



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE

V E N D I M

Nr. 2485, datë 26.06.2014

Për

Shqyrtimin e ankimit administrativ të Vodafone Albania sh.a. ndaj sipërmarrësit Plus Communication sh.a., për shkeljet në lidhje me shërbimin e fshehjes së identifikimit të thirrjes.

Këshilli Drejtues (KD) i Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), i përbërë nga:

1. Z. Piro	Xhixho	Kryetar
2. Z. Alban	Karapici	Anëtar
3. Znj. Alketa	Mukavelati	Antëtare
4. Z. Benon	Paloka	Anëtar
5. Znj. Zamira	Nurçe	Anëtare

dhe sekretare Znj. Marsida Drushku, në mbledhjen e datës 26.06.2014, sipas procedurës së përcaktuar në ligjin nr. 9918 datë 19.5.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar, ligjin nr. 8480, datë 27.05.1999 “Për funksionimin e organeve kolegjiale të administratës shtetërore dhe enteve publike” shqyrtoi çështjen me objekt:

Shqyrtimi i ankimit administrativ të Vodafone Albania sh.a. ndaj sipërmarrësit Plus Communication sh.a., për shkeljet në lidhje me shërbimin e fshehjes së identifikimit të thirrjes.

BAZA LIGJORE:

1. Ligji nr. 9918, datë 19.05. 2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar (**Ligji nr. 9918**);
2. Ligji nr. 8485, datë 12.05.1999 “Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë” (K.Pr.A);
3. Rregullore nr. 19, datë 14.6.2010 “Për Aksesin dhe Interkoneksionin”, e ndryshuar;

4. Rregullore nr. 24, datë 2.2.2012 “Për Autorizimin e Përgjithshëm”;
5. 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”

K Ë SH I L L I D R E J T U E S:

Nga shqyrtimi i materialit shkresor, të përbërë nga:

- Shkresa e Vodafone Albania sh.a. me Ref. LRD/098/IK,d atë 14.4.2014 (nr. 1022Prot. i AKEP, datë 115.4.2014) “Përcillet kërkesa e Voafone Albania sh.a. për fillimin e procedimit administrativ ndaj Plus Communication sh.a. për shkeljet në lidhje me shërbimin e fshehjes së identifikimit të thirrjes” dhe materialet bashkëngjitur;
- Shkresën e Plus Communication sh.a. me nr. 480Prot., datë 8.5.2014 (nr. 1022/3Prot i AKEP, datë 8.5.2014) “Kthim përgjigje ankesës së Vodafone Albania sh.a. në lidhje pretendimin për shkeljet me shërbimin e fshehjes së identifikimit të thirrjes”;
- Shkresë e Vodafone me Ref. LRD/120/IK, datë 7.5.2014 “Kërkohet akses mbi procesverbalin e takimit mbi ankesën për shkeljet nga ana e Plus në lidhje me shërbimin e fshehjes së identifikimit të thirrjes”;
- Shkresat e Vodafone me Ref. LRD/099/IK datë 14.4.2014, drejtuar Komisionerit për Mbrojtjen e të Dhënave me objekt “Fillimi i procedimit administrativ ndaj sipërmarrësit Plus për shkeljet në lidhje me përhapjen e paligjshme të dhënave të pajtimtarëve të telefonisë celulare”;
- Shkresa e Vodafone me Ref. LGD/0105/EZ, datë 15.4.2014, drejtuar Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve me objekt “Nisjen e procedimit administrativ ndaj kompanisë Plus Communication sh.a. në lidhje me kryerjen e praktikave tregtare të padrejta, ndalimin e menjëhershëm të kësaj shkeljeje dhe marrjen e masave administrative përkatëse”;
- Shkresa e Plus me nr. 536Prot, datë 26.5.2014 “Në lidhje me shërbimin e identifikimit dhe fshehjes së thirrjes në funksion të sigurisë së pajtimtarëve” drejtuar Ministrisë së Punëve të Brendshme, për dijeni Ministrin të Inovacionit dhe Administratës Publike dhe AKEP”.
- Shkresa e Plus me nr. 536Prot, datë 26.5.2014 (nr. 1424Prot. i AKEP, datë 27.5.2014) drejtuar Ministrisë së Punëve të Brendshme.
- Procesverbali i takimit të mbajtur me datë 21.5.2014 me palët.
- Shkresën e KMDPK nr. 625/1 Prot. datë 21.05.2014, “Kthim përgjigje” drejtuar kompanisë “Vodafone Albania” sh.a drejtuar AKEP.
- Relacion shpjegues mbi Projekt-Vendimin (**Relacioni**),

si dhe duke i'u referuar diskutimeve në mbledhje mbi çështjen, bazës ligjore të sipërcituar,

V Ë R E N:

I. Vodafone Albania sh.a. (Vodafone) me shkresën me Ref. LRD/098/IK,d atë 14.4.2014, shprehet se, argumenton dhe paraqet fakte për shkeljen e ligjit nga ana e Plus Communication sh.a. (Plus) sa i takon shërbimit të fshehjes së identifikimit të thirrjes (CLIR) dhe kërkon ndërhyrjen e AKEP, për ndërprerjen e menjëhershme të shkeljes dhe marrjen e masave administrative respektive ndaj Plus.

Vodafone shpjegon se Plus prej ditësh ofron publikisht në treg për pajtimtarët e tij mundësinë e identifikimit të thirrjes hyrëse (CLI), në ekranin e telefonit të tyre celular, pavarësisht nëse dërguesi i thirrjes (A-Party) mund të ketë aktivizuar shërbimin e parandalimit të identifikimit të thirrjes (CLIR). Ky funksionalitet, aktivizohet automatikisht dhe ofrohet falas për të gjithë klientët e Plus.

Vodafone shpjegon se Plus, nëpërmjet mjeteve të komunikimit publik (faqes zyrtare/Facebook) ka prezantuar këtë praktikë në treg duke synuar të tërheqë pajtimtarët në rrjetin e tij, në shkelje të hapur të legjislacionit, akteve rregullatore në fuqi dhe Marrëveshjeve të interkoneksionit, në shkelje të konkurrencës së lirë.

Vodafone shpjegon se Plus ka shkelur konkretisht:

- Ligjin nr. 9918, i ndryshuar, nenin 125, mbi detyrimin e secilit operator që ofron identifikimin e linjës thirrëse, që t'i mundësojë A-Party që para çdo thirrje të ketë mundësi të fshehtë identifikimin e thirrjes së tij, duke përjashtuar thirrjet për shërbimet e emergjencës. Në këtë mënyrë Plus ekspozon në mënyrë të papërgjeshme pajtimtarët e rrjeteve të tjera si AMC, Vodafone e Eagle Mobile.
- Rregulloren nr. 24, datë 2.2.2012 “Për Autorizimin e Përgjithshëm” aneksi C, seksioni 13/b dhe Rregulloren nr. 19, datë 14.6.2010 “Për aksesin dhe interkoneksionin” neni 5/6, neni 12/VI/a, sipas të cilës operatorët duhet të zbatojnë detyrimet e përcaktuara nga ligji dhe kuadri rregullator përfshirë RIO dhe MI, në lidhje me fshehjen apo tjetërsimin e CLI.
- ORI-n e Vodafone, dhe Marrëveshjen e Interkoneksionit në fuqi me Vodafone, ku parashikohet detyrimi i identifikimit të thirrësit (CLI) për aq kohë sa nuk është aktivizuar nga përdoruesi fshehja e identitetit të numrit thirrës (CLIR).
- Rregulloren nr. 31, datë 26.12.2013 “Për termat e përgjithshme të kontratës së pajtimit për lidhjen dhe aksesin në rrjetin publik të komunikimeve elektronike” seksioni I, pika 13.9; seksioni IV pika 1.15, ku Plus detyrohet të ofrojë mundësinë e parandalimit të identifikimit të linjës së thirrur nëse është teknikisht e mundur.
- Ligjin nr. 9887, datë 10.3.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” neni 5, 6, dhe vendimin nr. 2, datë 10.3.2010 “Për përcaktimin e procedurave të administrimit të regjistrimit të të dhënave personale, hedhjes së të dhënave, të përpunimit dhe nxjerrjes së tyre” seksioni IV, pika 2.

Sa më lart, shpjegon Vodafone, ka fakte konkrete se sjellja e kundërligjshme e Plus, referuar përcaktimeve të neneve 13 e 15 të ligjit nr. 9918, çënon të drejtën legjitime dhe lirinë e Vodafone për të ofruar shërbime komunikimi ndaj pajtimtarëve të tij, si dhe referuar ligjit nr. 9887, mbrojtjen e të dhënave personale dhe privatësisë së tyre. Po ashtu, kjo sjellje bie në kundërshtim me detyrimet e parashikuara në Autorizimin e Përgjithshëm dhe Kontratën e Pajtimimit.

Kjo praktikë, shpjegon Vodafone, duke vendosur standarte të dyfishta, dëmton konkurrencën e lirë dhe efektive, për të cilat AKEP është garantues, si dhe shkakton dëm ekonomik dhe reputacional, me synimin e tërheqjes së pajtimtarëve të operatorëve celularë me praktika të pandershme e të paligjshme.

Vodafone shpjegon se disponon një sërë ankesash dhe anketime të pajtimtarëve, për numrat e bartur tek Plus, të cilët janë shprehur se arsyeja kryesore e largimit nga Vodafone ka qenë ofrimi i shërbimit për çmaskuar numrat e fshehur nga ana e Plus, i vetmi operator që ofron këtë shërbim në tregun Shqiptar. Bashkëngjitur, kërkesës Vodafone ka depozituar printime të këtyre fakteve nga faqa e web e ajo e rrjetit social të Plus. Kjo bën të pamundur konkurrencën e operatorëve të tjerë në kushtet e praktikave të paligjshme e antiligjore të ndjekura nga Plus.

Vodafone, mbështetur në K.Pr.A, nenet 45 e 46 dhe në kompetencat që ligji nr. 9918, neni 8 gërma a dhe l, e neni 137, i njohin AKEP-it, i kërkon:

- Nisjen e procedimit administrativ ndaj Plus Communication sh.a. për shkeljet e sipërpërmendura të legjislacionit në fuqi, në lidhje me pengimin e ofrimit të shërbimit të parandalimit të identifikimit të thirrjes (CLIR) nga sipërmarrësit e tjerë.
- Lëshimin e urdhërit për ndalimin e menjëhershëm të shkeljes së Plus Communication sh.a.
- Marrjen e masave administrative duke i vendosur gjobe Plus Communication, në masën maksimale konform nenet 137 të ligjit nr. 9918.

II. Vodafone me shkresën me Ref. LRD/120/IK, datë 7.5.2014, ka informuar AKEP në lidhje me mbërritjen me vonesë të ftesës së AKEP për zhvillimin e takimit paraprak më datë 30.4.2014, në lidhje me parashtrimet e palëve dhe gjithashtu ka kërkuar të njihet me procesverbalin e takimit.

III. Plus Communication sh.a. me shkresën me nr. 480Prot, datë 8.5.2014, “*Kthim përgjigje shkresës së Vodafone në lidhje me pretendimin për shkeljet me shërbimin e fshehjes së identifikimit të thirrjes*” gjityhashtu informon AKEP për mbërritjen me Vonesë të ftesës për takim më datë 30.4.2014, dhe paraqet në parashtrimet e veta se kërkesa e Vodafone është e pambështetur në fakte, prova e ligj.

Plus shprehet se Vodafone ka paraqitur në kërkesën e vet informacione të pavërteta dhe të interpretuara në mënyrë të gabuar të cilat dëmtojnë imazhin e Plus dhe reputacionin e tij. Në kundërshtim me sa pretendohet nga Vodafone, Plus ka ushtruar veprimtarinë e vet në përputhje të plotë me ligjin nr. 9918, datë 19.5.2018, “*Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë*” i ndryshuar, nent 99 dhe 125.

Duke vijuar Plus, shpjegon se, sic është parashikuar edhe ne kushtet e përgjithshme të kontratës së pajtimtarit (neni IV, 1.15) ka zbatuar detyrimin për ofrimin e mundësisë së paraqitjes dhe të parandalimit të identifikimit të linjës së thirrur dhe asaj thirrëse.

Plus shprehet se, përderisa nuk ka asnjë shpresë apo ankesë të pajtimtarëve për këtë çështje, faktet e pretenduara nga Vodafone për “sjellje të papërgjegjshme dhe të kundërligjishme që çënojnë të drejtën legjitime dhe lirinë e vodafone për të ofruar shërbime të komunikimit ndaj pajtimtarëve të tij” nuk qëndrojnë dhe është papranueshme për Plus dhe reputacionin e tij në marrëdhënie me pajtimtarët e vet.

Plus shprehet se vepron në përputhje të plotë me Marrëveshjen e Interkoneksionit lidhur mes palëve dhe vecanërisht Aneksin V mbi numeracionin dhe CLI.

Në përfundim Plus shprehet se ka vepruar e vepron në përputhje të me dispozitat e nenit 99 dhe 125 të ligjit nr. 9918, datë 19.5.2008 i ndryshuar, Rregulloren nr. 24, datë 2.2.2012 “Për Autorizimin e Përgjithshëm”, Rregulloren nr. 31, datë 26.12.2013 “Për termat e përgjithshme të kontratës së pajtimtarit”, dhe se nuk ekziston asnjë shkelje apo kundravajtje administrative sipas nenit 137 dhe për rrjedhojë edhe pretendimi i Vodafone për paligjshmëri të një shërbimi që Plus e ofron në përputhje me ligjin dhe kontratën e pajtimtarit, është tërësisht i gabuar dhe i pambështetur në ligjin nr. 9918 dhe aktet e tij zbatuese.

IV. AKEP ka njoftuar përsëri palët Vodafone dhe Plus për zhvillimin e takimit më datë 21.5.2014, ora 11:00 me praninë e përfaqësuesve të AKEP.

Në këtë takim, nga Vodafone u mbajt i njëjti qëndrim, duke pretenduar se nga Plus janë shkelur:

- Ligjin nr. 9918, i ndryshuar, nenin 125;
- Rregulloren nr. 24, datë 2.2.2012 “Për Autorizimin e Përgjithshëm” aneksi C, seksioni 13/b
- Rregulloren nr. 19, datë 14.6.2010 “Për aksesin dhe interkoneksionin” neni 5/6, neni 12/VI/a,
- ORI-n e Vodafone, dhe Marrëveshjen e Interkoneksionit në fuqi me Vodafone
- Rregulloren nr. 31, datë 26.12.2013 “Për termat e përgjithshme të kontratës së pajtimtarit
- Ligjin nr. 9887, datë 10.3.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”

Vodafone solli në vëmendje publikimet e bëra nga Plus në rrjetin social “Facebook” në lidhje me ofrimin e këtij shërbimi. Vodafone u shpreh se nuk ruhet anonimat dhe kjo është në shkelje edhe të ligjit për të dhënat personale. CLI është “data protected” sipas direktivave të EU. Gjithashtu Vodafone u shpreh se ka kryer teste – thirrje në rrjetin e Plus ku numrat Vodafone kanë dalë të zbuluar edhe pse kanë kërkuar që numri të jetë i fshehur.

Plus u shpreh se gjuha e përdorur nga Vodafone në shkresa është e papranueshme, faktet e interpretohen gabim. Referuar ligjit nr. 9918, nenit 125/1 interpretimi për fshehjen e CLI nuk qëndron, dhe është detyrim për operatorin origjinues. Ky parashikim është i mbështetur edhe tek Kontrata me Pajtimtarin.

Plus shprehet gjithashtu, se e shfaq prej 4 vitesh për abonetët e Plus identifikimin e thirrjes (CLI) hyrëse pavarësisht nëse dërguesi i thirrjes mund të ketë aktivizuar

shërbimin e parandalimit të identifikimit të thirrjes (CLIR) dhe nuk ka patur probleme dhe as ankesa.

Plus, shprehet se nuk ka patur probleme me marrëveshjen e interkoneksionit (MI), sepse kjo MI funksionon, nuk kemi të bëjmë me shkelje të MI, nuk kemi ndonjë njoftim lidhur me këtë sa i takon edhe afatit 10 ditor.

Sa i takon pretendimit të Vodafone për shkelje të të dhënave personale; rrezik të sigurisë kombëtare etj., Plus shprehet se nuk kanë lidhje me këtë shërbim.

Plus shpjegon se ofron këtë shërbim të CLI për pajtimtarët të cilët e kanë kërkuar këtë shërbim dhe mundësi e ofruar pa pagesë, si pjesë e kontratës me pajtimtarin e cila është miratuar nga AKEP. Plus thekson se nuk ka njoftim për shkelje.

Plus shprehet se e ka zbatuar procedurën si në RIO ashtu edhe në MI, po ashtu zbatohet edhe neni 125 i ligjit, i cili është keqinterpretuar nga Vodafone

Plus, theksoi se, operon në treg bazuar në ligjin shqiptar dhe kontratën e pajtimit të miratuar nga AKEP. Vodafone po e ngre këtë “tymnajë” për të mbuluar problematikat e tjera të ngritura nga Plus, dhe jo vetëm ketu por edhe më lart, dhe janë të qëllimshme nga ana e Vodafone.

- V. Plus me shkresën nr. 536Prot, datë 26.5.2014, drejtuar Ministrisë së Punëve të Brendshme, parashtrohet situatën në lidhje me ofrimin nga ana e tij e shërbimit të identifikimit të thirrjes për pajtimtarët e tij, si edhe me ankesën e Vodafone në lidhje me këtë shërbim. Duke mbajtur të njëjtin qëndrim si më lart, Plus shpjegon se kjo praktikë bëhet për mbrojtjen e interesave dhe ruajtjen e sigurisë së pajtimtarëve të Plus. Njëkohësisht, Plus kërkon mbështetjen e ministrisë në vijueshmërinë e ofrimit të këtij shërbimi dhe që në përputhje me detyrimet ligjore ky shërbim të zbatohet nga të gjithë operatorët e komunikimeve elektronike në vend, duke ndikuar kështu në ruajtjen e rendit e sigurisë në vend.

Sa më sipër, nga rrethanat e pasqyruara AKEP vlerëson se, në lidhje me çështjen e shtruar nëpërmjet ankesës dhe mbështetjen e saj ligjore dhe rregullore konstatohet ekzistenca e legjitimitetit të palës ankimuese sipërmarrësit Vodafone Albania ndaj praktikave operacionale të veprimit të sipërmarrësit Plus sh.a. sipër thelbin e çështjes edhe për procedurën e saj, ndërsa vlerësohet me vend juridiksioni i AKEP për trajtimin dhe shqyrtimin e kërkesës ankimore bazuar në Ligj 9918/2008, i ndryshuar, K.Pr.A dhe aktet normative rregullore.

Në lidhje me thelbin e kërkesës ankimore, me pretendimet e ankimuesit se:
Plus sh.a. ka shkelur ligjin nr. 9918, i ndryshuar, nenin 125 të tij, “.. *mbi detyrimin e secilit operator që ofron identifikimin e linjës thirrëse.*”

AKEP e ka zbërthyer gjerësisht përcaktimin ligjor të kësaj dispozite në disa akte rregullore duke e parashikuar në mënyrë eksplicite detyrimin e ofruesve të rrjeteve publikë të komunikimeve elektronike, që ofrojnë identifikimin e linjës thirrëse, për t'i mundësuar dërguesit të thirrjes që, para çdo thirrjeje, të ketë mundësi të fshehtë identifikimin e thirrjes së tij (CLIR), në mënyrë të thjeshtë dhe pa pagesë.

Në kuptim të këtij paragrafi, vet palët kanë hartuar përcaktime normative në dokumentat e tyre si kuadër bazë për lidhjen e marrëdhënieve të akses interkoneksionit (shih RIO e Vodafone aneksi V i saj) duke e rregulluar identifikimin e numrit thirrës për aq kohë sa përdoruesi thirrës nuk ka aktivizuar nëpërmjet ndërtimit të simboleve (*il: # 31 # etj*) në pajisjen fundore të tij fshehjen e Identitetit të Numrit Thirrës (CLIR).

Në interpretim të këtij detyrimi, ofruesit e shërbimeve publike të komunikimeve detyrohen të sigurojnë për pajtimtarët e tyre parandalimin e identifikimit të të gjitha thirrjeve në linjat e tyre, në mënyrë automatike dhe pa pagesë.

Pra, në mënyrë të pakufizuar të drejtës së pajtimtarit thirrës për mosprezantimin e identitetit të numrit të tij i përkon në mënyrë reciproke detyrimi i operatorit për të mos e identifikuar linjën thirrëse (CLIR) dhe anasjelltas dhe pakufizim të drejtës së pajtimtarit thirrës për të identifikuar thirrjen e tij i përkon detyrimi i operatorit për të respektuar vullnetin e dërguesit të thirrjes për të prezantuar thirrjen e tij (CLIP).

Shihet qartazi që legjislativi nëpërmjet përcaktimeve normative të ligjit 9918/2008 (neni 125 i tij) e ka vlerësuar mundësinë e identifikimit ose jo të linjës thirrëse “si një mjet juridik në dorë të pajtimtarit” që garanton të drejtën dhe vullnetin e tij për të ruajtur ose jo privatësinë e tij nëpërmjet përfitimit të shërbimit falas nga ofruesit e rrjeteve.

Në vlerësim të kësaj dispozite AKEP ka parashikuar detyrimin e përgjithshëm të identifikimit ose jo të linjës thirrëse për të gjithë ofruesit e rrjeteve dhe shërbimeve në dokumentin rregullator nr. 24, datë 2.2.2012 “*Për Autorizimin e Përgjithshëm*” (shih aneksi C, seksioni 13/b), Rregulloren nr. 19, datë 14.6.2010 “*Për aksesin dhe interkoneksionin*” (shih: neni 5/6, neni 12/VI/a) si dhe në Rregulloren nr. 31, datë 26.12.2013 “*Për termat e përgjithshme të kontratës së pajtimit për lidhjen dhe aksesin në rrjetin publik të komunikimeve elektronike*” (shih: seksioni I, pika 13.9; seksioni IV pika 1.15).

AKEP, përgjatë këtij procesi vlerësues merr në konsideratë faktin e mungesës së drejtimit të shqetësimeve apo ankesave të pajtimtarëve (*të linjes thirrëse apo të thirrur*) drejt AKEP për të evidentuar praktika të tilla që lidhen me CLIP dhe CLIR.

AKEP, evidenton se nga përmbajtja e shkresave shpjeguese të Plus sh.a dhe nga administrimi i protokollit të seancës paraprake dëgjimore, ky sipërmarrës mban qëndrim të kundërt me AKEP sa i përket detyrimit të identifikimit të linjës thirrëse për shkak të interpretimit të kufizuar “literal” që i bën dispozitës 125 të ligjit 9918/2008 duke mos i dhënë kuptimin e duhur “funksional dhe kompleks” përcaktimeve detyimore, prej të cilave burojnë gjithë dispozitat e tjera materiale në legjislacionin sekondar të AKEP (shih: *renditjen e kuadrit në paragrafin më sipër*).

P Ë R K Ë T O A R S Y E:

Bazuar në pikën 1 të nenit 114, dhe pikën 1 të nenit 115, nenin 125 të ligjit nr. 9918/2008, i ndryshuar, dhe në nenin 146 të Kodit të Procedurave Administrative,

V E N D O S:

1. Plus sh.a. të sigurojë mundësimin e fshehjes së identifikimit të linjës thirrëse menjëherë brenda dy ditëve nga marrja dijani e këtij vendimi.
2. Të njoftohet Plus sh.a. për zbatimin e këtij vendimi.
3. Ky Vendim të publikohet në faqen e internetit të AKEP: www.akep.al

Ky Vendim hyn në fuqi në datën e miratimit të tij.

K R Y E T A R
Piro XHIXHO

ANËTARË:

1. **Alban KARAPICI**
2. **Alketa MUKAVELATI**
3. **Benon PALOKA**
4. **Zamira NURÇE**