



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE

RREGULLORE

Nr.39 datë 17.12.2015

**PËR PROCEDURAT E ZGJIDHJES SË MOSMARRËVESHJEVE
NDËRMJET PËRDORUESIT DHE OFRUESIT TË SHËRBIMIT POSTAR
DHE MOSMARRËVESHJEVE NDËRMJET OFRUESVE TË SHËRBIMIT
POSTAR**

Miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP nr.2652 datë 17.12.2015

Kreu.I

Dispozita të përgjithshme

Neni 1

Qëllimi

Qëllimi i hartimit të kësaj rregulloreje është përcaktimi i procedurave dhe strukturës përkatëse për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet përdoruesve dhe ofruesve të shërbimit postar si dhe i mosmarrëveshjeve ndërmjet ofruesve të shërbimit postar, të cilat kanë të bëjnë me të drejtat dhe detyrimet e përcaktuara në Ligjin nr. 46/2015 dhe aktet nënligjore në zbatim të tij.

Neni 2

Objekti

Përcaktimi i kushteve, procedurave, afateve dhe rregullave për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis përdoruesve dhe ofruesve të shërbimit postar, si dhe i mosmarrëveshjeve midis ofruesve të shërbimit postar, me qëllim marrjen e Vendimeve që synojnë përmbushjen e objektivave rregullatorë për nxitjen e konkurrencës dhe mbrojtjen e interesave të përdoruesve.

Neni 3

Baza Ligjore

Kjo Rregullore hartohet duke u mbështetur në:

1. Ligjin nr. 46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë” nenet 9 pika 13 dhe 14, Neni 37, 55 dhe 56;
2. Ligjin Nr .8485 datë 12.05.1999, “Kodi i procedurave administrative”, i ndryshuar;
3. Ligjin Nr.10279 datë 20.05.2010 “Për kundravajtjet administrative”, i ndryshuar.

Neni 4

Përkufizime

Përveç sa parashikohet në Ligjin Nr. 46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë” termat e mëposhtëm do të kenë këto kuptime:

1. **“Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP)”** është organi rregullator, i cili mbikëqyr kuadrin rregullator, të përcaktuar në legjislacionin në fuqi për komunikimet elektronike dhe postare.
2. **“Ofruesi i shërbimit postar”** është personi fizik ose juridik që ofron një ose më shumë shërbime postare.
3. **“Ofruesi i shërbimit universal”** është një ofrues i shërbimeve postare, i cili, sipas dispozitave të ligjit Nr. 46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”, është caktuar për ofrimin e shërbimit universal postar.
4. **“Përdorues”** është çdo person fizik ose juridik që përdor shërbime postare si dërgues apo marrës.
5. **“Shërbime postare”** janë shërbimet që përfshijnë pranimin, përpunimin, transportin dhe shpërndarjen e dërgesave postare në rrjetin postar kombëtar dhe ndërkombëtar/ndërkufitar.
6. **“Shërbim universal postar”** është një minimum i përcaktuar shërbimesh, të një cilësie të caktuar, i mundshëm për të gjithë përdoruesit në territorin e Republikës së Shqipërisë, pavarësisht nga vendndodhja gjeografike, me çmime të përballueshme, sipas përcaktimeve në nenin 12 të ligjit nr.46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”.
7. **“Komisioni për Zgjidhjen e Mosmarrëveshjes”** shkurtimisht këtu e në vijim **“KZM”** është struktura përgjegjëse për shqyrtimin dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis ofruesve të shërbimit postar dhe midis përdoruesve dhe ofruesve të shërbimit postar.
8. **“Palët në mosmarrëveshje”** janë ofrues të shërbimit postar dhe përdorues të shërbimit postar:
 - a) me kërkesë të të cilit ka filluar procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjes;
 - b) ndaj të cilit ka filluar procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, ose të cilit i drejtohet apo synohet t’i drejtohet vendimi i procedurës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes;
9. **“Ligj”** Ligji Nr. 46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë” ;
10. **“e-ankesa”** është aplikacioni on-line i publikuar në faqen zyrtare të AKEP si alternativë që përdoruesi të paraqesë kërkesën e tij për zgjidhjen e mosmarrëveshjes.
11. **“Termet dhe kushtet e përgjithshme të ofrimit të shërbimeve postare”** Termet dhe kushtet sipas nenit 32 të Ligjit Nr. 46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”.
12. **“Kontratë ndërmjet ofruesit të shërbimit dhe përdoruesit”** nënkuptohet kontratë e lidhur ndërmjet ofruesit të shërbimit dhe përdoruesit për pranimin e një objekti ose marrjen përsipër të një shërbimi.
13. **“Drejtoria e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve dhe e mbrojtjes së konsumatorit”** pjesë e strukturës së AKEP.

Neni 5

Fusha e zbatimit

Përcaktimet e kësaj Rregullore janë të detyrueshme për t’u zbatuar nga KZM, përdoruesit dhe ofruesit e shërbimeve postare, të cilët janë të pajisur me Autorizim lëshuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare në përputhje me parashikimet e ligjit.

Kreu II

Komisioni i Zgjidhjes së Mosmarrëveshjeve

Neni 6

Funksionet e KZM

1. KZM është struktura përgjegjëse për shqyrtimin dhe zgjidhjen mosmarrëveshjeve ndërmjet përdoruesit dhe ofruesit të shërbimit postar dhe shqyrtimin e mosmarrëveshjeve ndërmjet ofruesve të shërbimit postar.
2. KZM ngrihet me Urdhër të Kryetarit të Këshillit Drejtues të AKEP me propozim të Drejtorit të Drejtorisë së zgjidhjes së mosmarrëveshjeve dhe mbrojtjes së konsumatorit.
3. Drejtori i Drejtorisë së zgjidhjes së mosmarrëveshjeve dhe mbrojtjes së konsumatorit i propozon Kryetarit të KD-së të AKEP, anëtarët e KZM rast pas rasti për çdo procedurë mosmarrëveshjeje në kompetencë të AKEP, në përputhje me objektin e mosmarrëveshjes, parashikimet e Ligjit dhe kësaj Rregulloreje.
4. KZM me kërkesë apo kryesisht, përfshin si palë në procedurë çdo person tjetër, të përcaktuar ose lehtësisht të përcaktueshëm, të ndryshëm nga palët në mosmarrëveshje i cili mund të cënohet në të drejtat apo interesat e tij të ligjshëm, si rezultat i kësaj procedure për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.

Neni 7

Përbërja e KZM

1. KZM përbëhet nga Kryetari dhe 4 anëtarë.
2. Kryetari i KZM është në çdo rast Drejtor i Drejtorisë së zgjidhjes së mosmarrëveshjeve dhe mbrojtjes së konsumatorit.
3. Ankesat shqyrtohen në mbledhje, me pjesëmarrjen e të paktën 3 (tre) anëtarëve.
4. Kryetari i KZM drejton mbledhjen dhe është përgjegjës për kryerjen me korrektësi dhe përgjegjshmëri të të gjitha procedurave administrative deri në marrjen e Vendimit përfundimtar.

Kreu III

Procedura e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve

Neni 8

Mosmarrëveshje ndërmjet përdoruesit dhe ofruesit të shërbimit postar

1. Nëse mosmarrëveshja ndërmjet përdoruesit dhe ofruesit të shërbimit postar, nuk zgjidhet sipas procedurave të ankesave, referuar nenit 37 të Ligjit nr.46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”, përdoruesi ka të drejtë brenda 15-ditëve nga marrja e përgjigjes me shkrim nga ofruesi i shërbimit postar t’i drejtohet AKEP me shkrim, për zgjidhjen e mosmarrëveshjes.
2. Në rast se ofruesi i shërbimeve postare nuk kthen përgjigje, zbatohen rregullat e parashikuara në legjislacion në fuqi.
3. Ankesa pranë AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjes bëhet me formularin përkatës bashkëngjitur Rregullores (ANEKSI 1 Formular kërkesë/ankim).
4. Në një procedurë të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, të filluar sipas parashikimeve të kësaj Rregulloreje, Drejtoria e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve dhe e mbrojtjes së konsumatorit nëpërmjet specialistit përkatës (Specialisti i Trajtimit të Mosmarrëveshjeve midis Pajtimtarëve me Sipërmarrësit dhe Përdoruesve me Ofruesit e Shërbimeve Postare) kontrollon përmbushjen e elementëve të mëposhtëm:
 - a) shqyrton dhe vlerëson paraprakisht kërkesën lidhur me përmbushjen e kriterëve formalë ligjorë, si legjitimimi, afati, forma dhe cdo kriter tjetër të parashikuar nga Ligji dhe kjo Rregullore.
 - b) informon me shkrim Drejtorin e Drejtorisë mbi rezultatet e verifikimit të përmbushjes së kriterëve formalë në dokumentacionin e depozituar;
5. Verifikimi paraprak i dokumentacionit është baza mbi të cilën gjykohet dhe vlerësohet nëse ankesa do të jetë ose jo objekt i shqyrtimit nga KZM.

Neni 9

Mosmarrëveshje ndërmjet ofruesve të shërbimit postar.

1. KZM fillon një procedurë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me marrjen e kërkesës së secilës palë në mosmarrëveshje.
2. Kërkesa pranë AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjes bëhet me formularin përkatës sipas (ANEKS I, Formular kërkesë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve).
3. Kërkuesi duhet të vërtetojë se ka bërë të gjitha përpjekjet për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me palën tjetër, përpara se t’i drejtohet AKEP-it për zgjidhje. Për këtë duhet të depozitohet bashkë me kërkesën për zgjidhje mosmarrëveshje edhe kopje të

dokumentave/provave të korrespondencave, të shkëmbyera mes palëve në mosmarrëveshje.

4. Me marrjen e kërkesës me shkrim nga ofruesi i shërbimeve postare, Drejtoria e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve dhe e mbrojtjes së konsumatorit nëpërmjet specialistit përkatës (Specialistit të Trajtimit të Mosmarrëveshjeve midis Ofruesve të Shërbimeve Postare) verifikon paraprakisht kërkesën lidhur me përmbushjen e kritereve formalë ligjorë referuar nenit 8 gërma a) dhe b) të kësaj rregulloreje, si dhe objektin e mosmarrëveshjeve nëse është ose jo në përputhje me të drejtat dhe detyrimet e përcaktuara në Ligjin nr.46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë” dhe akteve nënligjore të nxjerra në zbatim të tij.
5. Verifikimi paraprak i dokumentacionit është baza mbi të cilën gjykohet dhe vlerësohet nëse kërkesa do të jetë ose jo objekt i shqyrtimit .

Kreu IV

Dispozita të përbashkëta për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.

Neni 10

Paraqitja e ankimit

1. Formulari i Ankimit, paraqitet në AKEP në adresën Rr. “Abdi Toptani”, godina “Torre Drin”, kati IX-të, Tiranë në një nga format poshtëshënuar:

1. Kërkesa/ankimi sipas formularit në Aneksin I, paraqitet në AKEP në format e komunikimit si më poshtë:

a) me postë ose dorazi dërguar zyrën e protokollit, në adresën Rr. “Abdi Toptani”, Godina “Torre Drin”, kati IX-të, Tiranë;

b) në formë elektronike në aplikacionin e- ankesa, i cili gjendet në faqen zyrtare të AKEP: www.akep.al

c) me e-mail, në adresën: info@akep.al

d) si dhe në çdo formë tjetër të përshtatshme, faks ose në rrugë elektronike, me kusht që të plotësojë kërkesat e parashikuara në këtë rregullore dhe Aneksit I.

Neni 11

Njoftimi

1.KZM pas verifikimit paraprak të përmbushjes së kriterëve formalë ligjorë, të ankesës:

- a) njofton palën kërkuese me shkrim brenda 8 ditëve se kërkesa është pranuar për vazhdimin e procedurës;
- b) njofton palën kërkuese me shkrim për plotësimin e të metave lidhur me plotësimin e kriterëve formale ligjore, duke caktuar një afat të arsyeshëm, por jo me pak se 3 ditë. Në këtë rast KZM ndihmon në mënyrë aktive palën për plotësimin e të metave të konstatuara. Mosplotësimi i të metave brenda afatit të caktuar përbën shkak për mospranimin e kërkesës.

2. KZM njofton brenda 8 ditëve palën ndaj të cilës është depozituar ankimi duke i përcjellë njoftim mbi kërkesën, duke e vënë në dijeni mbi parashtrimet e paraqitura nga pala kërkuese për t'i mundësuar palës tjetër paraqitjen e shpjegimeve dhe provave në lidhje me çështjen objekt të mosmarrëveshjes.

3.KZM kërkon nga secila palë në mosmarrëveshje të dhëna të plota dhe të sakta, duke respektuar kriterin e konfidencialitetit në lidhje me çështjen objekt të mosmarrëveshjes.

Neni 12

E drejta për të paraqitur parashtrime.

1.Të gjitha palët, në çdo fazë të procedurës, kanë të drejtë të paraqesin parashtrime, mendime, shpjegime për faktet, rrethana apo çështje ligjore, si dhe të depozitojnë prova ose të paraqesin propozime për zgjidhjen e çështjes.

2.Palët, rezervojnë të drejtën për t'u dëgjuar para marrjes së Vendimit përfundimtar nga KZM.

Neni 13

Prova dhe parashtrime

1. KZM:

- a) shqyrton ankesën në përputhje Ligjin - Nr. 46/2015 "Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë"; Kodin e Procedurave Administrative dhe rregullat e përcaktuara në këtë Rregullore;
- b) shqyrton dhe vlerëson provat dhe parashtrimet e vëna në dispozicion nga palët, përdorues dhe ofrues i shërbimit postar;

- c) çmon, sipas bindjes së tij, se cilat fakte konsiderohen të provuara, bazuar në vlerësimin e hollësishëm të çdo prove veçmas dhe të gjitha provave së bashku, si dhe në rezultatin tërësor;
 - d) mund t'i kërkojë palëve, përdorues dhe ofrues të shërbimit postar të dhëna shtesë, apo personave të tretë në rast se provat dhe faktet e depozituara rezultojnë të pamjaftueshme për zgjidhjen e mosmarrëveshjes;
 - e) zgjidh mosmarrëveshjet në mënyrë transparente, të shpejtë, objektive dhe jo diskriminuese.
2. Nëse mosmarrëveshja ndërmjet përdorues dhe ofrues të shërbimit postar nuk zgjidhet në Seancë Pajtimi, KZM pasi të ketë vlerësuar provat dhe parashtrimet e palëve të palëve, del me Vendim të arsyetuar ligjrisht.
 3. Procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjes pranë AKEP-it kryhet pa pagesë.

Neni 14

Pajtimi i palëve

- 1.Përpara, Vendimit përfundimtar, KZM mund të ftojë palët në seancë dëgjimore me qëllim zgjidhjen e mosmarrëveshjes.
- 2.Për mosmarrëveshjet ndërmjet ofruesve të Shërbimit Postar, në seancë dëgjimore/pajtimi, kjo realizohet me praninë e Këshillit Drejtues të AKEP.
- 2.Palët, në seancën pajtimi, kanë të drejtë të paraqesin mendime dhe shpjegime për faktet, rrethana, si dhe të paraqesin propozime për zgjidhjen e çështjes.
3. Akti i pajtimit mes dy ose më shumë palëve në Seancë Pajtimi bëhet në formë të shkruar dhe pasi të lexohet dhe të nënshkruhet nga palët bëhet i plotfuqishëm. Një kopje e këtij akti u jepet palëve në procedurë.
4. Akti i pajtimit mes dy ose më shumë palëve në një seancë pajtimi ka efekt të njëjtë më atë të aktit përfundimtar në procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjes.

Neni 15

Vendimi i Këshilli Drejtues të AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet ofruesve të shërbimit postar .

- 1.Për mosmarrëveshjet ndërmjet ofruesve të shërbimit postar, KZM paraqet pranë Këshillit Drejtues të AKEP, raport të hollësishëm duke përshkruar të gjitha fazat e ndjekuara për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, paraqet pretendimet e palëve të interesuara, përmbledh historinë e procedimit dhe formulon një mendim paraprak për vendimin përfundimtar, duke përmbledhur arsyet ligjore dhe faktike që, sipas vlerësimit të KZM, e justifikojnë vendimin.
- 2.Procedura e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve ndërmjet ofruesve të shërbimit postar përfundon brenda afateve ligjore e përcaktuara sipas Kodit të Procedurave Administrative.

3. Këshilli Drejtues i AKEP, në vendimin për zgjidhjen e mosmarrëveshjes ndërmjet ofruesve të shërbimit postar, bazohet në raportin analitik të përpiluar nga KZM për këtë qëllim sipas pikës 1 të këtij neni si dhe në vlerësimin e tij të pavaruar për çështjen objekt të mosmarrëveshjes.

Neni 16

Vendimi për zgjidhjen e mosmarrëveshjes

1.Vendimi i arsyetuar ligjërisht lidhur me mosmarrëveshjen ndërmjet përdorues dhe ofrues i shërbimit postar merret nga KZM brenda 30 ditëve nga marrja e kërkesës me shkrim të kërkuarit (përdorues /dhe ose/ ofrues i shërbimit postar).

2.Kundër Vendimit të KZM për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet përdorues dhe ofrues të shërbimit postar, secila palë mund të kërkojë zgjidhjen e mosmarrëveshjes në Gjykatën Kompetente, sipas legjislacionit në fuqi.

3.Vendimi i KZM për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet përdoruesit dhe ofruesit të shërbimit është i detyrueshëm për palët, nëse nuk kundërshtohet brenda 30 ditëve nga dita e marrjes dijeni, në gjykatën kompetente, sipas legjislacionit në fuqi.

4. Këshilli Drejtues i AKEP në marrjen e Vendimit për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet ofruesve të shërbimit postar, merr në konsideratë përmbushjen e objektivave rregullatorë për nxitjen e konkurrencës dhe mbrojtjen e interesave të përdoruesve, sipas parashikimeve në Ligjin Nr.46/2015.

5.Kundër Vendimit të Këshillit Drejtues të AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet ofruesve të shërbimit postar, secila palë mund të kërkojë zgjidhjen e mosmarrëveshjes në Gjykatën Kompetente, sipas legjislacionit në fuqi.

Kreu V

Dispozita të fundit

Neni 17

Publikimi

AKEP publikon të gjitha Vendimet që merr për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve duke pasur parasysh ruajtjen e sekretit tregtar të palëve në mosmarrëveshje.

Neni 18

Hyrja në fuqi

1.Kjo Rregullore hyn në fuqi në datën e miratimit të saj, me Vendim të Këshillit Drejtues dhe publikohet në faqen elektronike të AKEP.

ANEKS I

FORMULARI I KËRKESËS

PËR

ZGJIDHJEN E MOSMARRËVESHJES MIDIS PËRDORUESIT DHE OFRUESIT TË SHËRBIMIT POSTAR

Drejtuar: AUTORITETIT TË KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE

Për djeni: _____
(Pala tjetër në mosmarrëveshje / Emri, Adresa e saktë)

I. PËRDORUES I SHËRBIMIT POSTAR

Emri i plotë i ankimuesit/kërkuesit (emër, atësi, mbiemër/ Person fizik/juridik)

Adresa

Qyteti

Shteti

Kodi Postar/Kodi Zip

Nr. Telefoni
(duke përfshirë edhe prefiksin e zonës)

Nr. Faksi
(duke përfshirë edhe prefiksin e zonës)

E-mail

II. PËRSHKRIMI I ANKESËS

1. BAZA LIGJORE

2. OBJEKTI I MOSMARRËVESHJES

3. PRETENDIMET E ANKUESIT PËRSHKRIM I HOLLËSISHËM I FAKTEVE DHE ARGUMENTEVE

4. PROVAT TË CILAT MBËSHITESIN PRETENDIMET(kopje e të cilave duhet t'i bashkëngjitet kërkesës për zgjidhje të mosmarrëveshjeve.

5. LISTA E SHTOJCAVE

Data _____

Nënshkrimi i ankuesit (përdorues /ofrues i shërbimit postar)

ANEKS II

FORMULARI I KËRKESËS PËR ZGJIDHJEN E MOSMARRËVESHJES MIDIS OFRUESVE TË SHËRBIMIT POSTAR

Drejtuar: AUTORITETIT TË KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE

Për dijeni: _____

(Pala tjetër në mosmarrëveshje / Emri, Adresa e saktë)

I. OFRUES SHËRBIMIT POSTAR

Emri i plotë i ankimuesit/kërkuesit (emër, atësi, mbiemër/ Person fizik/juridik)

Adresa

Qyteti

Shteti

Kodi Postar/Kodi Zip

Nr. Telefoni

(duke përfshirë edhe prefiksin e zonës)

Nr. Faksi

(duke përfshirë edhe prefiksin e zonës)

E mail

II. PËRSHKRIMI I ANKESËS

1. BAZA LIGJORE
2. OBJEKTI I MOSMARRËVESHJES

3.PRETENDIMET E ANKUESIT PËRSHKRIM I HOLLËSISHËM I FAKTEVE DHE ARGUMENTEVE

4. PROVAT TË CILAT MBËSHTESIN PRETENDIMET(kopje e të cilave duhet t'i bashkëngjitet kërkesës për zgjidhje të mosmarrëveshjeve.

5. LISTA E SHTOJCAVE

Data_____

Nënshkrimi i ankuesit (ofruet i shërbimit postar)