosmarrëveshjes në AKEP në çdo rast kur plotësohen tre kritere akumulative të mëposhtme:
  - a. Ofruesi i shërbimit ka informuar ankimuesin për rezultatin e investigimit të Ankesës;
  - b. Ankimuesi i ka shprehur ofruesit të shërbimit se ai nuk është i kënaqur me rezultatin e propozuar nga ofruesi i shërbimit;
  - c. Ofruesi i shërbimit nuk synon që të ndërmarrë hapa shtesë për zgjidhjen e ankesës sipas kënaqësisë së ankimuesit që do të prodhonte një rezultat të ndryshëm.
9. Letra e dërguar sipas pikës 8 më sipër duhet:
  - a. të jetë e shkruar në gjuhë të thjeshtë të kuptueshme;
  - b. të përfshijë informacion vetëm për ankesën përkatëse;
  - c. të informojë ankimuesin se mund t'i drejtohet AKEP për Zgjidhje Mosmarrëveshje Pajtimtar-Operator brenda 15 ditëve nga marrja e përgjigjes nga ofruesi i shërbimit.
  - d. të përfshijë detajet e kontaktit të AKEP: adresë postare, email, nr.telefoni, faqen online për e-ankesa si dhe faqen web ([www.akep.al](http://www.akep.al))
10. Ofruesi i shërbimit nuk duhet të mbyllë trajtimin e një Ankesë përveç rasteve të mëposhtme
  - a. Ankesa është zgjidhur sipas përcaktimeve në pikën 11 më poshtë;
  - b. Ofruesi i shërbimit i ka dërguar ankimuesit letër për zgjidhje të mosmarrëveshjes në AKEP sipas pikës 8 dhe 9 më sipër;
11. Një ankesë konsiderohet e zgjidhur nëse:
  - a. Ankimuesi është shprehur se është i kënaqur me zgjidhjen;
  - b. Është e arsyeshme për ofruesin e shërbimit të arrijë në përfundimin se ankimuesi është i kënaqur me zgjidhjen pasi:
    - i. Ofruesi i shërbimit ka informuar ankimuesin për rezultatin e hetiminnë përputhje me pikën 6 më sipër;
    - ii. Ankimuesi nuk ka informuar ofruesin e shërbimit brenda 15 ditëve nga marrja e përgjigjes se ai nuk është dakort me zgjidhjen apo nuk ka bërë kërkesë në AKEP për zgjidhje mosmarrëveshje.

### **Stafi për ankesat**

12. Ofruesi i shërbimit duhet të sigurojë që i gjithë personeli i tij që trajton Ankesat (p.sh. personeli që është në kontakt të parë me pajtimtarët apo ankimuesit në pikat e shitjes, kujdesit të klientit, si dhe personeli përkatës që trajton ankesat):
  - a. janë plotësisht të informuar dhe kuptojnë procedurat e trajtimit të ankesave;
  - b. dinë se ku dhe si të aksesojnë procedurat e zgjidhjes së mosmarrëveshjes në faqen web të ofruesit të shërbimit si dhe të AKEP.
13. Për çdo Ankesë të marrë, ofruesi i shërbimit duhet të mbajë një rekord me shkrim që përmban:
  - a. datën e marrjes së Ankesës;

- b. mënyrën e marrjes së ankesës (p.sh. me email, telefon etj)
  - c. detaje të identitetit dhe kontaktit të Ankimuesit;
  - d. përshkrim të ankesës;
  - e. të gjitha komunikimet me ankimuesin, duke përfshirë, minimalisht:
    - i. datën e komunikimit dhe mënyrën e komunikimit (p.sh. me email, telefon etj);
    - ii. përshkrim të përmbajtjes së komunikimit;
    - iii. kopje të çdo komunikim me shkrim.
  - f. datën në të cilën Ankesa u zgjidh ose u mbyll.
14. Për ankesat e zgjidhura, Ofruesi i shërbimit duhet të mbajë rekorde dhe për:
- a. Konfirmimin me shkrim të ankimuesit sipas pikës 11/a për pranimin e zgjidhjes së dhënë;
  - b. Plotësimin e kushteve të pikës 6 më sipër.
15. Për ankesat e mbyllura, Ofruesi i shërbimit duhet të mbajë rekorde dhe për letrën e dërguar ankimuesit për zgjidhje të mosmarrëveshjes në AKEP (pika 10/b);
16. Ofruesi i shërbimit mban rekorde mujore me shkrim për numrin e ankesave dhe trajtimit të tyre sipas pikave 13-15 më sipër.
17. Ofruesit e shërbimeve i mbajnë rekordet me shkrim të ankesave si më sipër për një periudhë të paktën 12 muaj pas zgjidhjes apo mbylljes së ankesës. Këto rekorde me shkrim duhet të mbahen në format të përshtatshëm në mënyrë që rekordet të jenë:
- a. të qarta në mënyrën se si plotësojnë kërkesat e paragrafëve të mësipërm;
  - b. lehtësisht të aksesueshëm për të mundësuar AKEP-in për monitorimin/kontrollin e përputhshmërisë efektive me këto rregulla.
18. Ofruesit e shërbimit kanë detyrim që në faturat për pajtimtarin konsumator apo përdorues individual, përveç faturave të dërguara me SMS, të përfshijnë në mënyrë të arsyeshme të dukshme, një tekst në lidhje me të drejtën e tyre për t'u ankuar në AKEP për ankesa të pazgjidhura. Teksti duhet të përmbajë:
- a. Detajet e kontaktit të AKEP;
  - b. Deklarimin se procedura e zgjidhjes së mosmarrëveshjes nga AKEP është pa pagesë për ankimuesin;
  - c. Informacionin që ankimi në AKEP mund të bëhet nga ankimuesi deri në 15 ditë pas marrjes së përgjigjes nga ofruesi i shërbimit.
19. Sipërmarrësit duhet të vendosin në mënyrë të dukshme në pikat e shitjes dhe në faqen web të tyre, kontaktet e AKEP (adresë postare, nr.telefoni, email, faqja e Internetit) për ankim/trajtim mosmarrëveshje pajtimtar-operator nga AKEP.
20. Sipërmarrësit kanë detyrim që në çdo pikë shitje të kenë formularët për ankesa nga pajtimtarët.

## Neni 15



## **Komisioni i AKEP për Zgjidhjen e Mosmarrëveshjeve midis Pajtimtareve dhe Sipërmarrësve**

1. Roli i AKEP në zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit kur pajtimtari e kërkon zgjidhjen në AKEP, është në ofrimin e ndërmjetësisimit nëpërmjet mjetit administrativ si rekomandim i AKEP, si një alternative për zgjidhjen e mosmarrëveshjes në mënyrë të shpejtë, transparente, objektive dhe jodiskriminuese.
2. AKEP për shqyrtimin e kërkesave për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit dhe dhënien e rekomandimit përkatës ngre një Komisionin për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve (KZM) si një strukturë të posaçme *ad hoc* që vepron sipas procedurës së përcaktuar në këtë rregullore;
3. KZM përbëhet nga Kryetari i Komisionit dhe 4 Anëtarë të tij, të cilët janë pjesë e strukturave të AKEP me njohuri dhe përvojë juridike, ekonomike dhe teknike në çështje të lidhura me mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve.
4. Kryetari i Këshillit Drejtues të AKEP, përcakton me urdhër të brendshëm emrat e personave në përbërje të KZM, sipas kushteve të parashikuara në pikën 3 të këtij neni. Nëpërmjet Urdhërit, KZM autorizohet të funksionojë rregullisht në çdo rast që do të paraqitet për shqyrtim një kërkesë për zgjidhje mosmarrëveshje midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit. si dhe në raste të veçanta kur ka ankesa nga një grup konumatorësh/përdoruesish për çështje specifike të përbashkëta.
5. KZM, nëse konsataton se një çështje e caktuar është subjekt i shumë kërkesave për zgjidhje të mosmarrëveshjeve me një sipërmarrës të caktuar, shqyrton nëse procedura për trajtimin e ankesave, sipas nenit 107 të ligjit nr. 9918, zbatohet në mënyrën e duhur nga sipërmarrësi;
6. Nëse procedura për trajtimin e ankesave, sipas nenit 107 të ligjit nr. 9918, nuk zbatohet në mënyrën e duhur nga sipërmarrësi, atëherë KZM i propozon Kryetarit me anë të një relacioni marrjen e masave administrative konform parashikimeve ligjore për këtë qëllim;
7. KZM, nëse konstaton se disa ankesa të ngjashme kanë të njëjtin objekt mosmarrëveshjeje kundrejt sipërmarrësve, del me një rekomandim unifikues për zgjidhjen e tyre.

### **Neni 16**

#### **Depozitimi i ankesës së pajtimtarit në AKEP**

1. AKEP nëpërmjet KZM fillon procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjes pajtimtar - sipërmarrës, kur pajtimtari palë në mosmarrëveshje, ka ezauruar fazën e zgjidhjes së saj nëpërmjet zbatimit të procedurave për trajtimin e ankesave të përcaktuara në kontratën e pajtimit të lidhur me sipërmarrësin apo përcaktimeve në këtë rregullore, dhe nuk është dakord me përgjigjen me shkrim të operatorit, përfshirë dhe rastin kur nuk merr përgjigje nga operatori.
2. Pajtimtari i drejtohet AKEP-it me kërkesë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me sipërmarrësin, brenda 15 ditëve pasi ka marrë nga sipërmarrësi përgjigjen me shkrim apo tejkalimit të këtij afati nga operatori për dhënien e një përgjigjeje. Kërkesa e pajtimtarit për zgjidhjen nga AKEP të mosmarrëveshjes me operatorin apo trajtimin të ankesës nga operatori mund të behët sipas mënyrave të mëposhtme:

- a. Duke e dorëzuar dorazi në zyrën e arkiv-protokollit) ose me anë të postës në adresën e AKEP: Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), Rr. “Reshit Çollaku”, Tiranë.
  - b. Në formë elektronike nëpërmjet aplikimit sipas modulit “e-ankesa” të publikuar në faqen zyrtare të internetit të AKEP [www.akep.al](http://www.akep.al).
  - c. Në formë elektronike me email në adresën [konsumatori@akep.al](mailto:konsumatori@akep.al) apo [info@akep.al](mailto:info@akep.al).
3. Forma e paraqitjes së kërkesës me shkrim nga pajtimtari dhe / ose të kërkesës “on-line” sipas aplikacionit “e-ankesa” për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me sipërmarrësin, përcaktohen në modulën përkatës online të AKEP.
  4. Pavarësisht mënyrës së paraqitjes së kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, në përmbajtje të saj duhet të paraqitet informacioni lidhur me:
    - 1) Të dhënat që shërbejnë për identifikimin dhe kontaktimin e pajtimtarit, si numër telefoni, email, adresë për komunikim shkresor etj.
    - 2) Emri i sipërmarrësit ndaj të cilit drejtohet ankesa apo kërkesa për zgjidhje mosmarrëveshje,
    - 3) Objektin e kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes dhe/ose ankesës, si dhe shpjegime lidhur me mosmarrëveshjen me sipërmarrësin.
    - 4) Parashtrimin e pretendimeve dhe kundërshtimeve ndaj përgjigjes së sipërmarrësit lidhur me ankimin dhe përcaktimin e kërkesës së pajtimtarit për zgjidhjen e pretenduar nga AKEP.
  5. Për një zgjidhje sa më të shpejtë dhe efektive, kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes nga AKEP shoqërohet nga pajtimtari me këto dokumenta:
    - 1) Kopje të ankimit dërguar sipërmarrësit;
    - 2) Kopje të përgjigjes së sipërmarrësit lidhur me ankimin, nëse ka;
    - 3) Kopje të provave shkresore mbi të cilat mbështetet ankimi/mosmarrëveshja (fatura tatimore, fatura e detajuar për pagesën e shërbimeve të përfituara nga sipërmarrësi, etj);
    - 4) Kopje të kontratës së pajtimit të lidhur midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit;
    - 5) Çdo dokument tjetër që pajtimtari mendon se lidhet me mosmarrëveshjen dhe ndihmon në zgjidhjen e saj.

## **Neni 17**

### **Fillimi i procedurës nga KZM**

1. AKEP nëpërmjet KZM fillon menjëherë procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjes pas marrjes së kërkesës nga pajtimtari, në mënyrë shkresore ose elektronike. Pavarësisht afateve të ligjit 9918/2008, dhe kontratës së lidhur me operatorin, AKEP ka detyrim të trajtojë kërkesat e pajtimtarëve për zgjidhje mosmarrëveshje me operatorin apo ankesa të pajtimtarit, duke dhënë rekomandimet, sqarimet dhe këshillat përkatëse për pajtimtarin në mënyrë shkresore dhe/ose me email.

2. Në rastet e paraqitjes së një kërkesë jo të plotë ose të pasaktë, KZM njofton/kontaktin menjëherë pajtimtarin për nevojën e plotësimit ose saktësimit të kërkesës, duke identifikuar qartë të metat ose mangësitë, nëpërmjet formave të komunikimit me shkrim të cituara në nenin 3 më sipër.
3. Pajtimtari, me marrjen e njoftimit të KZM të AKEP për plotësimin ose saktësimin e kërkesës, brenda 5 (pesë) ditëve apo afatit të rënë dakort me KZM duhet të ridërgojë në AKEP, nëpërmjet modulit e-ankesa ose me shkrim kërkesën e saktësuar ose të plotësuar sipas njoftimit nga KZM.
4. KZM, pas pranimit të kërkesës së pajtimtarit për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me sipërmarrësin, njofton menjëherë sipërmarrësin për fillimin e procedurës duke i dërguar së bashku me njoftimin edhe kopje të kërkesës dhe parashtrimeve të paraqitura nga pajtimtari, me qëllim që t'i krijojë sipërmarrësit mundësinë e paraqitjes së shpjegimeve të tij, përpara arritjes së konkluzioneve përfundimtare dhe formulimit të rekomandimit për palët.
5. KZM mund t'i kërkojë sipërmarrësit të dhëna të nevojshme për zgjidhjen e mosmarrëveshjes duke respektuar parimin e konfidencialitetit të të dhënave. Sipërmarrësi, me marrjen e njoftimit, duhet t'i paraqesë me shkrim KZM-së shpjegimet dhe parashtrimet e tij, si dhe çdo të dhënë tjetër të kërkuar, brenda afatit të caktuar nga KZM.
6. Mosparaqitja nga ana e sipërmarrësit e shpjegimeve, parashtrimeve dhe të dhënave të kërkuara, nuk e pengon ecurinë e procesit për shqyrtimin e kërkesës dhe dhënien e rekomandimit nga AKEP.

## **Neni 18**

### **Seanca e pajtimit**

1. KZM, nëse e gjykon të arsyeshme gjatë shqyrtimit të mosmarrëveshjes, përpara dhënies së rekomandimit, mund të thërrasi palët në një seancë pajtimi, duke i'u komunikuar atyre në rrugë elektronike ose me shkrim, vendin, datën dhe orën e zhvillimit të seancës së pajtimit;
2. Nëse palët në seancën e pajtimit arrijnë zgjidhjen e mosmarrëveshjes me mirëkuptim, procedura ndërpritet dhe palët nënshkruajnë me ndërmjetësinë e KZM aktin e dakortësisë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes;
3. Nëse palët nuk arrijnë dakortësinë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, atëherë KZM vijon procedurën për dhënien e rekomandimit përkatës.

## **Neni 19**

### **Shqyrtimi i mosmarrëveshjes**

1. KZM, shqyrton kërkesën e rregullt të paraqitur për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, në mënyrë transparente, të shpejtë, objektive dhe jo diskriminuese, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e kërkesës së plotë duke marrë në konsideratë brenda këtij afati, sipas rastit edhe kryerjen e seancës së pajtimit nëse do të konsiderohet e nevojshme.
2. KZM për shqyrtimin e mosmarrëveshjes, administron provat shkresore të paraqitura nga palët duke i vlerësuar ato dhe pretendimet e paraqitura në parashtrimet respektive, në përputhje me përcaktimet në kontratën e pajtimit dhe kuadrin ligjor e rregullator në fuqi;

3. KZM, me përfundimin e shqyrtimit të mosmarrëveshjes, nëse palët nuk kanë arritur zgjidhjen e saj me pajtim, harton rekomandimin përkatës;
4. AKEP, iu dërgon palëve me shkrim rekomandimin e hartuar nga KZM, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e kërkesës së rregullt për zgjidhjen e mosmarrëveshjes. Në raste të veçanta, për shkaqe të arsyeshme dhe të argumentuara, afati i dhënies së rekomandimit nga KZM mund të shtyhet me jo më shumë se 15 ditë;
5. Nëse të dyja palët, pranojnë me shkrim rekomandimin brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga data e marrjes së tij nga AKEP, ai bëhet i detyrueshëm. Në rast të kundërt, secila nga palët mund të kërkojë zgjidhjen e mosmarrëveshjes në gjykatën kompetente, sipas legjislacionit në fuqi.

## **Kapitulli IV: Kërkesat Transparencën dhe publikimin e informacionit**

*Ky kapitull përmban përcaktimet e Rregullore Nr.27, datë 21.09.2012, "Mbi Publikimin e informacionit për tarifatat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike", e ndryshuar, të cilat propozohen nga AKEP të përfshihen në këtë Rregullore të përgjithshme për mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve të komunikimeve elektronike.*

### **Neni 19**

#### **Kërkesa të përgjithshme për publikimin e informacionit për shërbimet**

Sipërmarrësit janë të detyruar të publikojnë informacion për tarifatat, cilësinë dhe kushtet e përgjithshme për aksesin dhe përdorimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, sipas përcaktimeve të kësaj rregulloreje dhe akteve të tjera të AKEP

### **Neni 20**

#### **Parimet e përgjithshme të publikimit**

Për të siguruar transparencën në publikimin e tarifave për publikun nga ofruesi i shërbimeve të komunikimeve elektronike duhet të zbatohen parimet e mëposhtme:

- a) **Informacioni mbi publikimin e tarifave duhet të jetë i saktë.** Sipërmarrësi duhet të sigurojë saktësinë e informacionit për tarifatat që publikon. Tarifatat e publikuara duhet të jenë saktësisht të njëjta me tarifatat e aplikuara për faturimin e përdoruesit. Sipërmarrësit duhet të përdorin procedurën të saktë në përcaktimin e tarifave që do të publikojnë (me aq shifra pas presjes dhjetore sa ti afrohet numrit real) me qëllim që të mos krijohen keqkuptime midis konkurrentëve dhe të krijojnë lehtësi krahasimi nga përdoruesit.
- b) **Informacioni mbi publikimin e tarifave duhet të jetë i hollësishëm.** Sipërmarrësi duhet të publikojë informacion të hollësishëm për të gjitha opsionet e ndryshme tarifore. Publikimet e tarifave duhet të përmbajnë të gjitha të dhënat duke përfshirë dhe pagesat shtesë, pagesat minimale për raste të veçanta, intervalet kohore peak dhe off-peak nëse aplikohen, kushte rreth kohës së përdorimit dhe opsionet shtesë.
- c) **Informacioni mbi tarifatat duhet të jetë i qartë dhe i kuptueshëm.** Sipërmarrësit duhet të publikojnë një informacionin mbi tarifatat që të jetë i qartë, i kuptueshëm, lehtësisht për tu gjetur duke përfshirë të gjithë informacionin për llojet dhe kushtet e shërbimeve, ofrimin e shërbimeve falas, tarifatat speciale të shërbimeve e tjera. Informacioni për tarifatat duhet t'i jepet përdoruesit përpara se ti ofrohet shërbimi.
- d) **Informacioni mbi tarifatat duhet të jetë i plotë.** Tarifatat për të gjitha shërbimet që ofrohen duhet të publikohen të plota nga Sipërmarrësi. Kjo do të thotë që tarifa që publikohet duhet të përfshijë TVSH-në, apo detyrime të tjera ndaj shtetit, dhe duhet të paraqiten të gjitha elementet që përmban një program tarifor.

### **Neni 21**

#### **Lloji dhe përmbatja e informacionit**

1. Sipërmarrësit kanë detyrimin të publikojnë dhe bëjnë të disponueshëm informacionin e mëposhtëm:

1.1 Identifikimi i sipërmarrësit/ofruesit. Sipërmarrësi ka detyrim të publikojë dhe të deklarojë qartë:

- a. Emrin e tij;
- b. Formën ligjore;
- c. Adresën zyrtare postare dhe elektronike;
- d. Numrin e rregjistrimit në QKR;
- e. Numrat e telefonit të kujdesit ndaj klientit;
- f. Adresa e-mailit dhe faqja e Internetit.

1.2 Shërbimet e ofruara:

Sipërmarrësit që ofrojnë shërbim publik telefonik, të lëvizshëm dhe fiks duhet të përshkruajnë shërbimet e ofruara duke përfshirë informimin për:

- a. Mundësinë e kryerjes dhe marrjes së thirrjeve (dalëse dhe hyrëse) kombëtare dhe ndërkombëtare dhe aksesin në shërbimet e emergjencës (mundësia për të marrë në telefon numrat e emergjencës) dhe shërbime të tjera që mund të përfshihen (vetëm ato që ofrohen nga sipërmarrësi) si:
  - b. Identifikimin e linjës së palës thirrëse dhe palës së thirrur;
  - c. Shërbimin e operatorit;
  - d. Numërorin telefonik nga operatori (i printuar ose elektronik) për abonentët e vet;
  - e. Shërbimi i informacionit për numrat (kërkimit të informacionit) në numëror
  - f. Pengesa selektive e thirrjeve ;
  - g. Mundësinë e përdorimit të ofruesve alternative të thirrjeve telefonike si karta me parapagim (OSHKP), Z(P)B;
  - h. Aksesin në shërbimet me numra jogjeografikë;
  - i. Ofrimin e telefonave publikë me pagesë;
  - j. Shërbimet në kushte të veçanta, sipas përcaktimeve në pikën 3 të nenit 27 të ligjit 9918;
  - k. Ofrimin e pajisjeve fundore të veçanta të telekomunikacioneve për konsumatorë me aftësi të kufizuara ose nevoja sociale të veçanta

1.3 Roaming ndërkombëtar (për shërbimin celular):

- a. Në cilat vende ofrohet roaming ndërkombëtar;
- b. Mënyrën e aktivizimit të shërbimit roaming dhe tarifat përkatëse;
- c. Këshilla për përzgjedhjen automatike dhe manuale të rrjetit gjatë kohës në roaming;
- d. Këshilla për të shmangur roamingun e padëshiruar në territorin e RSH, duke dhënë edhe informacion për vendet gjeografike të mundshme ku mund të ndodhë ky fenomen;
- e. Këshilla për abonentin për përdorimin e aparatit telefonik gjatë kohës së qëndrimit në shtet të huaj për të shmangur fatura tepër të larta gjatë kohës në roaming ndërkombëtar (përfshirë këshilla për të kontaktuar operatorin nëse fatura është tepër e lartë për shkak të roamingut ndërkombëtar).

1.4 Kufizime të mundshme të shërbimit, që mund të vijnë nga:

- a. Nevoja për të përmbushur disa kushte teknike paraprakisht si pamundësia për akses në Internet nëse shërbime të caktuara telefonike janë të zëna;
  - b. Nevojën për të zotëruar aparate të caktuara telefonike për përfitim e shërbimit;
  - c. Pamundësia për të kryer thirrje me Z(P)B drejt numrave të caktuar telefonikë.
2. Në veçanti për shërbimin publik të lëvizshëm duhet të paraqiten për çdo program tarifor, sipas rastit:
- a. Programet tarifore të ndara sipas mënyrës së pagesës: parapagim, kontratë, hibrid;
  - b. Tarifa e regjistrimit (nëse ka të tillë);
  - c. Pajtimi mujor (mujor nëse ka të tillë);
  - d. Koha minimale fillestare e tarifimit dhe mënyra e tarifimit së kohëzgjatjes së thirrjeve, dhe aksesit në Internet;
  - e. Garancitë kombëtare (nëse ka të tilla);
  - f. Minuta të përfshira (si brënda grupit, brënda rrjetit, kombëtare, ndërkombëtare etj);
  - g. SMS të përfshira (si brënda grupit, brënda rrjetit, kombëtare, ndërkombëtare etj);
  - h. Internet i përfshirë i shprehur në njësi (KB, MB etj.);
  - i. Tarifa e thirrjeve të detajuara sipas destinacionit, kohëzgjatjes etj;
  - j. Tarifat për roaming hyrës dhe dalës të detajuar sipas shteteve dhe operatorëve;
  - k. Publikimi i shërbimeve pa pagesë;
  - l. Çdo tarifë tjetër që është objekt i faturimit të përdoruesit.
3. Për shërbimin internet:
- a. Tarifa e pajtimit mujor sipas shpejtësisë së transmetimit dhe limitit;
  - b. Tarifa e instalimit sipas shpejtësisë së transmetimit dhe limitit;
  - c. Tarifa për çdo njësi të harxhuar mbi limitin e përcaktuar në paketë;
  - d. Çdo tarifë tjetër që është objekt i faturimit të përdoruesit.
4. Kosto minimale e shërbimit, kur ajo nuk është e njëjtë me njësinë e përcaktuar tarifuese si dhe mënyra e tarifimit:
- a. Koha minimale e tarifimit të thirrjeve dhe/ose tarifa për thirrje;
  - b. Njësia bazë e tarifimit dhe mënyra e tarifimit psh. për sekondë (apo bllok sekondash etj), për impulse, për bit/Mb etj.
5. Tarifat e instalimit, ri-instalimit dhe shkëputjes për shërbimin në fjalë, nëse aplikohet:
- a. Pagesa minimale mujore, nëse aplikohet;
  - b. Në rastet kur programi tarifor ka pagesë fikse mujore duhet të jepen detaje:
    - Çfarë përfshihet në pagesën mujore si p.sh. minuta thirrje, SMS, MMS, kapacitet doëload dhe/ose upload;
    - Tarifat dhe mënyra e tarifimit pas konsumit të komunikimeve të përfshira në pagesën mujore;
    - Pagesa maksimale, nëse aplikohet.

6. Tarifat e mirëmbajtjes, nëse aplikohen, si edhe tarifa e komunikimit me shërbimet e kujdesit të klientit për raportimin e defekteve (nëse është falas duhet të specifikohet);
7. Tarifat e qerasë për pajisje, nëse aplikohet;
8. Kushtet për të ofrimin e zbritjeve, promocioneve dhe kreditim, nëse aplikohen;
9. Brezat orare Peak dhe off-peak, nëse aplikohen, dhe çmimet përkthëse për këto breza orare;
10. Të gjitha çmimet e shërbimeve duhet të publikohen duke përfshirë vlerën e TVSH.

Në rastet kur një sipërmarrës ofron paketa të ndryshme tarifore për të njëjtin shërbim, rekomandohet që sipërmarrësi të bëjë të disponueshme simulatorë (interactive në faqen e Internetit dhe në dyqan) që mundësojnë krahasimin e paketave tarifore të ofruara prej tij për të dhënë një klasifikim të tyre sipas shpenzimeve të përdoruesit për çdo lloj profili përdoruesi.

**11. Sipërmarrësit duhet të publikojnë dhe të vënë në dispozicion të pajtimtarëve informacionin e plotë mbi cilësitë e shërbimit sipas nenit 102 të Ligjit.**

**12. Mekanizmi i zgjidhjes së mosmarrëveshjeve përfshirë ato të ofruara nga sipërmarrësi ofrues i shërbimit:**

- a. Në lidhje me këtë çështje, informacioni mbi mekanizmat gjyqësore dhe jashtëgjyqësore për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve duhet të publikohet dhe jepet, duke përfshirë procedurat e brendshme të zbatuara nga ana e kompanisë, në mënyrë që të bëjë të qartë për publikun, dhe posaçërisht për klientët, që keto mekanizma ekzistojnë dhe se si ato mund të aksesohen.
- b. Është e rekomanduar që të publikohet informacioni i mëposhtëm:
  - Kanale në dispozicion për pranimin e ankesave, duke përfshirë edhe identifikimin e strukturës përgjegjëse brënda strukturës së kompanisë për trajtimin e ankesave;
  - Pavarësisht pikës a. më sipër, Sipërmarrësi ka detyrim që në pikat e shitjes:
    - o Të ketë formular për ankesa të përdoruesve;
    - o Të mundësojë pranimin e ankesave me shkrim dhe me gojë të përdoruesve;
- c. Afati kohor për pranimin (dërgimin) e ankesave;
- d. Afati për përgjigje të ankesave;
- e. Afatin pas të cilit, në mungesë të një vendimi për ankesën, ofruesi merr përsipër të kontaktojë klientin që ta informojë atë në lidhje me progresin e arritur për çështjen e ankimuar;
- f. Opsion për pajtimtarin që të paraqesë mosmarrëveshjet që lindin nga interpretimi apo zbatimi i kontratës për mekanizmat jashtëgjyqësore të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, si dhe detajet përkatëse të kontaktit.
- g. Sipërmarrësit duhet të vendosin në mënyrë të dukshme në pikat e shitjes së tyre dhe në faqen web, kontaktet e AKEP (adresë postare, nr.telefoni, email, faqja e Internetit) për depozitim të ankesave/trajtim të mosmarrëveshjeve pajtimtar-operator nga AKEP si dhe formularët për ankesa për mosmarrëveshjeve për pajtimtarët.

## Neni 22

### Forma e publikimit dhe dhënies së informacionit

1. Informacioni i parashikuar më sipër në nenin 21 duhet të publikohet, të jetë lehtësisht i gjendshëm dhe i qartë në mënyrë të shkruar:
  - a. Faqen e Internetit të sipërmarrësit.



Secili sipërmarrës i rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun duhet të zotërojë një faqe Interneti me domain.al;

b. Pikat e shitjes të veta, të agjentëve dhe/ose të distributorëve të tij, nëse aplikohet;

c. Në zyrat e sipërmarrësit nëse këto përdoren edhe si pika shitje.

2. Informacioni i dhënë në faqen e internetit të sipërmarrësit duhet të jetë i qartë, i dukshëm, dhe të jetë lehtësisht i aksesueshëm, domethënë në të njëjtën faqe (seksion) ku publikohet shërbimi (paketa tarifore) që ofrohet ose nëpërmjet një seti link-esh për këtë qëllim, me madhësi dhe prezantim grafik që të mundësojë identifikim të lehtë të tyre.

3. Informacioni duhet të jepet pa pagesë dhe në mënyrë të shkruar në të gjitha pikat e shitjes. Personeli në pikat e shitjes duhet të japë informacion të detajuar dhe sqarime për përdoruesit/të interesuarit dhe të disponojë në formë të printuar (në formë fletë palosje) çdo paketë tarifore të ofruar. Për ofertat/promocionet në fuqi, sipërmarrësi duhet të garantojë informacionin në formë fletpalosjesh ose të mundësojë dhënien e informacionit për ato në formë të printuar kur i kërkohet nga përdoruesit/të interesuarit.

4. Nëse përfitimi i shërbimit përfshin blerjen e një produkti të paketuar (si p.sh kartë SIM me parapagim apo karta me parapagim-OSHKP), produkti i paketuar duhet të përshihë:

a. Identifikimin e ofruesit të shërbimit

b. Përshkrimi i përgjithshme i shërbimit, duke deklaruar karakteristikat kryesore të tij;

c. Vendet (pika shitje dhe/ose faqe internet) ku mund të merret informacion për kushtet dhe të gjitha tarifat e tjera për ofrimin dhe përdorimin e shërbimit.

5. Për çdo ndryshim të kushteve të ofrimit të shërbimit, sipërmarrësi duhet të përditësojë informacionin e bërë të disponueshëm për publikun dhe përdoruesit, duke ndjekur detyrimet e kësaj rregulloreje.

## **Neni 23**

### **Detyrimi për njoftimin e pajtimtareve, publikimin e tarifave dhe informimin e AKEP**

1. Sipërmarrësit janë të detyruar të paraqesin në AKEP informacionin mbi tarifat e shërbimeve, si dhe çdo ndryshim të tyre me arsyetimet mbështetëse, jo më vonë se 15 ditë para hyrjes në fuqi të tarifave ose ndryshimeve të tyre.

2. Ky informacion duhet të dërgohet në rrugë elektronike dhe/ose shkresore. Forma e dërgimit të të dhënave në rrugë elektronike do të jetë e disponueshme edhe në faqen e internetit të AKEP.

3. AKEP-i publikon vlerësimin e përgjithshëm krahasues të tarifave aktuale sipas përcaktimeve të nenit 12 të kësaj rregulloreje.

4. Sipërmarrësit e shërbimeve publike të komunikimeve elektronike të njoftojnë, nëpërmjet mjeteve të informimit publik, çdo ndryshim në tarifat e shërbimeve, jo më pak se 7 ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre ose të ndryshimeve dhe ky njoftim duhet të bëhet jo më pak se 3 ditë rresht;

5. Sipërmarrësit e shërbimeve publike të komunikimeve elektronike duhet të publikojnë në faqen e tyre të internetit kushtet e përgjithshme të kontratave tip dhe t'ia paraqesin ato AKEP-it për vlerësim, të paktën, 15 ditë para publikimit sipas nenit 98 pika 5 të Ligjit.

6. Sipërmarrësit e shërbimeve publike të komunikimeve elektronike duhet të njoftojnë pajtimtarët për çdo modifikim në kushtet e kontratave për jo më pak se 30 ditë përpara në përputhje me nenin 99 pika 3 të Ligjit.

7. Sipërmarrësit, të cilëve AKEP ka vendosur detyrime të veçanta për tarifatat me pakicë, duhet të aplikojnë afatet dhe rregullat e përcaktuara nga AKEP në mënyrë specifike.

8. Përcaktimet e mësipërme janë të detyrueshme për t'u zbatuar për të gjitha paketat e shërbimeve, me parapagesë ose me paspagesë, paketa standarte, oferta, etj.

9. Në mënyrë grafike afatet për njoftimin e pajtimtarëve, publikimin dhe njoftimin e AKEP janë në aneksin 1.

## **Neni 24**

### **Publikimi i ofertave të veçanta**

Sipërmarrësi është i detyruar që në publikimin e tarifave të paraqesë datën e publikimit dhe datën e hyrjes në fuqi të tarifave të ndryshuara. Për tarifatat dhe kushtet e tjera të ofertave që janë të vlefshme për një periudhë të kufizuar kohe të paracaktuar, sipërmarrësi duhet të publikojë datën e hyrjes në fuqi dhe datën e mbarimit të afatit së ofertës.

## **Neni 25**

### **Detyrimi për saktësinë e informacionit**

Sipërmarrësi duhet të evitojë manipulimin e informacionit të publikimit të tarifave që mund të çojnë në cenimin e interesave të përdoruesit. Sipërmarrësit duhet që tarifatat që publikohen t'i kenë të sakta dhe të shprehura në mënyrë të njëjtë (përfshirë numrin e shifrave pas presjes dhjetore) me tarifën e programuar në sistemin e faturimit dhe që i faturohet pajtimtarit.

## **Neni 26**

### **Detyrimi për mbajtjen e evidencave dhe dërgimin e tyre në AKEP**

Sipërmarrësit që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun janë të detyruar të mbajnë evidencë të detajuar të publikimit të çdo ndryshimi të tarifave të shërbimit dhe të jenë të gatshëm në çdo kohë t'i paraqesin sa herë që kërkohet nga AKEP.

## **Neni 27**

### **Publikimi i tarifave në faqen elektronike të AKEP**

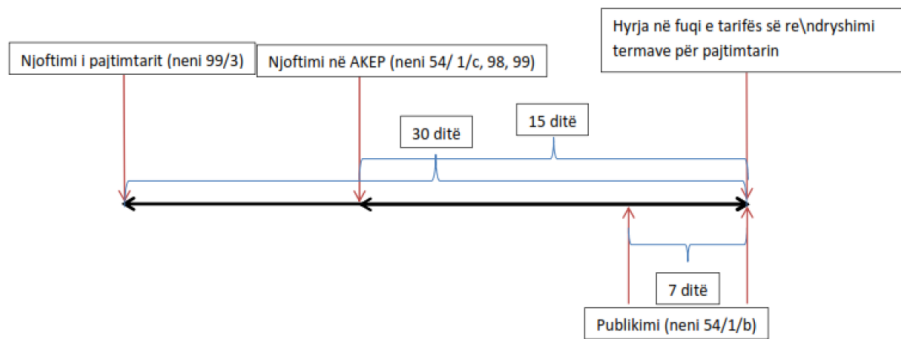
AKEP, analizon dhe bën vlerësimin e përgjithshëm të tarifave aktuale, të disponueshme për publikun me qëllim publikimin e tyre në një seksion të veçantë në faqen elektronike: [www.akep.al](http://www.akep.al). Për publikimin e tarifave në faqen elektronike, AKEP udhëhiqet nga parimet themelore që janë: ligjshmëria, transparenca, mosdiskriminimi dhe profesionalizmi.

## Neni 28

### Detyrimi i sipërmarrësve ndaj përdoruesve

Sipërmarrësit janë të detyruar të kenë staf të kualifikuar për marrëdhëniet me përdoruesit, për të dhënë të gjitha informacionet dhe sqarimet e mundshme për tarifatat dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të ofruara. Stafit i sipërmarrësit është i detyruar të japë informacione dhe sqarime të hollësishme dhe të eliminojë keqkuptimet që mund të lindin lidhur me informimin për shërbimet e komunikimit dhe tarifatat e tyre.

### Aneks 1: Afatet për sipërmarrësit për njoftimin e pajtimtarëve, publikimin dhe njoftimin e AKEP për tarifatat



## **Kapitulli V: Kërkesat për Sistemet e faturimit**

*Këto kërkesa kanë për qëllim të sigurojnë që:*

- a) përdoruesit e komunikimeve elektronike nuk mbifaturohen dhe ata të përfitojnë shërbimet për të cilat faturohen dhe paguajnë.*
- b) përdoruesit e komunikimeve elektronike të kontrollojnë në mënyrë adekuate se sa shpenzojnë për përdorimin e shërbimeve të thirrjeve zanore dhe të dhënave.*
- c) që ato trajtohen në mënyrë të drejtë kur nuk mbipaguajnë për shërbimet e përdorura.*
- d) Operatorët e shërbimeve të komunikimit publik duhet të lejojnë përdoruesit e tyre të kërkojnë verifikimin dhe kontrollin e të dhënave mbi tarifën për shërbimet e ofruara dhe faturën e specifikuar/detajuar për shërbime të ofruara.*

### **Neni 29**

#### **Faturimi i detajuar**

1. Sipërmarrësit nuk duhet të tarifojnë përdoruesin fundor, apo të vënë në dispozicion të tij një faturë të detajuar për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, përveçse kur cdo shumë e tarifuar dhe/ose paraqitur në Faturë përfaqëson dhe nuk tejkalon sasisnë e vertetë të shërbimit që aktualisht i është ofruar përdoruesit fundor.
2. Sipërmarrësit duhet të ruajnë këto Rekorder, me qëllim për të garantuar përputhshmërinë me pikën 1 më sipër, për të paktën 12 muaj nga data e krijimit të tyre. Ky detyrim është i aplikueshëm edhe në përputhje me kërkesat e legjislacionit përkatës për mbrojtjen e të dhënave personale.
3. Fatura e specifikuar nga paragrafi 1 i këtij neni, duhet të dorëzohet pa pagesë për të gjithë abonentët, nëse ata në çdo rast bëjnë një kërkesë dhe e paraqesin tek operatori përkatësisht.

### **Neni 30**

#### **Aksesi i pajtimtarit në informacionin e faturimit**

1. Sipërmarrësit kanë detyrim të ofrojnë për cdo pajtimtar të tyre, sipas kërkesës, dhe pa pagesë, akses në informacionin e duhur të faturimit për të mundësuar pajtimtarin të:
  - a. Verifikojë dhe kontrollojë shumën e faturuara
  - b. Monitorojë në mënyrë të duhur përdorimin dhe shpenzimet dhe në këtë mënyrë të ketë kontroll të arsyeshëm në faturat e tij.
2. Operatorët e shërbimeve publike telefonike kanë detyrim të japin dorëzojnë faturën e detajuar apo përmbledhur, sipas zgjedhjes së pajtimtarit, në adresën përkatëse të pajtimtarit.
3. Në faturën e detajuar, operatori mund të mos përfshijë në faturë thirrjet drejt numrave pa pagesë si numrat emergjencës, apo evente të cilat janë të përfshira në pagesë fikse dhe në faturë rezultojnë me pagesë zero.

## **Neni 31**

### **Sistemet e Matjes dhe Faturimit**

1. Përveç sa parashikohet në nenin mësipër, AKEP nëpërmjet nxjerrjes së një akti nënligjor ka të drejtë të nxjerrë rregulla të hollësishme për të përcaktuar procesin, standardet dhe kërkesat e tjera që sipërmarrësit duhet të plotësojnë për të qënë në përputhje me standartet e përcaktuara dhe për t'u pajisur me Miratim të Sistemeve të Tyre të Matjes dhe Faturimit.
2. Sistemet e matjes dhe faturimit të sipërmarrsve të rrjeteve publike (TMBS) për shërbimet me pakicë të ofruara përdoruesve fundorë duhet të plotësojnë parametrat e mëposhtme në lidhje me Aftësitë matëse të tyre.

### 3.3 Usage Events: Measurement Capabilities

	Variable	Allowable Measurement Capabilities
a.	Duration	$\pm 1$ second or $\pm 0.01\%$ (whichever is less stringent)
b.	Data Volume	$\pm 100$ kB or $\pm 0.01\%$ (whichever is less stringent)
c.	Time of Day	$\pm 1$ second
d.	Count of Events	$\pm 0.004\%$ (1:25K)
e.	Value of Charges	$\pm 0.1p$ or $\pm 0.01\%$ whichever is less stringent

Note: Value of Charges (e.) - the actual charge per usage Event, e.g. a Call Detail Record, shall be within  $\pm 0.1p$  of the expected charge after rounding rules have been applied.

### 3.4 Non-Usage Non-Recurring Events: Measurement Capabilities

	Variable	Allowable Measurement Capabilities
a.	Count of Events	$\pm 0.05\%$ (1:2K)
b.	Value of Charges	$\pm 1p$ or $\pm 0.01\%$ whichever is less stringent

### 3.5 Non-Usage Recurring Events: Measurement Capabilities

	Variable	Allowable Measurement Capabilities
a.	Duration	$\pm 1$ day
b.	Count of Events	$\pm 0.01\%$ (1:10K)
c.	Value of Charges	$\pm 1p$ or $\pm 0.01\%$ Whichever is less stringent

Notes:

## **Aneks 1: Rregulla mbi regjistrimin e të dhënave të pajtimtarëve të telefonisë për Numërorin dhe krijimin e Regjistrin Do Not Call Me.**

*Objekti i këtij Aneksi është përcaktimi i rregullave për sipërmarrësit ofrues të shërbimit publik telefonik që alokojnë numra për pajtimtarët dhe përdoruesit fundorë për regjistrimin e të dhënave të sakta të pajtimtarëve në lidhje me ID, zgjedhjen për përfshirje në numërorin Numeratorin Telefonik të Përgjithshëm, shërbimit të kërkimit të informacionit në numëror, si dhe krijimin e Regjistrin Do Not Call Me për të mundësuar pajtimtarët të mos marrin thirrjet/komunikimet pa kërkesë, nëse nuk e dëshirojnë këtë. Propozimi është që secili operator duhet të krijojë një Bazë të Dhënash të Pajtimtarëve si dhe të krijohet një Bazë Kombëtare e të Dhënave të Numrave të Telefonit (National Telephone Directory Database-NTDD) sipas rregullave të përcaktuara në këtë rregullore dhe aket të tjera ligjore apo nënligjore për këtë qëllim. Operatorët dhe administratori i NTDD kanë detyrimin që të sigurojë integritetin, saktësinë, përditësimin dhe ruajtjen e konfidencialitetit të informacionit të pajtimtarëve sipas legjislacionit në fuqi, përfshirë Ligjin 9918, Ligji Nr.9987, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar, si dhe akteve të nxjerra në plotësim të tyre dhe/ose për këtë qëllim.*

1. Çdo sipërmarrës ofrues i shërbimit publik telefonik që alokon numra për pajtimtarët përdorues fundorë të shërbimit publik telefonik, ka detyrim që të sigurojë për pajtimtarët e tij që të kenë të drejtën, pa pagesë, që të përfshihen në Numërorin Telefonik të Përgjithshëm, të informohen për qëllimin e numërorit dhe funksionet e disponueshme të kërkimit të informacionit në numëror si dhe në Regjistrin Do Not Call Me, për të mos marrë thirrje/komunikime të pakërkuara.
2. Sipërmarrësit e cituar në pikën 1 më sipër kanë detyrim që në Formularin e Regjistrimit të Pajtimtarit, të përfshijë dhe zgjedhjen e pajtimtarit për përfshirje në Numërorin e Telefonik të Përgjithshëm dhe zgjedhjen e pajtimtarit për thirrjet/komunikimet pa kërkesë, apo për përfshirje në Regjistrin Do Not Call Me (Mos më Merr në Telefon).
3. Për përfshirjen ose jo të pajtimtarit në Numërorin e Telefonik të Përgjithshëm, Formulari i Regjistrimit të pajtimtarit duhet të përmbajë në mënyrë të qartë alternativat e mëposhtme të zgjedhjes:
  - Dëshironi që të dhënat tuaja (numri i telefonit dhe emri/mbiemri, ose dhe adresa) të publikohen në Numeratorin Telefonik të Përgjithshëm, të printuar dhe/ose elektronik: JO / PO
  - Nëse Po, Dëshironi që dhe adresa juaj të publikohet në Numëror? JO / PO
4. Ofruesi i shërbimit ka detyrim që gjatë procesit të zgjedhjes të informojë pajtimtarin për qëllimin e Numërorin Telefonik të Përgjithshëm dhe funksionet e disponueshme të kërkimit të informacionit në numëror.

5. Për përfshirjen ose jo të pajtimtarit në Regjistrin Do Not Call Me, Formulari i Regjistrimit të pajtimtarit duhet të përmbajë në mënyrë të qartë alternativën e mëposhtëme të zgjedhjes:
  - Dëshironi që të merrni thirrje/komunikime pa kërkesë nga kompani marketing në numrin tuaj të telefonit?: PO
6. Pajtimtari mund të ndryshojë në çdo kohë zgjedhjen e tij për përfshirje ose jo Numërorin Telefonik të Përgjithshëm dhe/ose në Regjistrin Do Not Call Me duke u paraqitur në pikat e shitjes së ofruesit të shërbimit dhe plotësuar formularin përkatës.
7. Cdo sipërmarrës ofrues i shërbimit publik telefonik që alokon numra për pajtimtarët përdorues fundorë të shërbimit publik telefonik, ka detyrim të mbajë një **Bazë të Dhënash të Pajtimtarëve**, në formatin e duhur, dhe që përmban të paktën informacionin dhe fushat e mëposhtëme:
  - 1) Numri i telefonit të pajtimtarit;
  - 2) Emri, mbiemri i pajtimtarit/emri i biznesit;
  - 3) ID e pajtimtarit: Numri Unik Personal/NIPT
  - 4) Adresa e pajtimtarit
  - 5) Zgjedhja e pajtimtarit për numërorin telefonik të përgjithshëm:
    1. “Jo” (default)
    2. “Po” përfshihen në fushë të veçantë elementet që pajtimtari dëshiron të publikohen.
  - 6) Zgjedhja e pajtimtarit për thirrjet/komunikimet pa kërkesë, pra a dëshiron të jetë pjese e Regjistrin Do Not Call Me (Mos më Merr në Telefon):
    1. “Jo”
    2. “Po”
8. Sipërmarrës ofrues i shërbimit publik telefonik ka detyrimin që të sigurojë integritetin dhe saktësinë e informacionit të Bazës së Dhënave të Pajtimtarëve si dhe të ruajë konfidencialitetin e tyre sipas legjislacionit në fuqi, përfshirë Ligjin 9918, Ligji Nr. 9987, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar, si dhe akteve të nxjerra në plotësim të tyre.
9. Ofruesit e shërbimit publik telefonik kanë detyrim që të plotësojnë të gjitha kërkesat e arsyeshme për qëllime të ofrimit të Numërorit Telefonik të Përgjithshëm, shërbimet e kërkimit të informacionit në numëror, krijimit dhe funksionimit të Regjistrin Do Not Call Me dhe si dhe të krijimit, administrimit dhe mirëmbajtjes së **Bazës Kombëtare të Dhënave të Numrave të Telefonit (National Telephone Directory Database-NTDD)**, duke dhënë informacionin relevant sipas qëllimit:
  - a. Për Numërorin Telefonik të Përgjithshëm, shërbimet e kërkimit të informacionit në numëror: informacion vetëm për pajtimtarët që kanë shprehur dëshirën për t’u përfshirë në Numërorin Telefonik të Përgjithshëm. Këto detaje janë emri/mbiemri, numri i telefonit dhe adresa (nëse kjo e fundit është zgjedhur nga pajtimtari për t’u përfshirë në Numëror)
  - b. Për regjistrin Do-Not-Call Me: informacion vetëm për pajtimtarët që kanë bërë zgjedhjen për t’u përfshirë në Regjistrin Do Not Call Me. Këto detaje përfshijnë vetëm Numrin e Telefonit të pajtimtarit që ka bërë këtë zgjedhje.
  - c. NTDD: informacioni në pikat (a) dhe (b) më sipër.



Ofruesi i shërbimit publik telefonik jep informacionin sipas kësaj pike në formatin e rënë dakord, në terma dhe kushte të drejta, objektive, të orientuara në kosto dhe jo-diskriminuese.

10. **AKEP zgjedh një Administrator për menaxhimin dhe mirëmbajtjen e Bazës Kombëtare të Dhënave të Numrave të Telefonit (NTDD)**, sipas akteve ligjore apo nënligjore në fuqi. Administratori i NTDD ka detyrimin që të sigurojë integritetin, saktësinë, përditësimin dhe ruajtjen e konfidencialitetit të informacionit të NTDD sipas legjislacionit në fuqi, përfshirë Ligjin nr. 9918/2008, Ligji Nr.9987, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar, si dhe akteve të nxjerra në plotësim të tyre dhe/ose për këtë qëllim.
11. Në rastet e ndryshimit të zgjedhjes së pajtimtarit sipas pikës 6 më sipër, ofruesi i shërbimit i komunikon menjëherë ndryshimin e zgjedhjes së pajtimtarit Administruesit të NTDD, si dhe ofruesit/ofruesve të Numërorit Telefonik të Përgjithshëm, shërbimet e kërkimit të informacionit në numëror, të cilët reflektojnë këtë ndryshim sipas rregullave përkatëse të AKEP për Menaxhimin dhe Mirëmbajtjen e NTDD dhe shërbimeve të Numërorit (për t’u përgatitur në një fazë më të vonë).
12. Ofruesit e shërbimit publik telefonik, objekt i detyrimeve të mësipërme, duhet të krijojnë databazën e cituar në pikën 7 më sipër, brenda 6 muajve nga hyrja në fuqi e ketyre rregullave. Në këtë proces operatorët celularë kanë detyrim të saktësojnë dhe ID e pajtimtarit sipas Numrit Unik Personal, përfshirë adresimin e problemit të regjistrimit fiktiv të një sasive të pajustificuar numrash celulare në emrin e një pajtimtari.
13. Ofruesit e shërbimeve Telecenter, direct-marketing etj, që kryejnë thirrje/komunikime drejt numrave telefonikë për qëllime marketingu, kanë detyrimin që të marrin akses në Regjistrin Do Not Call Me nga Administratori i NTDD dhe të mos kryejnë thirrje drejt numrave të përfshira në këtë regjistër,
14. Ofruesit e shërbimeve Telecenter, direct-marketing etj kanë detyrim që për thirrjet/komunikimet për qëllime marketingu të zbatojnë detyrimet sipas kësaj Rregulloreje dhe rregullave të tjera që mund të nxjerrë AKEP, si dhe rregullat specifike për këto komunikime të hartuara nga institucionet si Komisioneri i Mbrojtjes së të Dhënave Personale dhe Komisioni Mbrojtjes së Konsumatorit, sipas legjislacionit përkatës në fuqi.
15. Formularët e regjistrimit të të dhënave të pajtimtarit, si dhe çdo ndryshim i tyre hartohen nga sipërmarrësi dhe miratohen nga AKEP. Ato duhet të përmbajnë elementët e përcaktuar në Ligjin 9918 dhe në këtë rregullore.

Në këtë Aneks AKEP ka përfshirë dhe formularët aktualë e regjistrimit të pajtimatrëve, të hartuara dhe miratuara nga AKEP sipas nenit 101 të Ligjit 9918. AKEP propozon që në versionin final të kësaj Rregulloreje të miratojë elementët kryesorë të këtyre formularëve, siç janë aktualisht, përfshirë propozimet në këtë draft-rregullore duke lënë fleksibilitet për operatorët për hartimin e tyre, si dhe për përdorimin e një formulari (në vend të 2 apo 3) në rastet e ofrimit të disa shërbimeve së bashku si Telefoni fikse dhe Akses në Internet nga rrjet fikse, apo dhe celular.

<b>LOGO ESIPERMARRESIT</b>	<b>FORMULAR REGJISTRIMI</b> <b>PER PERDO RUESIT E SHERBIMEVE TE KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE NE</b> <b>RRJETE TE LEVIZSHEM</b> <i>Plotësimi i formularit bëhet me gërma të mëdha shqypi</i>	
<b>I. Kategoria e përdoruesit</b>		
<b>Personale</b>	<b>Biznes</b>	
<input type="checkbox"/> <b>INDIVID</b>	<input type="checkbox"/> <b>PERSON FIZIK</b> <input type="checkbox"/> <b>PERSON JURIDIK</b> <input type="checkbox"/> <b>INSITUACION PUBLIK E TE TJERE</b> Emri i personit fizik / juridik / institucionit publik e të tjerë _____	
	Numri i dokumentit të regjistrimit në organin tatimor (Çertifikatë / NIPT) _____	
<b>II. REGJISTRIMI I PERDO RUESIT PRANE SIPERMARRESIT BEHET NGA :</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Përdoruesi</b>	<input type="checkbox"/> <b>Personi i autorizuar</b>	<input type="checkbox"/> <b>Kujdestari ligjor</b>
<b>III. Dokumenti i Identifikimit i përdorur për regjistrim :</b>		
<b>Lloji i dokumentave të detyrueshme për regjistrim</b>		<b>Të dhënat e dokumentit të identifikimit</b>
<b>1 E detyrueshme për persona mbi 18 vjeç</b>		Numri Personal _____
<input type="checkbox"/> Letërmjftim ID (Karta e Identitetit) (sipërmarrësi bën dhe ruan fotokopjen e saj)		_____
<b>2 Vetëm për persona nën 18 vjeç dhe të huaj:</b>		<b>Numri pas apotës</b>
<input type="checkbox"/> Pasaportë		_____
<input type="checkbox"/> Letërmjftim ID (Karta e Identitetit) (sipërmarrësi bën dhe ruan foto kopjen e saj)		Numri Personal _____ Për persona shtetas të huaj shënohet dhe shteti përkatës
<b>3 Vetëm për personat e autorizuar/Kujdestar Ligjor</b>		_____
<input type="checkbox"/> Autorizim / Prokurë (për rastin e regjistrimit nga Personi i Autorizuar) (depozitohet Autorizimi/Prokura)		
<input type="checkbox"/> Letërmjftim ID (Karta e Identitetit) e personit të Autorizuar/Kujdestar Ligjor (sipërmarrësi bën dhe ruan foto kopjen e saj)		
<input type="checkbox"/> Letërmjftim ID (Karta e Identitetit) e përdoruesit (sipërmarrësi bën dhe ruan foto kopjen e saj)		_____
<b>IV. INFORMACION I PERDO RUESIT TE SHERBIMIT</b>		
<i>Ky seksion plotësohet sipas të dhënave të mëjta të identifikimit në seksion III dhe përçdo person që do të përdo rë kartën SIM, përfshirë përkatësimin e Biznes dhe rastet kur regjistrimi kryhet nga Personi i Autorizuar apo Kujdestar Ligjor</i>		
Emri _____	Mbiemri _____	
Datëlindja _____ <i>data - muaji - viti</i>		
Vendlindja: Rrethi _____	Shteti _____	Shënohet vetëm për persona me mjet identifikimi të një shteti të huaj
<b>V. Identifikimi i përdoruesit në rrjetin e komunikimeve elektronike</b>		
<input type="checkbox"/> Lloji i kartës SIM	Identifikimi i kartës SIM:	
<input type="checkbox"/> SIM Telefoni/Të dhëna	Numri i kartës SIM* _____	
<input type="checkbox"/> SIM vetëm të dhëna si USB, modem p.sh.	Numri serial i kartës SIM _____	
*Në rast të humbjes së kartës SIM, ju lutemi njoftoni në numrin pa pagesë _____		
<b>Shënim:</b>		
Regjistrimi i te anenave sipas këtij formulari është detyrues i Ligjit 9910 ane në rastet e parashikuara me uqje anenat e këtij formulari dhe shënimet e komunikimeve u vihen në dispozicion autoriteteve të përcaktuara në Kodin e Procedurave Penale, në bazë të kërkesës së autoriteteve.		
1 Deklarimet e të dhënave të rreme apo paraqitja e dokumenteve të falsifikuara për regjistrim, përbëjnë krime të falsifikimit dhe/ose përdorimit të dokumenteve të falsifikuara, që parashikohen nga nenet 186, 189 ose 191 të Kodit Penal të Republikës së Shqipërisë.		
<b>Deklarim i Përdoruesit:</b>		
1 Deklaroj se qëllimi i blerjes së Kartës SIM është për përdorimin tim personal/biznes apo të personit të deklaruar dhe <u>jo për rishitje</u> apo përdorim për qëllime timsi apo në kundërshtim me ligjin.		
2 Deklaroj që të dhënat e mësipërme janë të vërteta		
3 Mora dijeni të plotë për shënimet dhe pranoj të gjitha kushtet e mësipërme		
Përdoruesi / Personi i Autorizuar / Kujdestari ligjor		<b>Për Sipërmarrësin :</b>
_____		_____
( emër, mbiemër, nënshkrimi )		( emër, mbiemër, nënshkrimi i personit të autorizuar )
Përçdo informacion në lidhje me regjistrimin, përfshirë ndryshime të të dhënave kontaktoni me sipërmarrësin në numrin pa pagesë _____		Data e regjistrimit (data-muaji-viti) _____
		Qyteti: _____

<b>LOGO ESIPERMARRESIT</b>	<b>FORMULAR REGJISTRIMI</b> <b>PER PERDO RUESIT E SHERBIMEVE TE KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE NE</b> <b>RRJETE TELEFONIKE TE QENDRUESHME</b> <i>Plotësimi i formularit bëhet me gërma të mëdha shtypi</i>
----------------------------	---

I. Kategoria e përdoruesit	
<b>Personale</b>	<b>Biznes</b>
<input type="checkbox"/> INDIVID	<input type="checkbox"/> PERSON FIZIK <input type="checkbox"/> PERSON JURIDIK <input type="checkbox"/> INSTITUCION PUBLIK E TE TJERE
Emri i personit fizik / juridik / institucionit publik e të tjerë	
<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Numri i dokumentit të regjistrimit në organin tatimor (Çertifikatë / NIPT)	
<input style="width: 100%;" type="text"/>	

II. REGJISTRIMI I PERDO RUESIT PRANE SIPERMARRESIT BEHET NGA :		
<input type="checkbox"/> Përdoruesi	<input type="checkbox"/> Personi i autorizuar	<input type="checkbox"/> Kujdestari ligjor

III. Dokumenti i Identifikimit i përdorur për regjistrim :	
<b>Lloji i dokumentave të detyrueshme për regjistrim</b> <b>1 E detyrueshme për persona mbi 18 vjeç</b> <input type="checkbox"/> Letërmjftim ID (Karta e identitetit) (sipërmarrësi bën dhe ruan fotokopjen e saj) <b>2 Vetëm për persona nën 18 vjeç dhe të huaj:</b> <input type="checkbox"/> Pasaportë <input type="checkbox"/> Letërmjftim ID (Karta e identitetit) (sipërmarrësi bën dhe ruan fotokopjen e saj) <b>3 Vetëm për personat e autorizuar/Kujdestar Ligjor</b> <input type="checkbox"/> Autorizim / Prokurë (për rastin e regjistrimit nga Personi i Autorizuar) (depozitohet Autorizimi/Prokurë) <input type="checkbox"/> Letërmjftim ID (Karta e identitetit) e personit të Autorizuar/Kujdestar Ligjor (sipërmarrësi bën dhe ruan fotokopjen e saj) <input type="checkbox"/> Letërmjftim ID (Karta e identitetit) e përdoruesit (sipërmarrësi bën dhe ruan fotokopjen e saj)	<b>Të dhënat e dokumentit të identifikimit</b> Numri Personal <input style="width: 100%;" type="text"/> Numri pasaportës <input style="width: 100%;" type="text"/> Numri Personal <input style="width: 100%;" type="text"/> Për persona shtetas të huaj shënohet dhe shteti përkatës

IV. INFORMACION I PERDORUESIT TE SHERBIMIT	
Emri <input style="width: 100%;" type="text"/>	Mbiemri <input style="width: 100%;" type="text"/>
Datëlindja <input style="width: 20%;" type="text"/> - <input style="width: 20%;" type="text"/> - <input style="width: 20%;" type="text"/>	Shteti <input style="width: 100%;" type="text"/>
Vendlindja <small>data</small> <input style="width: 20%;" type="text"/> <small>muaji</small> <input style="width: 20%;" type="text"/> <small>viti</small> <input style="width: 20%;" type="text"/>	Shënohet vetëm për persona me mjet identifikim të një shteti të huaj

V. Identifikimi i përdoruesit në rrjetin e komunikimeve elektronike
Numri i telefonit të pajuntarit, për shënimin kodin NDLC
<input style="width: 100%;" type="text"/>

**Shënim:**  
 Regjistrimi i ve anëve sipas këtij formulari është aetyrim i Ligjit 9918 ane ne rastet e parashtuara me ligj te anenat e ketyj formuarit dhe skedaret e komunikimeve u vihen në dispozicion autoriteteve të përcaktuara në Kodin e Procedurave Penale, në bazë të kërkesës së ...

2 Deklarimet e të dhënave të rreme apo paraqitja e dokumenteve të falsifikuara për regjistrim, përbëjnë krime të falsifikimit dhe/ose përdorimit të dokumenteve të falsifikuara, që parashikohen nga nenet 186, 189 ose 191 të Kodit Penal të Republikës së Shqipërisë.

**Deklarim i Përdoruesit:**

1 Deklaroj se qëllimi i blerjes së shërbimit është për përdorim tim personal/biznes apo të personit të deklaruar dhe jo për rishitje apo përdorim për qëllime fitimi apo në kundërshtim me ligjin.

2 Deklaroj që të dhënat e mësipërme janë të vërteta

3 Mora dijeni të plotë për shënimet dhe pranoj të gjitha kushtet e mësipërme

Përdoruesi / Personi i Autorizuar / Kujdestari ligjor <input style="width: 100%;" type="text"/> (emër, mbiemër, nënshkrimi)	<input style="width: 100%;" type="text"/> (emër, mbiemër, nënshkrimi i personit të autorizuar)
ndryshime të të dhënave kontaktoni me sipërmarrësin në numrin pa pagesë _____	Data e regjistrimit (data-muaji-viti) <input style="width: 20%;" type="text"/> - <input style="width: 20%;" type="text"/> - <input style="width: 20%;" type="text"/>

<b>LOGO E SIPERMARRESIT</b>	<b>FORMULAR REGJISTRIMI</b> PER PERDORUESIT E SHERBIMIT te aksesit ne internet NE RRJETE fikse <i>Plotësimi i formularit bëhet me gërma të mëdha shtypi</i>
-----------------------------	---

<b>I. Kategoria e përdoruesit</b>	
<b>Personale</b>	<b>Biznes</b>
<input type="checkbox"/> <b>INDIVID</b>	<input type="checkbox"/> <b>PERSON FIZIK</b> <input type="checkbox"/> <b>PERSON JURIDIK</b> <input type="checkbox"/> <b>INSTITUCION PUBLIK E TE TJERE</b>
Emri i personit fizik / juridik / institucionit publik e të tjerë	
Numri i dokumentit të regjistrimit në organin tatimor (Certifikatë / NIP)	

<b>II. REGJISTRIMI I PERDORUESIT PRANE SIPERMARRESIT BEHET NGA :</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Përdoruesi</b>	<input type="checkbox"/> <b>Personi i autorizuar</b>	<input type="checkbox"/> <b>Kujdestari ligjor</b>

<b>III. Dokumenti i Identifikimit i përdorur për regjistrim :</b>	
<b>Lloji i dokumentave te detyrueshme per regjistrim</b>	<b>Të dhënat e dokumentit të identifikimit</b>
<b>1 E detyrueshme për persona mbi 18 vjeç</b>	Numri Personal
<input type="checkbox"/> Letërmjftim ID (Karta e Identitetit) (sipërmarrësi bën dhe ruan fotokopjen e saj)	
<b>2 Vetëm për persona nën 18 vjeç dhe të huaj:</b>	Numri pasaportes
<input type="checkbox"/> Pasaportë (sipërmarrësi bën dhe ruan fotokopjen e saj)	
	Per persona me pasaporta te huaja sheno het dhe shteti perketes
<input type="checkbox"/> Letërmjftim ID (Karta e Identitetit) (sipërmarrësi bën dhe ruan fotokopjen e saj)	Numri Personal
	Për persona shtetas të huaj shënohet dhe shteti përkatës
<b>3 Vetëm për personat e autorizuar/Kujdestar Ligjor</b>	
<input type="checkbox"/> Autorizim / Prokurë (për rasim e regjistrimit nga Person i Autorizuar) (depozitohet Autorizim/Prokura)	
<input type="checkbox"/> Letërmjftim ID (Karta e Identitetit) e personit te Autorizuar/Kujdestar Ligjor (sipërmarrësi bën dhe ruan fotokopjen e saj)	
<input type="checkbox"/> Letërmjftim ID (Karta e Identitetit) e përdoruesit (sipërmarrësi bën dhe ruan fotokopjen e saj)	

<b>IV. INFORMACION I PERDORUESIT TE SHERBIMIT</b>	
K	
Emri	Mbiemri
Datëlindja	
Vendlindja	Shteti
Sheno het vetem per persona me mjet identifikimi te nje shteti te huaj	

<b>V. Identifikimi i përdoruesit ne rrjetin e komunikimeve elektronike</b>	
Menyra e identifikimit/autentifikimit te përdoruesit ne rrjet	
Adrese IP statike	
Tjeter (sipërmarrësi shënon menyren e identifikimit)	

**Shënim:**

1 Regjistrimi i te dheneve sipas ketij formulari eshte detyrim i Ligjit 9918 dhe në rastet e parashikuara me ligj të dhënat e këtij formulari dhe skedaret e komunikimeve u vihen në dispozicion autoriteteve të përcaktuara në Kodin e Procedurave Penale, në bazë të kërkesës së Deklarimit e të dhënave të rreme apo paraqitja e dokumenteve të falsifikuara për regjistrim, përbëjnë krime të falsifikimit dhe/ose përdorimit të dokumenteve të falsifikuara, që parashikohen nga nenet 186, 189 ose 191 të Kodit Penal të Republikës së Shqipërisë.

**Deklarim i Përdoruesit:**

1 përdorim për qëllime fitimi apo në kundërshtim me ligjin.

2 Deklaroj që të dhënat e mësipërme janë të vërteta

3 Mora dëjten te plote per shenimet dhe pranoj te gjitha kushtet e mesiperm

Përdoruesi / Personi i Autorizuar / Kujdestari ligjor	
(emër, mbiemër, nënshkrimi)	(emër, mbiemër, nënshkrimi i personit të autorizuar)
ndryshime të të dhënave kontaktit me sipërmarrësin në numrin pa pagesë	Data e re-regjistrimit (data-muaji-viti)

<b>LOGO E SIPERMARRESIT</b>	<b>FORMULAR REGJISTRIMI</b> <b>PER PERDORUESITE SHERBIMIT te aksesit ne internet NE Internet kafe</b> <i>Plotësimi i formularit bëhet me gërma të mëdha shtypi</i>
-----------------------------	--

**IDokumenti i Identifikimit i përdorur për regjistrim :**

Lloji i dokumentave te detyrueshme per regjistrim	Të dhënat e dokumentit të identifikimit
<b>1 E detyrueshme për persona mbi 18 vjeç</b> <input type="checkbox"/> Letërmjofitim ID (Karta e Identitetit) (sipërmarrësi bën dhe ruan fotokopjen e saj)	Numri Personal <input style="width: 100%;" type="text"/>
<b>2 Vetëm për persona nën 18 vjeç dhe të huaj:</b> <input type="checkbox"/> Pasaportë <input type="checkbox"/> Letërmjofitim ID (Karta e Identitetit) (sipërmarrësi bën dhe ruan fotokopjen e saj)	Numripasaportës <input style="width: 100%;" type="text"/> Numri Personal <input style="width: 100%;" type="text"/> <i>Për persona shtetas të huaj shënohet dhe shteti përkatës</i>
<input type="checkbox"/> Letërmjofitim ID (Karta e Identitetit) e personit të Autorizuar/Kujdestar Ligjor/Prind	

**IV. INFORMACION I PERDORUESIT TE SHERBIMIT**

*Ky seksion plotësohet sipas të dhënave të mjetit të identifikimit në seksionin III*

Emri	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Mbiemri	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Datëlindja	<input style="width: 20%;" type="text"/> - <input style="width: 20%;" type="text"/> - <input style="width: 40%;" type="text"/> <i>data muaji viti</i>	Shteti	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Vendlindja :	Rrethi <input style="width: 100%;" type="text"/>	<i>Shënohet vetëm për persona me mjet identifikimi të një shteti të huaj</i>	

**Shënim:**  
 Regjistrimi i te anenave sipas ketyj formuarit eshte detyrim i Ligjit 9918 ane ne raste e parashikuara me uqj te anenar e ketyj formuarit  
 1 dhe skedaret e komunikimeve u vihen në dispozicion autoriteteve të përcaktuara në Kodin e Procedurave Penale, në bazë të kërkesës së tyre.  
 2 Deklarimet e të dhënave të rreme apo paraqitja e dokumenteve të falsifikuara për regjistrim, përbëjnë krime të falsifikimit dhe/ose përdorimit të dokumenteve të falsifikuara, që parashikohen nga nenet 186, 189 ose 191 të Kodit Penal të Republikës së Shqipërisë.

**Deklarim i Përdoruesit:**  
 1 Deklaroj se **qëllimi i blerjes së sherbimit është** për përdorimin tim personal apo të personit të deklaruar dhe **jo për rishitje** apo përdorim për qëllime fitimi apo në kundërshtim me ligjin.  
 2 Deklaroj që të dhënat e mësipërme janë të vërteta  
 3 Mora dijeni te plote per shenimet dhe pranoj te gjitha kushtet e mesiperm

Përdoruesi / Personi i Autorizuar / Kujdestari ligjor  <input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/> ( emër, mbiemër, nenshkrimi )	<b>Për Sipërmarrësin :</b>  <input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/> ( emër, mbiemër, nenshkrimi i personit të autorizuar )  Data e regjistrimit ( data-muaji-viti ) <input style="width: 20%;" type="text"/> - <input style="width: 20%;" type="text"/> - <input style="width: 40%;" type="text"/> Qyteti:
---	---