



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

**AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE
KËSHILLI DREJTUES**

V E N D I M

Nr.20, datë 25.09.2020

Për

“MIRATIMIN PËR KËSHILLIM PUBLIK TË DOKUMENTIT: “RREGULLORE PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE DHE PËRDORUESVE TË SHËRBIMEVE TË KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE PUBLIKE””

Këshilli Drejtues (KD) i Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), me pjesëmarrjen e:

1. Z. Tomi	Frashëri	Kryetar
2. Znj. Ketrin	Topçiu	Anëtar
3. Znj. Edlira	Dvorani	Anëtar
4. Znj. Xhoana	Lilaj	Anëtar

dhe sekretare Znj. Hasime Ferhati, në mbledhjen e datës 25.09.2020 sipas procedurës së përcaktuar në ligjin nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, dhe Rregullore e Brendshme për “Funksionimin e Këshillit Drejtues të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare” miratuar me Vendimin Nr.7, datë 16.02.2017 të Këshillit Drejtues të AKEP, shqyrtoi çështjen me objekt:

“Miratimin për këshillim publik të dokumentit: “Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”.

BAZA LIGJORE:

1. Neni 98 e vijues i ligjit nr. 9918, datë 19. 05. 2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar (ligji nr. 9918);
2. Udhëzues për Procedurat e Keshillimit me Publikun miratuar me VKD nr.1183, datë 10.03.2010.

K Ë SH I L L I D R E J T U E S:

Nga shqyrtimi i materialit shkresor,

- Dokumenti: *"Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike-Këshillim Publik"*;
- Relacioni shoqërues i projektaktit miratues (Relacioni)
- Projektakti miratues i dokumentit (projektvendimi);
- Dokumenti "Komentet e palëve të interesuara për këshillimin publik 2019 të "Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike"

si dhe nga diskutimet në mbledhje mbi çështjen, dhe duke iu referuar bazës ligjore të sipërcituar,

V Ë R E N:

1. AKEP me Vendimin nr.20, datë 22.05.2019, ka miratuar dokumentin për këshillim publik "Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike". Dokumenti u publikua në faqen e Internetit të AKEP më datë 11.06.2019, dhe këshillimi publik përfundoi më datë 13.09.2019.
2. Në përfundim të periudhës së konsultimit, në AKEP u depozituan komentet nga palët e interesuara si më poshtë:
 - Komisioneri për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe të Drejtën e Informimit (KMDPI) me shkresën nr. 979/1Prot, datë 15.7.2019 (Ref.AKEP: nr. 1467/3 Prot., datë 17.7.2019),
 - Digicom sh.p.k. me shkresën nr. 889Prot, datë 6.9.2019 (Ref.AKEP: nr. 1467/8Prot., datë 10.9.2019);
 - Vodafone Albania sh.a. me shkresën me referencë CEO/018/KQ, datë 13.9.2019 (Ref.AKPE: 1467/9Prot, datë 16.9.2019);
 - Albtelecom sh.a. me shkresën nr. 6317Prot, datë 13.9.2019 (Ref.AKEP: nr. 1467/10Prot., 16.9.2019);
 - Telekom Albania sh.a. me shkresën nr. 4540Prot, datë 13.9.2019 (nr. 1467/11Prot, datë 16.9.2019);
 - Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorit (KMK) në Ministrinë e Financave dhe Ekonomisë ka dërguar komentet me shkresë Nr.750 Prot., datë 15.01.2020 (referenca e AKEP: Nr.1467/13 Port., datë 17.01.2020).
3. Me qëllim dëgjimin e palëve, diskutimin e komneteve dhe dhënien e sqarimeve mbi draft Rregulloren e publikuar për këshillim publik, AKEP gjatë vitit 2019 dhe në fillim të vitit 2020 organizoi disa takime me palët e interesit që dhanë komente gjatë këshillimit publik. Në komentet e dërguara në vijim të këtyre takimeve disa prej operatorëve ndër të tjera kërkuan kryerjen e një këshillimi të ri publik për shkak të ndryshimeve të mëdha të parashikuara në draftin final të rregullores.

4. Kuvendi i Republikës së Shqipërisë nëpërmjet “Rezolutës për vlerësimin e veprimtarisë së AKEP për vitin 2019”, depozituar në AKEP me shkresën e Kuvendit me Nr.159/4 Prot., datë 10.07.2020, ka vlerësuar punën për këshillimin publik të rregullore duke rekomanduar njëkohësisht që AKEP gjatë vitit 2020 të miratojë këtë rregullore si dhe masa për mbrojtjen e personave me aftësi të kufizuar. Gjithashtu KLSH në raportin e vitit 2019 për vlerësimin e performancës së AKEP, ka rekomanduar marrjen e masave për personat me aftësi të kufizuar. AKEP gjatë muajit Korrik 2020 ka bashkëpunuar dhe me MSHMS në diskutimet për draft Platformen Dyvjecare të Aksesueshmërisë (2020-2022) Informacioni dhe Komunikimi i Aksesueshëm, dokument i hartuar nga MSHMS në kuadër të zbatimit të Ligjit 93/2014 “Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuar”.
5. Bazuar në ndryshimet e kryera në draft-rregullore pas këshillimit publik të vitit 2019, në komentet dhe diskutimet me palët e interesit gjatë fillimit të vitit 2020, rekomandimet e Kuvendit të Shqipërisë dhe KLSH, AKEP ka vendosur që të kryejë një proces të ri këshillimi publik për “Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publik”. Në këtë version të rishikuar të rregullores që nxirret për këshillim publik AKEP:
 - ka përfshirë në një kapitull të vecantë (Kapitulli VII) masat e propozuara për garantimin e aksesit të barabartë për personat me aftësi të kufizuar sipas nenit 102/1 të Ligjit 9918/2008, si dhe
 - ka kryer plotësime/ndryshime të pjesëve të tjera të rregullores duke marrë në konsideratë komentet dhe diskutimet me palët e interesit si dhe dokumentat përkatës më të fundit të KE në lidhje me kontratat e pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike.
6. Bazuar në nenin 110 të ligjit nr. 9918, i ndryshuar dhe “Udhëzuesin për procedurat e këshillimit publik”, ky dokument do të nxirret për këshillim publik, me qëllim marrjen e mendimit të palëve të interesuara.

P Ë R K Ë T O A R S Y E:

Duke marrë në konsideratë rëndësinë e miratimit të dokumentit të cituar më lart, bazuar në pikën 1 të nenit 114, dhe pikën 1 të nenit 115 të ligjit nr. 9918, i ndryshuar, Këshilli Drejtues i AKEP

V E N D O S I:

1. Të miratojë nxjerrjen për këshillim publik të dokumentit " *Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike - Këshillim publik*", sipas dokumentit bashkëlidhur;
2. Proçedura e këshillimit publik të kryhet për një periudhë 30 ditë nga data e publikimit të dokumentit sipas pikës 3 më poshtë.
3. Ky Vendim dhe Dokumenti " *Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike - Këshillim publik*", të publikohen në faqen e internetit www.akep.al.

Ky vendim hyn në fuqi menjëherë.

KRYETAR

Tomi Frashëri

ANËTAR

Ketrin Topçiu

ANËTAR

Edlira Dvorani

ANËTAR

Xhoana Lilaj



Rregullore

Për

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

Draft për

Këshillim Publik

(Miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP me Nr.20, datë 25.09.2020)

Përmbajtja

Hyrje.....	3
Kapitulli I: Dispozita të Përgjithshme.....	7
Kapitulli II: Kontratat e Pajtitimit.....	11
Kapitulli III: Rregulla për garantimin e aksesit të hapur në internet (Neutraliteti i Rrjeteve-Net Neutrality)	27
Kapitulli IV: Trajtimi i Ankesave nga Operatorët dhe Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve Pajtimtar-Operator .	31
Kapitulli V: Transparenca dhe publikimi i informacionit.....	39
Kapitulli VI: Kërkesat për Sistemet e faturimit.....	46
Kapitulli VII: Masa për të garantuar akses të barabartë në shërbimet e komunikimeve elektronike për përdoruesit me aftësi të kufizuar	48
Kapitulli VIII: Dispozita të fundit dhe kalimtare	54
Aneks 1: Rregulla mbi regjistrimin e të dhënave të pajtimtarëve të telefonisë për Numërorin dhe krijimin e Regjistrimit Do Not Call Me.....	55
Aneks 2 Rregulla për përgatitjen e Përmbledhjes së Kontratës	58

Hyrje

Në bazë të përcaktimeve të Ligjit Nr.9918/2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, AKEP ka miratuar rregulloret e mëposhtme që lidhen drejtpërdrejtë me mbrojtjen e konsumatorëve/përdoruesve fundorë të shërbimeve dhe rrjeteve të komunikimeve elektronike publike:

- 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, përfshirë përputhshmërinë me përcaktimet përkatëse të Ligjit 9902/2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorit”, i ndryshuar, AKEP me Vendimin nr. 20, datë 22.05.2019, miratoi dokumentin për këshillim publik “Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike-Këshillim Publik”. Dokumenti u publikua në faqen e internetit të AKEP më datë 11.06.2019, dhe këshillimi publik përfundoi më datë 13.09.2019.

Në përfundim të këshillimit publik në AKEP depozituan komente operatorët kryesorë të komunikimeve elektronike, Komisioneri për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe të Drejtën e Informimit (KMDPI) si dhe Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorit (KMK) në Ministrinë e Financave dhe Ekonomisë. Me qëllim dëgjimin e palëve, diskutimin dhe dhënien e sqarimeve mbi draft rregulloren e publikuar për këshillim publik, AKEP gjatë vitit 2019 dhe në fillim të vitit 2020 organizoi disa takime me palët e interesit që dhanë komente gjatë këshillimit publik.

Kuvendi i Republikës së Shqipërisë nëpërmjet rezolutës për veprimtarinë e AKEP për vitin 2019 dhe rekomandimet për vitin 2020, ka vlerësuar punën për këshillimin publik të rregullores duke rekomanduar njëkohësisht që AKEP gjatë vitit 2020 të miratojë këtë rregullore si dhe masa për mbrojtjen e personave me aftësi të kufizuara. Gjithashtu, KLSH në raportin e vitin 2019 për vlerësimin e performancën së AKEP, ka rekomanduar marrjen e masave për personat me aftësi të kufizuara. AKEP gjatë muajit korrik 2020 ka bashkëpunuar dhe me MSHMS në diskutimet për draft Platformën Dytëvjeçare të Aksesueshmërisë (2020-2022) Informacioni dhe Komunikimi i Aksesueshëm, dokument i hartuar nga MSHMS në kuadër të zbatimit të Ligjit 93/2014, “Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara”.

Bazuar në ndryshimet e kryera në draft-rregullore pas këshillimit publik të vitit 2019, në komentet dhe diskutimet me palët e interesit gjatë fillimit të vitit 2020, rekomandimet e Kuvendit të Shqipërisë dhe KLSH, AKEP ka vendosur që të kryejë një proces të ri këshillimi publik për “Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”. Në këtë version të rishikuar të rregullores që nxirret për këshillim publik AKEP:

- ka përfshirë në një kapitull të veçantë (Kapitulli VII) masat e propozuara për garantimin e aksesit të barabartë për personat me aftësi të kufizuar sipas nenit 102/1 të Ligjit 9918/2008, si dhe
- ka kryer plotësime/ndryshime të pjesëve të tjera të rregullores duke marrë në konsideratë komentet dhe diskutimet me palët e interesit si dhe dokumentat përkatës më të fundit të KE në lidhje me kontratat e pajtimtarëve 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 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;
- 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;
- rregulla për të garantuar cilësinë/shpejtësinë e shërbimit të aksesit në internet;
- saktësime për kohëzgjatjen, rinovimin dhe përfundimin e kontratave;
- detyrime specifike për shërbimet me parapagim, përfshirë zgjatjen e afatit të vlefshmërisë së rimbushjeve në 12 muaj dhe të drejtën e kompensimit për shumat e papërdorura;
- rregulla për sistemin e faturimit dhe saktësinë e tij;
- ofrimin e përmbledhjes së kontratës për pajtimtarët;
- rregulla më të qarta për trajtimin e ankesave nga operatorët dhe mbajtjen e rekordeve të tyre dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve pajtimtar-operator;
- kushtet për transparencën dhe publikimin e informacionit nga ofruesit e rrjeteve/shërbimeve të komunikimeve elektronike publike;
- masa për garantimin e aksesit të barabartë për personat me aftësi të kufizuar sipas nenit 102/1 të Ligjit 9918/2008;
- saktësimin e të dhënave të pajtimtarëve dhe krijimin e bazës së të dhënave për Numeratorin Telefonik dhe rregulla për krijimin e bazës së të dhënave për regjistrin “Do Not Call Me”, për thirrjet e pakërkua nga kompanitë *direct marketing*;
- rregulla për përgatitjen dhe formatin e Përmbledhjes së Kontratës.

Në hartimin e rregullores janë marrë në konsideratë kuadri rregullator për mbrojtjen e përdoruesve në vende të BE-së, Rregullore 2015/2120 BE¹, disa prej parashikimeve të Kodit të Komunikimeve Elektronike (EU) 2018 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit për aq sa janë konsideruar të zbatueshme sipas kuadrit aktual ligjor për mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve, si dhe Rregullore Implementuese e Komisionit Evropian e datës 17.12.2019, për përcaktimin e formatit të përmbledhjes së kontratës.²

¹ Regulation (EU) 2015/2120 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 laying down measures concerning open internet access and amending Directive 2002/22/EC on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services and Regulation (EU) No 531/2012 on roaming on public mobile communications networks within the Union.

² Commission Implementing Regulation of 17.12.2019, establishing a template for the contract summary to be used by providers of publicly available electronic communications services pursuant to Directive (EU) 2018/1972 of the European Parliament and of the Council;

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

Kapitulli II, përmban kushte për dhënien e informacionit parakontrator për pajtimtarin, përmbajtjen e kontratave të pajtimtarit, kushte për ofrimin e shërbimeve të emergjencës dhe thirrjet drejt numrit unik të emergjencave 112, kushte të veçanta për mbrojtjen e përdoruesve me parapagim, si në lidhje me afatin e vlefshmërisë së rimbushjeve detyrime për kohëzgjatjen e kontratave, kushtet për rinovimin e tyre dhe njoftimet për pajtimtarët etj. Kapitulli përmban dhe detyrimin për operatorët që duke filluar nga 1 mars 2021, të japin këshilla dhe informacion për pajtimtarët për tarifatat më të mira. Ky informacion do të jepet në përfundim të afatit minimal të kontratës me afat të caktuar si dhe një herë në vit për pajtimtarët që janë në kushtet e kontratave me afat të pacaktuar.

Kapitulli III, përmban rregulla për garantimin e aksesit të hapur në internet dhe masat e transparencës për të garantuar këtë akses dhe cilësinë e shërbimit të internetit për përdoruesit fundorë. Këto rregulla janë hartuar për detajim të detyrimeve të operatorëve sipas përcaktimeve të nenit 99, pika 1/c/iii dhe v, si dhe Udhëzimit Nr.7, datë 22.10.2019 të Ministrit³. Gjithashtu në përputhje me nenin 7/1 të Ligjit 9918/2008 dhe Udhëzimin e Ministrit, rregullat janë hartuar duke marrë në konsideratë Rregulloren e BE 2015/2120 (TSM), nenet 2-5 të saj që kanë lidhje me neutralitetin e rrjeteve (Net Neutrality), dhe do të plotësohen nga AKEP në të ardhmen me akte të tjera, përfshirë udhëzime sipas dokumentave përkatës të BEREC.

Kapitulli IV, 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, janë përfshirë nga AKEP në këtë Rregullore të përgjithshme për mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve të komunikimeve elektronike. AKEP në këtë kapitull ka përfshirë dhe zgjerimin e fushës së veprimit të komisionit të AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, sipas përcaktimeve të ligjit 9902/2008 “Për mbrojtjen e Konsumatorit”, i ndryshuar, që përcakton AKEP si autoritetin për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (ZAM) midis konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe postare.

Kapitulli V, përmban kryesisht përcaktimet e Rregullores 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 janë përfshirë nga AKEP në këtë Rregullore të përgjithshme për mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve të komunikimeve elektronike.

Kapitulli VI, 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. Operatorët e shërbimeve të komunikimit publik duhet të lejojnë përdoruesit e tyre të kërkojnë verifikimin dhe kontrollin e të dhënave mbi tarifatat për shërbimet e ofruara dhe faturën e specifikuar/detajuar për shërbime të ofruara. Në këtë kapitull janë përfshirë dhe disa parametra për aftësitë matëse të sistemeve të faturimit të operatorëve për thirrjet dhe përdorimin e aksesit në internet.

³ Ministri i Infrastrukturës dhe Energjisë, Udhëzim Nr.7, datë 22.10.2019 “Për përcaktimin e rregullave të përgjithshme të menaxhimit të trafikut të komunikimeve elektronike si dhe mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve”.

Kapitulli VII, përmban kërkesat që duhet të plotësohen nga sipërmarrësit ofrues të rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike për të garantuar akses të barabartë dhe mundësi zgjedhjeje për përdoruesit me aftësi të kufizuara sipas përcaktimeve të nenit 102/1 të Ligjit 9918/2008. Detyrimet e përcaktuara nga AKEP në këtë kapitull vendosen për herë të parë dhe përfshijnë kërkesa për sipërmarrësit për krijimin e politikave dhe procedurave të veçanta për trajtimin e personave me aftësi të kufizuara, përfshirë trajnimin e stafëve të tyre, dhënien e informacionit parakontratural dhe kontratën e lidhur në formate të përshtatshme, dhënien e përparësisë në riparimin e defekteve në rrjete fikse. Detyrimet e propozuara përfshijnë masa për aksesueshmërinë në faqet web të operatorëve si përmbushjen e iniciativës “Web Accessibility Initiative” dhe krijimin e seksionit të dedikuar të aftësisë së kufizuar. Një risi për përdoruesit me aftësi të kufizuara pritet të jetë fillimi i zbatimit të detyrimeve dhe ofrimit nga operatorët i shërbimit *Text Relay* (shërbim i konvertimit të tekstit) që lejon personat që kanë vështirësi në dëgjim dhe/ose në të folur për të kryer/marrë thirrje telefonike drejt/nga përdoruesit e tjerë përmes nëpërmjet konvertimit të komunikimeve nga tekst në thirrje zanore dhe anasjelltas me asistencën e një pale ndërmjetëse (call assistant) që bën konvertimet e nevojshme.

Kapitulli VIII, përmban dispozita të fundit dhe kalimtare për hyrjen në fuqi të rregullores dhe fillimin e efekteve të rregullores në tërësi si dhe pjesëve të veçanta të saj. Në disa pjesë të veçanta të rregullores, AKEP ka propozuar afate të fillimit të efekteve të ndryshme nga hyrja në fuqi dhe fillimi i efekteve të Rregullores në tërësi, për shkak të kompleksitetit më të madh dhe kohës së nevojshme për operatorët për fillimin e zbatimit të tyre.

Aneks 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 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.

Aneks 2 përmban rregulla për ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë (m2m), për prezantimin e përmbajtjes dhe përgatitjen e modelit të përmbledhjes së kontratës, sipas nenit 4 të kësaj Rregulloreje. Pjesa A e Aneksit 2, përmban modelin e Përmbledhjes së Kontratës, ndërsa Pjesa B përmban udhëzime me përshkrimin e informacionit që duhet të përmbajë secili seksion i përmbledhjes së kontratës. Ky Aneks është përgatitur bazuar në dokumentin e Komisionit Evropian datë 17.12.2019, C(2019) 9156 final, Rregullore zbatuese e Komisionit për përcaktimin e modelit të përmbledhjes së Kontratës.

Pyetjet e Këshillimit Publik

Në pjesë të veçanta të draft-Rregullores janë përfshirë sqarime për detyrimet e propozuara dhe pyetje këshillimi për të cilat AKEP është i interesuar të marre komente nga palët e interesuara. AKEP mirëpret komente dhe sugjerime për çdo aspekt tjetër të dokumentit dhe propozimeve në këtë draft-rregullore. Në përgjigjet e dhëna për pyetjet, palët janë të lutura të përfshijnë edhe argumentim për përgjigjet/komentet.

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**), si dhe Nenit 52/2 të ligjit 9902/2008 “Për mbrojtjen e Konsumatorit”, i ndryshuar.

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 rregullore të vetme dhe përcaktimit të rregullave më të qarta për të drejtat e përdoruesve në marrëdhëniet 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 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 pajtimtarit për këto thirrje përfshirë thirrjet drejt numrit unik të emergjencave 112;
- detyrime specifike për shërbimet me parapagim, përfshirë zgjatjen e afatit të vlefshmërisë së rimbushjeve në 12 muaj dhe të drejtën e kompensimit për shumat e papërdorura;
- rregulla për sistemin e faturimit dhe saktësinë e tij;
- ofrimin e përmbledhjes së kontratës për pajtimtarët;
- rregulla më të qarta për trajtimin e ankesave nga operatorët dhe mbajtjen e rekordeve të tyre dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve pajtimtar-operator;
- kushtet për transparencën dhe publikimin e informacionit nga ofruesit e rrjeteve/shërbimeve të komunikimeve elektronike publike;
- masa për garantimin e aksesit të barabartë për personat me aftësi të kufizuar sipas nenit 102/1 të Ligjit 9918/2008;
- saktësimin e të dhënave të pajtimtarëve dhe krijimin e bazës së të dhënave për Numeratorin Telefonik;
- rregulla për krijimin e bazës së të dhënave për regjistrin “Do Not Call Me”, për thirrjet e pakërkuara nga kompanitë *direct marketing*;
- rregulla për përgatitjen dhe formatin e Përmbledhjes së Kontratës.

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 shprehje e pakënaqësisë së bërë nga një pajtimtar tek Ofruesi i shërbimit të komunikimit elektronik publik lidhur me,

- 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;
- procesin e trajtimit të ankesave dhe nivelin e shërbimit të kujdesit ndaj klientit të operatorit, dhe kur për sa më sipër pajtimtari pret, në mënyrë eksplicite ose implicite, të marrë një përgjigje ose zgjidhje nga ofruesi i shërbimit.

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

“Komisioni për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve - KZAM” 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, sipas përcaktimeve të nenit 120/1 të Ligjit 9918/2008, dhe që kryen dhe funksionet e strukturës përgjegjëse për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve (ZAM) në fushën e komunikimeve elektronike dhe postare sipas përcaktimeve të Ligjit 9902/2008.

“Tarifë/pagesë për përfundim para afatit të kontratës” nënkupton çdo detyrim të pagueshëm nga pajtimtari për ndërprerjen e kontratës me afat të përcaktuar para përfundimit të periudhës fikse të saj, tarifë e cila duhet të jetë e përshkallëzuar dhe proporcionale me periudhën e mbetur;

“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, janë të dhënat e përpunuara, të gjeneruara nga infrastruktura e rrjetit ose aparati celular, që tregon pozicionin gjeografik të pajisjes fundore të përdoruesit;
- në një rrjet publik fiks, janë të dhënat për adresën fizike të pikës fundore të 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 tarifën/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.

“Mjet i qëndrueshëm” është çdo mjet, i cili i mundëson konsumatorit/përdoruesit fundor apo ofruesit të shërbimit publik të komunikimeve elektronike ruajtjen e informacionit të drejtuar personalisht atij, në mënyrë që të lejojë referimin për qëllime informimi, në të ardhmen, për një periudhë kohe të përshtatshme, dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informacionit të ruajtur.

“Shërbimi i aksesit në internet” është shërbimi i komunikimeve elektronike i disponueshëm për publikun që ofron akses në internet, dhe rrjedhimisht lidhje në virtualisht të gjitha pikat fundore të internetit, pavarësisht teknologjisë së rrjetit dhe pajisjes fundore të përdorur.

“Shpejtësi minimale e aksesit në internet në rrjet fiks” është shpejtësia më e ulët që ofruesi i shërbimit të aksesit në internet merr përsipër apo garanton të furnizojë tek përdoruesi fundor, sipas kontratës që përfshin shërbimin e aksesit në internet.⁴

“Shpejtësi maksimale e aksesit në internet në rrjet fiks” është shpejtësia që përdoruesi fundor mund të presë që të marrë të paktën gjatë një kohë të caktuar.⁵

“Shpejtësi normalisht e disponueshme e aksesit në internet në rrjet fiks” është shpejtësia që përdoruesi fundor mund të presë të marrë gjatë shumicës së kohës së përdorimit të shërbimit.⁶

“Shpejtësia e publikuar (advertised) e aksesit në internet në rrjet fiks” është shpejtësia që ofruesi i shërbimit të aksesit në internet përdor në komunikimet komerciale, përfshirë publicitetin dhe marketingun, në lidhje me promovimin e ofertave dhe paketave tarifore të shërbimit të aksesit në internet.⁷

“Shpejtësi maksimale e vlerësuar e aksesit në internet në rrjet celular” është shpejtësia që specifikohet në mënyrë që përdoruesi fundor të kuptojë shpejtësinë maksimale realisht të arritshme në vendndodhje të ndryshme në kushte realiste të përdorimit.⁸

“Shpejtësia e publikuar (advertised) e aksesit në internet në rrjet celular” është shpejtësia që ofruesi i shërbimit të aksesit në internet është realisht në gjendje të furnizojë tek përdoruesit fundorë.⁹

“Shërbim konvertimi/Rele (Relay Service)” do të thotë çdo shërbim i cili:

(a) siguron facilitetet për marrjen dhe përkthimin/konvertimin e komunikimeve zanore në tekst dhe bartjen e këtij teksti në terminalin e Përdoruesve Fundorë të çdo ofruesi të Shërbimeve publike Telefonike dhe anashjelltas;

⁴ Në parim, shpejtësia aktuale nuk mund të jetë më e ulët se shpejtësia minimale, përveç rasteve të ndërprerjes së shërbimit të aksesit në internet.

⁵ Ofruesi i shërbimit të aksesit në internet nuk është i detyruar që teknikisht të kufizojë shpejtësinë në nivelin e shpejtësisë maksimale të përcaktuar në kontratë.

⁶ Përveç vlerës numerike në kontratë specifikohet dhe periudha kohore ditore kur kjo shpejtësi është e disponueshme për përdoruesin fundor.

⁷ Shpejtësia e publikuar/advertised nuk mund të jetë më e madhe se shpejtësia maksimale.

⁸ Kjo shpejtësi mund të specifikohet sipas teknologjive të rrjetit të cilat ndikojnë në shpejtësinë maksimale të disponueshme për përdoruesin fundor.

⁹ Shpejtësia e publikuar/advertised nuk mund të jetë më e madhe se shpejtësia maksimale e vlerësuar.

- (b) siguron facilitete për marrjen dhe transmetimin e komunikimeve zanore paralelisht me komunikimet me tekst, duke lejuar që të dy kanalet të punojnë së bashku (in tandem) për të përcjellë pothuajse në sinkron zërin dhe tekstin;
- (c) është i aftë të aksesohet nga Përdoruesit e Fundit të shërbimit nga pajisjet e përputhshme terminale të përputhshme, duke përfshirë telefonat me tekst, lexuesit Braille, kompjuterët personalë dhe telefonat mobil;
- (d) siguron lehtësira për të lejuar Përdoruesit fundorë, të cilët për shkak të aftësisë së tyre të kufizuar kanë nevojë të bëjnë thirrje duke përdorur një Shërbim Relay, për të marrë thirrje hyrëse përmes Shërbimit Rele, pa pasur nevojë që pala thirrëse të krijojë një prefiks;
- (e) për aq sa është praktikisht e arsyeshme, lejon komunikimin ndërmjet Përdoruesve Fundorë të shërbimit me shpejtësi ekuivalente me komunikimet zanore;
- (f) ofron njoftime me zë të progresit të thirrjeve në një formë të përshtatshme;
- (g) siguron lehtësi për akses në shërbimet e emergjencës; dhe
- (h) siguron aksesin në shërbimet e asistencës së operatorit dhe kërkimit në numrat duke përdorur numra me kod të shkurtër.

Pyetje këshillimi:

AKEP në këtë seksion ka përfshirë dhe përkufizime për shpejtësinë e aksesit në internet për zbatimin e detyrimeve të Kapitullit III për garantimin e aksesit të hapur në internet dhe cilësisë së këtij shërbimi. Këto përkufizime janë marrë nga dokumenti BEREC: BoR(16)127 “*BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules*”. Gjithashtu, në këtë seksion është përfshirë dhe përkufizim për shërbimin tekst relay/konvertim teksti, i cili aktualisht nuk ofrohet dhe është bërë pjesë e Kapitullit VII për masat për personat me aftësi të kufizuara. Praktikrat dhe përkufizimet për këtë shërbim janë të ndryshme në vendet të ndryshme, dhe AKEP ka zgjedhur të përdorë përkufizimin e Ofcom për këtë shërbim si dhe për masa të tjera për përdoruesit me aftësi të kufizuara të përfshira në Kapitullin VII.

- 1. A jeni dakord me përfshirjen e përkufizimeve të shpejtësisë së aksesit në internet dhe cilat do të ishin sugjerimet tuaja për përmirësimin e tyre? Ju lutem komentet tuaja duke marrë në konsideratë dhe përcaktimet e Kapitullit III të kësaj Draft-Rregulloreje.**
- 2. Cili është opinionin tuaj për përkufizimin e text relay? Ju lutemi komentet tuaja duke marrë në konsideratë përcaktimet e Kapitullit VII të kësaj Draft-rregulloreje.**

Kapitulli II: Kontratat e Pajtit

Ky kapitull përmban detyrime për operatorët për dhënien e informacionit parakontraktor dhe informacionin që duhet të përmbajnë kontratat e pajtimtarit, përfshirë dhënien e përmbledhjes së kontratës, kushte për ofrimin e shërbimeve të emergjencës dhe thirrjet drejt numrit unik të emergjencave 112, detyrime për kohëzgjatjen e kontratave dhe njoftimin para përfundimit të kontratave me afat të caktuar, dhënien e informacionit vjetor për tarifatat më të mira, kushte të veçanta për mbrojtjen e përdoruesve me parapagim si afati i vlefshmërisë së rimbushjeve, etj.

Neni 4

Detyrimet për informacion në kontrata

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, dhe legjislacionin përkatës të aplikueshëm si Ligjin Nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, Ligjin Nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar, dhe Kodit Civil.

Aspekte të përgjithshme të së drejtës së kontratave që nuk rregullohen nga Ligji 9918/2008 dhe Ligji 9902/2008, dhe kuadri nën-ligjor përkatës do të zbatohen dispozitat e Kodit Civil mbi veprimet juridike të kontratave, në lidhje me rregullat për vlefshmërinë, krijimin apo efektin e një kontrate.

Dispozitat e kësaj rregulloreje nuk pengojnë ofruesit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike që t’u ofrojnë konsumatorëve dhe përdoruesve të tjerë fundorë kushte kontraktore më të favorshme se ato të parashikuara nga dispozitat e ligjit 9918 dhe kësaj rregulloreje.

Informacioni para-kontraktual

2. Përpara se një konsumator apo përdorues tjetër fundor të lidhë një kontratë apo të ketë pranuar një ofertë korresponduese, ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë (m2m), i japin informacion e referuar në nenin 35 dhe 36 të Ligjit 9902/2008, si dhe informacionin që do të përmbajë kontrata e pajtit sipas përcaktimeve në nenin 99 të Ligjit 9918/2008, përfshirë kërkesat dhe specifikimet e dhëna në këtë rregullore. Ky informacion jepet në shkallën që ai lidhet me shërbimin që ofrohet.

Ky informacion duhet të ofrohet në një mënyrë të qartë dhe kuptueshme nëpërmjet një [mjete të qëndrueshëm](#) sipas përkufizimit në nenin 3 të kësaj Rregulloreje, ose në rastet kur dhënia e këtij informacioni, apo pjesëve të veçanta të tij, nëpërmjet një [mjete të qëndrueshëm](#) nuk është e mundshme, ai vihet në dispozicion nga ofruesi i shërbimit në një dokument që mund të shkarkohet (downloadable), lexohet dhe konsultohet lehtësisht nga përdoruesi nëpërmjet pajisjeve që përdoren zakonisht nga konsumatorët. Ofruesi i shërbimit duhet që qartësisht të verë në

vëmendje të konsumatorit apo përdoruesit fundor të disponibilitetit të këtij dokumenti dhe rëndësinë e shkarkimit të tij për qëllime të dokumentimit, referimit dhe riprodhimit e pandryshueshëm të tij në të ardhshmen.

3. Ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë (m2m), i vënë në dispozicion konsumatorëve dhe përdoruesve të tjerë fundorë një përmbledhje koncize dhe lehtësisht të lexueshme të kontratës. Përmbledhja e kontratës duhet të identifikojë elementët kryesorë të kërkesave të informacionit sipas paragrafit 2. Këto elementë kryesorë duhet të përmbajnë të paktën:
 - emri, adresa dhe detaje të kontaktit të ofruesit të shërbimit, përfshirë detajet e kontaktit për ankesa;
 - karakteristikat kryesore të secilit prej shërbimeve të ofruara, përfshirë informacion për pajisjen fundore, nëse është e përfshirë në kontratë;
 - në lidhje me shërbimin e aksesit në internet, një përmbledhje të informacionit të kërkuar sipas pikave 2/d dhe 2/e të nenit 13 kësaj Rregulloreje;
 - tarifat përkatëse për aktivizimin dhe përdorimin shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, përfshirë tarifat fikse periodike apo në bazë konsumi të njëjësive;
 - kohëzgjatja e kontratës dhe informacion për kushtet për rinovimin dhe përfundimin e saj, përfshirë penaltete (nëse aplikohen) për përfundim para afatit të kontratës;
 - masën në të cilat produktet dhe shërbimet janë të dizenuar për përdoruesit me aftësi të kufizuara;
 - informacion tjetër të rëndësishëm si Opsionet për zgjedhjen e pajtimtarit për përfshirje në Numeratorin e përgjithshëm telefonik dhe Regjistrin “Do Not Call Me” sipas Aneks 1 të kësaj rregulloreje.

Ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë (m2m), duhet të plotësojnë në mënyrën e duhur modelin e përmbledhjes së kontratës me informacionin e kërkuar, sipas përcaktimeve në **Aneks 2** të kësaj Rregulloreje, dhe t'i japin/venë në dispozicion, pa pagesë, konsumatorit apo përdoruesit fundor përmbledhjen e kontratës, para lidhjes së kontratës, përfshirë kontratat në distancë.

Informacioni në Kontratën e lidhur

4. Informacioni i parashikuar në pikat 2 dhe 3 më sipër bëhen pjesë integrale e kontratës së lidhur, përfshirë ato në distancë, dhe nuk duhet të ndryshohen, përveçse kur palët kontraktuese bien dakord ndryshe shprehimisht.
5. Kontrata e lidhur midis ofruesit të shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë (m2m), dhe pajtimtarit duhet të përmbajë në veçanti informacionin e kërkuar në pikën 1 të nenit 99 të Ligjit 9918/2008, përfshirë kërkesat dhe specifikimet e dhëna në këtë rregullore:
 - a. emrin dhe adresën e sipërmarrësit (sipas nenit 6);
 - b. identitetin e plotë të pajtimtarit dhe adresën e tij (sipas nenit 6);

- c. shërbimet e ofruara, cilësinë e shërbimit të ofruar, si dhe kohën për lidhjen fillestare, (neni 7) duke përfshirë:
 - i. informacion për ofrimin e aksesit në shërbimet e emergjencës dhe informacioni për vendndodhjen e numrit thirrës dhe çdo kufizim në ofrimin e informacionit për vendndodhjen (neni 8);
 - 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 (sipas përcaktimeve në nenin 12 dhe 13);
 - 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 (neni 7);
 - 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 (neni 9/10);
 - 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 (neni 10);
 - i. çdo minimum të përdorimit ose kohëzgjatjes së nevojshme për të përfituar nga kushtet e ofruara promotionale;
 - 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 (neni 7 dhe 10);
 - h. udhëzime për procedurat e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve (kapitulli III);
 - 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 (neni 10);
 - j. mundësinë që të dhënat e përdoruesit të mos publikohen në numërorin telefonik (Aneks 1);
 - 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 përmban të gjithë informacionin e kërkuar në këtë rregullore dhe përfshin të paktën:
- termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës;
 - informacion për procedurën e trajtimit të ankesave dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve të dhënë në aneks të veçantë;

- Termat specifike të aplikuar për pajtimtarin, duke përfshirë në aneks të veçantë listën e shërbimeve dhe tarifave përkatëse të aplikuar për pajtimtarin si dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe/ose pajisjeve fundore të ofruara pajtimtarit nga operatori;
- përmbledhjen e kontratës sipas specifikimeve në Aneks 2 të kësaj rregulloreje;
- çdo informacion tjetër relevant që përbën marrëdhënien kontraktuale sipërmarrës-pajtimtar.

Neni 5

Formati dhe publikimi i informacionit për termat e kontratave

1. Kontrata e pajtimit, 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, të cituara në pikën 1 të nenit 4 më sipër.
2. Bazuar në Ligjin 9902/2008, i ndryshuar, shkrimi i përdorur në kontratat e lidhura midis pajtimtarit dhe ofruesit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike duhet të jetë “Times New Roman”, me madhësi të karakterit të shkrimit, të paktën 10.
Për formatin dhe përmbajtjen e Përmbledhjes së Kontratës operatori zbaton përcaktimet e Aneks 2 të kësaj rregulloreje.
3. Kontrata e pajtimit duhet të përmbajë informacion të plotë dhe të qartë për termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimeve, si dhe gjithë elementët e aplikueshëm, përfshirë mënyrën e pagesës së shërbimeve. Termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës tip, rekomandohet të jenë të veçanta sipas kategorisë së përdoruesve/mënyrës së pagesës dhe planeve tarifore, sidomos për operatorët e rrjeteve publike celulare. Nëse këto terma dhe kushte të përgjithshme të kontratës tip ofrohen në mënyrë të konsoliduar, ato duhet të evidentojnë në mënyrë të qartë ndryshimet midis termave dhe kushteve për kategori të ndryshme të përdoruesve, me parapagim dhe/ose paspagim apo kombinim të tyre, për të dhënë një informacion sa më të plotë dhe të qartë, para dhe pas kontraktual, dhe të dallueshëm për pajtimtarin për përdorimin e shërbimeve, duke përdorur një stil të veçantë (**bold dhe underlined**), për të evidentuar ndryshimet në terma dhe kushtet e kategorive të ndryshme të përdoruesve.
4. Sipërmarrësit kanë detyrim të **publikojnë** në faqet e tyre të internetit termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës standarde dhe çdo ndryshim të tyre të paktën **30 ditë përpara hyrjes në fuqi** të tyre, dhe sipërmarrësi ka detyrimin e njoftimit me shkrim nëpërmjet një **mjeti të qëndrueshëm** secilit pajtimtar të prekur nga ndryshimet sipas përcaktimeve në Ligjin 9918/2008 dhe në këtë rregullore. Publikimi në faqen web kryhet nga sipërmarrësi në një seksion lehtësisht të aksesueshëm dhe dallueshëm nga konsumatorët dhe përdoruesit e tjerë fundorë, duke përfshirë në këtë publikim dhe:
 - datën e hyrjes në fuqi të tyre;
 - detaje të kontaktit të sipërmarrësit si numër telefoni, adresë email-i, për të venë në dispozicion të personave me aftësi të kufizuar versionin në ‘large print’ ose ‘braille’ të dokumentit të publikuar.

5. Sipërmarrësit e shërbimeve publike të komunikimeve kanë detyrim që **15 ditë para publikimit** të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës tip apo ndryshimeve të tyre, **t'ia paraqesin ato AKEP-it për vlerësim**. Për të demonstruar përputhshmërinë me kërkesat e informacionit kontraktual dhe parakontraktual sipas përcaktimeve në nenin 4 më sipër, kopja e kontratës tip që dërgohet në AKEP, përmban termat dhe kushtet e përgjithshme të saj, përfshirë planet tarifore/kategorinë e përdoruesve për të cilat aplikohen ato, dhe informacionin që i vihet në dispozicion pajtimtarëve.
6. AKEP, nëpërmjet strukturës përkatëse për mbrojtjen e konsumatorit, kryen vlerësimin e informacionit të depozituar sipas pikës 5 më sipër dhe ka të drejtë të kërkojë ndryshime të termave dhe kushteve të përgjithshme dhe elementëve të tjerë të kontratës tip të operatorit, nëse ato nuk janë në përputhje me përcaktimet e Ligjit Nr. 9918/2008, dhe akteve të tjera ligjore dhe nënligjore të aplikueshme, përfshirë përcaktimet e kësaj rregulloreje.

Pavarësisht sa më sipër, AKEP ka të drejtë që në çdo kohë, sipas përcaktimeve dhe procedurave ligjore dhe nën-ligjore të aplikueshme, të kërkojë nga sipërmarrësi ndryshimin e termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës tip, nëse ato nuk janë në përputhje me kuadrin ligjor dhe rregullator të aplikueshëm.

AKEP në vlerësimin e termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës tip apo ndryshimeve të tyre, merr në konsideratë përcaktimet e ligjit 9918/2008, kësaj rregulloreje, ligjit 9902/2008, përfshirë përcaktimet e nenit 27 të këtij ligji për Kushtet e padrejta në kontratat me konsumatorët, si dhe legjislacionit përkatës të aplikueshëm, përfshirë aktet përkatëse nën-ligjore të tyre.

Pyetje këshillimi:

Një çështje shumë e diskutuar me operatorët për draft rregulloren e nxjerrë në këshillim publik në vitin 2019 ishte përfshirja ose jo në rregullore e një neni të veçantë për kontratat në largësi. Në këtë version të rishikuar të Draft-rregullores, AKEP ka hequr propozimin e vitit 2019 (një nen i veçantë për këto kontrata), për shkak se çështjet e kontratave në largësi trajtohen në mënyrë të detajuar nga ligji 9902/2008 për mbrojtjen e konsumatorit.

AKEP, në përputhje me përcaktimet e EECC ka përfshirë në Nenin 4 referenca me ligjin 9902/2008 për informacionin për kontratat në largësi (nenet 35 dhe 36) si dhe ka bërë ndryshime në pjesë të tjera të rregullores për të mos përjashtuar kontratat në largësi apo përdorimin e [mjeteve të qëndrueshme](#). AKEP ka përfshirë në nenin 3 përkufizimin e termit "[mjet i qëndrueshëm](#)" në përputhje të plotë me përkufizimin e dhënë në Direktivën e BE 2011/83/EU. Përkufizim i këtij termi në këtë rregullore vlerësohet se adreson disa prej shqetësimeve të operatorëve në lidhje me përdorimin e mjeteve të qëndrueshme si objekt prove në proceset gjyqësore.

3. Cili është opinioni juaj në lidhje me nenet 4 dhe 5 për informacionin parakontraktual dhe përmbajtjen e kontratave?

Neni 6

Të dhënat për identifikimin e sipërmarrësit dhe pajtimtarit

1. Si pjesë e informacionit për të dhëna identifikuese të sipërmarrësit dhe pajtimtarit, kontrata e pajtimit që lidhet midis ofruesit të shërbimit dhe pajtimtarit do të përfshijë të paktën elementët e mëposhtëm:

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 të sipërmarrësit për informacion dhe ankesa të pajtimtarit: numër telefoni, adresë postare, adresa e faqes zyrtare të internetit të sipërmarrësit, përfshirë linkun në një seksion të dedikuar për ankesa të pajtimtarëve.

1.2. Për pajtimtarin:

- emrin dhe adresën e pajtimtarit;
- 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 të miratuara me vendimet përkatëse të AKEP sipas nenit 100 të ligjit 9918. Pajtimtari ka detyrimin të japë informacionin dhe të dhënat identifikuese sipas dokumentave vërtetues përkatës të formularit të Regjistrimit dhe/ose të kërkuara nga operatori.

Aktivizimi i shërbimit për pajtimtarin përpara plotësimit të Formularit të Regjistrimit është i ndaluar sipas nenit 100 të Ligjit nr. 9918/2008.

Neni 7

Përshkrimi i shërbimeve dhe cilësia e shërbimit

1. Si pjesë e informacionit për shërbimet e ofruara dhe cilësinë e shërbimit 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 e përfshira në ofertë/plan tarifor (d.m.th shërbime më vete (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) referenca në faqen e internetit të kompanisë të publikimit të zonës së mbulimit me shërbim;
 - 6) për paketat bundle, sasia e njësive të shërbimeve të përfshira në paketën tarifore si psh. thirrje, SMS, data, shërbime në roaming etj., si dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve, nëse ka të tilla;
 - 7) përmbajtja audiovizive e përfshirë (nëse ka të tilla) si emri i paketës, numri dhe lista e kanaleve TV të përfshira në paketë. Në këtë informacion përfshihet dhe sqarim për nivelin e kontrollit të operatorit në përmbajtjen e listës së kanaleve TV, dhe nëse ajo është objekt ndryshimi gjatë kohëzgjatjes së kontratës, masat në dispozicion të pajtimtarit për kompensim dhe/ose përfundim të kontratës pa penalitet në rast të reduktimit/heqjes së kanaleve të caktuara TV nga paketa;
 - 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 fundore të përfshira në paketën tarifore si aparat telefonik, modem apo router, si dhe çdo kufizim për përdorimin e tyre etj;
 - 10) për rrjetet celulare përfshihet dhe informacion për shërbimet e roamingut, mënyrën e aktivizimit, përdorimit dhe tarifimit të tyre, përfshirë informacion për shërbimet e rregulluara roaming sipas vendimeve përkatëse të AKEP, kontrollin e shpenzimeve në roaming nëpërmjet limitit financiar dhe/ose sasior dhe mekanizimit të ndërprerjes (cut off), si dhe për mbrojtjen nga roamingu i padëshiruar në zonat kufitare brenda territorit të Shqipërisë;
 - 11) sqarimin për detyrimin e ofrimit të aksesit në shërbimet e emergjencës dhe informacioni për vendndodhjen e numrit thirrës, dhe çdo kufizim në ofrimin e shërbimeve të informacionit për vendndodhjen, sipas përcaktimeve të nenit (8) më poshtë.
2. Si pjesë e informacionit për karakteristikat kryesore të secilit shërbim të ofruar, ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrim të shërbimeve makinë-makinë (M2M), përfshijnë dhe nivelet minimale të cilësisë së shërbimit të ofruar, si koha për lidhje fillestare, koha për riparimin e defekteve dhe kur është e përshtatshme dhe parametra të tjerë të cilësisë së garantuar nga ofruesi i shërbimit sipas rregullores përkatëse të AKEP për treguesit e cilësisë së shërbimit (Rregullore nr.16, date 16.04.2010), si dhe mënyrat e kompensimit dhe të rimbursimit të pajtimtarit në rastet kur shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë.

Nëse sipërmarrësi nuk ofron/garanton nivel minimal të cilësisë së shërbimit, përveç shërbimit të aksesit në internet dhe shërbimit publik telefonik, kjo duhet të deklarohet në mënyrë të qartë në informacionin për shërbimin e ofruar.

3. Përvec informacionit të mësipërm, ofruesit e shërbimit të aksesit në Internet, në kontratën me pajtimtarin përfshijnë informacionin e përcaktuar në nenin 13, pika 1 të kësaj Rregulloreje.

Neni 8

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 communication) duhet që në kontratën me pajtimtarin si dhe termat dhe kushtet e përgjithshme të përdorimit të shërbimeve publike telefonike të përfshijnë sqarime në lidhje me aksesin në shërbimet e emergjencës dhe informacionin për identifikimin dhe vendndodhjen e numrit thirrës, dhe çdo kufizim në këtë të fundit, veçanërisht sa më poshtë:
 - 1) Pajtimtari mund të kryejë thirrje drejt **numrit unik të emergjencave 112** dhe numrave të tjerë të emergjencës, pa pagesë/mjet pagese dhe në çdo kohë, nga çdo pajisje telefonike, përfshirë rastet kur ka të kufizuar apo ndërprerë përkohësisht shërbimin publik telefonik për shkaqe të mospagesës apo mospërmbushje 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 shërbimi telefonik fiks 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, **veçanërisht drejt numrave 112 dhe 127**, 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 teknikisht e mundur (në varësi të llojit/modelit të aparatit celular) dhe informacionin mbi vendndodhjen 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.

- 5) Informacioni i vendndodhjes së palës thirrëse, përfshirë numrin thirrës, i marrë nga strukturat e shërbimeve të emergjencës përdoret dhe trajtohet nga këto struktura në përputhje me legjislacionin kombëtar për mbrojtjen e të dhënave personale dhe masat e sigurisë.
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. Përcaktimet e mësipërme në lidhje me dërgimin e informacionit të vendndodhjes së palës thirrëse janë të zbatueshme kur ato suportohen dhe mundësohen teknikisht dhe nga platformat e strukturave të shërbimeve të emergjencës, të cilat presin dhe trajtojnë thirrjet/komunikimet drejt numrave të emergjencës.

Neni 9

Informacioni për Tarifat dhe mënyrën e pagesës

1. Ofruesi i shërbimit përfshin një informacion të hollësishëm për tarifat për çdo shërbim që është pjesë e kontratës, nëpërmjet një aneksi të veçantë të kontratës Lista e Shërbimeve dhe Çmimeve, duke përfshirë në veçanti, sipas rastit të zbatimit të tyre:
 - tarifat e instalimit, aktivizimit, tarifën periodike mujore përgjatë kohëzgjatjes minimale së kontratës;
 - kohëzgjatja e skontove (nëse aplikohen) dhe tarifat përkatëse pas përfundimit të kohëzgjatjes së skontove të përfshira në kontratë;
 - tarifat për njësi të shërbimeve të cilat nuk janë të përfshira në paketë;
 - tarifat për njësi të shërbimeve si thirrje, SMS, data etj. të aplikueshme pas konsumit të njësisive të përfshira në paketë (bundle);
 - penaltete, nëse aplikohen, për vonesa në pagesa, dhe mënyrën e llogaritjes së tyre;
 - mundësia ose jo për të kaluar njësitë e papërdorura të paketave në periudhën (muajin) pasardhës të faturimit;
 - tarifa për thirrjet drejt kujdesit ndaj klientit, nëse janë më pagesë ose jo;
 - çmimi i pajisjes fundore të përfshirë në paketë (tarifa totale ose tarifa periodike mujore);
 - mënyra e pagesës së shërbimeve, me paspagim, parapagim apo kombinim i tyre;
 - çdo pagesë paradhënie apo të vendosur si garanci nga pajtimtari (nëse ka të tilla) dhe mënyrën e përdorimit dhe kthimit të saj;
 - mënyrën se si mund të merret informacion i përditësuar për të gjitha tarifat e aplikueshme.
2. Informacioni për tarifat i përfshirë në Aneks të kontratës duhet të jetë sa më i plotë dhe tarifat duhet të jenë të shprehura në monedhën Lek dhe të përfshijnë TVSH për pajtimtarë të kategorisë Individidë/konsumatorë.

3. Informacioni për tarifatat në rrjetet celulare përfshin dhe tarifatat për shërbimet roaming si dhe shërbimet e rregulluara roaming ndërkombëtar në Kosovë dhe Ballkanin Perëndimor, dhe vendet ku aplikohen ato, duke dhënë detaje dhe informacion për nivelin e tarifave të rregulluara roaming dhe mënyrën e përdorimit/zgjedhjes të tyre, përfshirë çdo politikë të drejtë përdorimi kur është e aplikueshme. Informacioni për tarifatat roaming përfshin dhe sqarime për pajtimtarin për masat për kontrollin e shpenzimeve sipas nëpërmjet limitit financiar dhe/ose sasior si dhe për mekanizimin e ndërprerjes (cut off) në rast të arritjes së limitit të paracaktuar apo zgjedhur nga pajtimtari, sipas përcaktimeve të vendimeve të AKEP.
4. Shënimet që shoqërojnë tarifatat duhet të jenë të qarta dhe të përfshijnë dhe shpjegime për njësitë e tarifimit dhe çdo politikë të drejtë të përdorimit të shërbimeve.

Shënimet për pajtimtarët e shërbimeve me paspagim të paketave celulare, përfshijnë sqarimin për dërgimin e SMS-ve informuese kur arrihet niveli 80% i konsumit të njësite të të dhënave (data) të përfshira në paketë si dhe kur arrihet niveli 100% i konsumit të njësite të përfshira në paketë dhe pajtimtari është objekt i tarifimit me çmime standarde për njësi konsumi.

Në çdo rast kur pajtimtari arrin nivelin 100% të konsumit të shërbimeve të përfshira në paketë, para se të fillojë të jetë objekt i tarifimit me çmime standarde për njësi konsumi të shërbimeve, operatori i dërgon pajtimtarit një SMS informuese që përmban çmimet për njësi të shërbimeve kryesore (si thirrje telefonike kombëtare, SMS dhe akses në internet) të shprehur në lekë (me TVSH) për njësi të shërbimit (minutë, sms dhe MB). Ky njoftim shoqërohet dhe me një link në faqen e internetit të operatorit ku është e publikuar lista e plotë e çmimeve për njësi konsumi të shërbimeve.

5. Termat e përgjithshme të kontratës përfshijnë informacion për mënyrën e pagesës së shërbimeve, dhe kufizimet apo penalitetet e aplikuar në rast të vonesës së pagesës së shërbimeve, si dhe dërgimin e njoftimeve paralajmëruese të operatorit për pajtimtarin në afate të arsyeshme dhe me [mjet të qëndrueshme](#) përpara aplikimit të kufizimeve dhe/ose penaliteteve.

Masat specifike të ofruesit të shërbimeve për mos-pagesën e faturave duhet të jenë proporcionale, jo-diskriminuese dhe të publikuara dhe në faqen e internetit të operatorit. Këto masa duhet të përcaktojnë qartë dhe me detaje në kushtet e kontratës rastet kur bëhet kufizimi, ndërprerja e shërbimit apo ndërprerja e kontratës sipas përcaktimeve të nenit 109, të ligjit 9918, dhe duhet të garantojnë që përdoruesi fundor njoftohet në kohën dhe mënyrën e duhur me [mjet të qëndrueshëm](#) përpara aplikimit të tyre.

Neni 10

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 kontratave me afat të caktuar me kohëzgjatje minimale më të gjatë se 24 muaj. Sipërmarrësit kanë detyrimin t'u ofrojnë përdoruesve fundore dhe mundësinë e lidhjes së kontratës me afat të caktuar me kohëzgjatje minimale 12 muaj.

Afatet e dhëna në paragrafin më sipër nuk aplikohen për kohëzgjatjen e kontratave të instalimit, kur konsumatori ka rënë dakord në një kontratë të veçantë për pagesa ekskluzivisht për shtrirjen

e një lidhje fizike në rrjet me shpejtësi shumë të lartë për akses në Internet (me shpejtësi ≥ 100 Mbps). Një kontratë e tillë instalimi nuk duhet të përfshijë pajisje fundore si router apo modem, dhe nuk duhet të parandalojë konsumatorët nga ushtrimi i të drejtave të tyre sipas këtij neni.

2. Nëse kushtet e kontratës parashikojnë se pas përfundimit të kohëzgjatjes minimale së kontratës me afat të caktuar, kontrata kthehet automatikisht në kontratë me afat ta pacaktuar, pajtimtari ka të drejtë që, pas kthimit të saj në kontratë me afat/kohëzgjatje të pacaktuar, të ndërpresë kontratën në çdo kohë me një njoftim maksimalisht 30 ditë përpara, dhe pa penalitet/kosto shtesë, përveç detyrimeve të pagueshme për shërbimet e përfituara gjatë periudhës së njoftimit apo dhe detyrimeve të prapambetura të papaguara, nëse ka të tilla.

Përpara përfundimit të kohëzgjatjes së kontratës me afat të caktuar dhe zgjatjes automatike apo kthimit të saj në kontratë me kohëzgjatje të pacaktuar, ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë, duhet të njoftojnë dhe informojnë pajtimtarin, në kohë të arsyeshme (10 deri në 30 ditë para afatit të përfundimit të kohëzgjatjes minimale të kontratës), në mënyrë të qartë dhe nëpërmjet një [mjete të qëndrueshëm](#), në lidhje me:

- datën e përfundimit të kohëzgjatjes minimale të kontratës dhe kthimin e saj në kontratë me afat/kohëzgjatje të pacaktuar pas kësaj date;
- shërbimet që janë pjesë e kontratës (p.sh. telefoni fikse/mobile, akses ne internet broadband fiks/mobile etj) dhe tarifën aktuale të pajtimit mujor si dhe ndryshimet që mund te ketë (nëse ka të tilla) në shërbimet dhe tarifën mujore pas kësaj date;
- detaje të opsioneve të disponueshme për pajtimtarin në përfundim të afatit të kontratës me afat të caktuar, përfshirë të drejtën dhe mënyrën për të përfunduar pa penalitet kontratën në çdo kohë pas kësaj date me një njoftim maksimalisht 30 ditë përpara.

Nëse palët bien dakord që të rilidhin apo zgjasin kontratën me afat të caktuar për një periudhë tjetër fikse, kohëzgjatja minimale e kontratës së re përsëri nuk duhet të jetë me e gjatë se 24 apo 12 muaj, sipas pikës 1 më sipër, dhe rinovimi apo zgjatja për një periudhë tjetër fikse mund të kryhet vetëm me pranimin e shprehur nga pajtimtari, nëpërmjet nënshkrimit apo përdorimit të [mjeteve të qëndrueshme](#) të tjera, dhe pajtimtari 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.

3. Sipërmarrësit e rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike publike kanë detyrim të njoftojnë në mënyrën e duhur pajtimtarin, të paktën 30 ditë përpara, për çdo modifikim nga ofruesi i shërbimit të kushteve kontratore, të cilat kanë efekt përkeqësues për pajtimtarin, duke e informuar njëkohësisht për të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata pa penalitet, nëse pajtimtari nuk i pranon kushtet e reja, si dhe për mënyrën si mund ta ushtrojë këtë të drejtë, përfshirë një periudhë kohe të arsyeshme për të ushtruar këtë të drejtë. Në të tilla raste, pajtimtari mund të ushtrojë të drejtën për tu tërhequr nga kontrata pa penalitet brenda 30 ditëve nga marrja e njoftimit nga ofruesi i shërbimit, ose deri në 30 ditë pas hyrjes në fuqi të ndryshimeve ***që rezultojnë në rritje të tarifës bazë mujore.***

Në njoftimin për ndryshimet e kushteve të kontratës sipas paragrafit të mësipërm, ofruesi i shërbimit përfshin përshtkrim të ndryshimeve të propozuara, dhe në fund të njoftimit në mënyrë të qartë dhe të dukshme tekstin si në vijim:

I nderuar pajtimtar, nëse nuk jeni dakord me ndryshimet e propozuara të kushteve të kontratës keni të drejtë të tërhiqeni nga kontrata pa penalitet. Kjo e drejtë duhet të ushtrohet prej jush brenda 30 ditëve nga marrja e këtij njoftimi, ose deri në 30 ditë pas hyrjes në fuqi të ndryshimeve që rezultojnë në rritje të tarifës bazë mujore. Kjo e drejtë mund të ushtrohet prej jush nëpërmjet (përfshihet mënyra se si mund të përfundohet kontrata nga pajtimtari).

4. Pajtimtarët kanë të drejtë të tërhiqen nga kontrata me marrjen e njoftimit nga ofruesi i shërbimit për ndryshimet kontraktore, përveç rasteve kur ofruesi i shërbimit është në gjendje të demonstrojë se secili prej ndryshimeve të propozuara është ekskluzivisht në përfitim të pajtimtarit, ato janë të një natyre thjesht administrative dhe nuk kanë efekt negativ tek përdoruesi, ose kur ato imponohen nga ndryshimet në kuadrin ligjor dhe/ose rregullator të zbatueshëm.
5. Ndryshime të kushteve të kontratës që janë me efekt përkeqësues të pajtimtari sipas pikës 3 më sipër, përfshijnë çdo lloj ndryshimi që sjell direkt apo indirekt rritje të tarifave, pagesave, kufizime/reduktime të sasisë, shpejtësisë së internetit, mbulimit me shërbim/rrjet etj. Një rritje në tarifën bazë të pajtimit mujor përgjatë çdo kohe gjatë periudhës së kontratës konsiderohet se përbën një modifikim kontraktual që mund të sjellë përkeqësim material të pajtimtarit, dhe përfshin ndër të tjera:
 - 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 drejtpërdrejtë të tarifa e pajtimit mujor.
6. Zbatimi i kushteve të kontratës me efektet e mëposhtme nuk përfshihet në kushtet e pikës 5 më sipër:
 - 1) detyrimin e pajtimtarit për të paguar tarifa të ndryshme të pajtimit mujor në kohë të ndryshme gjatë periudhës së kontratës me afat të caktuar, kur këto kushte janë të shprehura në mënyrë eksplicite dhe transparente në kontratë dhe që pajtimtari ka rënë dakord për këto vlera të ndryshme të tarifës bazë të pajtimit në periudha të ndryshme, dhe
 - 2) rritjet e tarifës bazë 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 taksë tjetër specifike që ka impakt të drejtpërdrejtë të tarifa e pajtimit mujor.
7. Çdo mospërputhje e konsiderueshme, e vazhdueshme ose rregullisht e përsëritur midis performancës aktuale të shërbimit publik të komunikimit elektronik, dhe performancës së referuar në kontratë, do të konsiderohet se përbën shkak për pajtimtarin për të kërkuar kompensime apo zhdëmtim sipas legjislacionit kombëtar, përfshirë të drejtën për të përfunduar kontratën pa kosto/penalite të ekstra për përfundim para afatit të kontratës.

8. Në rast se pajtimtari dëshiron të përfundojë kontratën me afat të caktuar përpara afatit të përfundimit të saj, përveç rasteve të përfundimit të kontratës sipas pikave 3, 5 dhe 7 më sipër, sipërmarrësi ka të drejtë të kërkojë kompensim nga pajtimtari për përfundim para afatit të kontratës me kohëzgjatje të caktuar. Vlera e kompensimit të kërkuar duhet të jetë e përshkallëzuar, proporcionale në përputhje me periudhën e mbetur, me vlerën e kontratës, dhe angazhimet e pajtimtarit për të qëndruar për një kohëzgjatje minimale me operatorin apo për të kryer një nivel të caktuar shpenzimesh gjatë kohëzgjatjes minimale të kontratës, skontot e përfituara nga pajtimtari, si dhe shpenzimet e kursyera të operatorit nga mos-ofrimi i shërbimeve për muajt e mbetur. Në këto raste, penaliteti për përfundim para afatit minimal të kontratës që mund të kërkojë operatori nga pajtimtari nuk mund të jetë më i lartë se:

- a. pagesa e tarifës bazë mujore e të gjithë muajve të mbetur të kontratës, apo
- b. diferenca që rezulton midis shpenzimeve totale që pajtimtari është angazhuar të kryejë gjatë gjithë kohëzgjatjes minimale të kontratës dhe nivelit të shpenzimeve totale të kryera nga pajtimtari deri në shkëputjen para afatit të kontratës, nëse kontrata përmban angazhim të tillë të pajtimtarit. Në të tilla raste aplikohet vlera më e ulët midis (a) dhe (b).

9. Në rast se pajtimtari ka të drejtë të përfundojë kontratën me afat të caktuar para afatit, sipas pikave 3,5 dhe 7 më sipër, pajtimtari nuk duhet të paguajë kompensim/kosto ekstra për operatorin, përveç se për pajisjen fundore të subvencionuar nga operatori dhe të mbajtur prej tij.

Në rast se pajtimtari zgjedh që të mbajë pajisjen fundore të përfshirë në paketë në kohën e lidhjes së kontratës për shërbimet e komunikimeve elektronike publike (bundle), kompensimi për pajisjen fundore nuk duhet të jetë më i lartë se vlera proporcionale e tij e llogaritur në bazë të vlerës monetare të deklaruar të aparatit në momentin e lidhjes së kontratës ose në bazë të pjesës së tarifës së shërbimit për muajt e mbetur deri në fund të afatit të kontratës, duke aplikuar vlerën më të ulët midis tyre.

Sipërmarrësi ka detyrim që të heqë të gjitha kufizimet për përdorimin e pajisjes fundore në rrjetet të tjera, pa pagesë dhe jo më vonë se data e pagesës nga pajtimtari të kompensimit për pajisjen fundore.

10. Operatori ka detyrim të bëjë transparente dhe të përfshijë në kontratë 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 3-5 dhe 7 më sipër, përfshirë informacionin sipas pikave 8 dhe 9 më sipër.

11. Pavarësisht nga kohëzgjatja minimale e kontratës me afat të caktuar, kushtet dhe procedurat për përfundimin e kontratës nuk duhet të pengojnë/dekurajojnë pajtimtarin për ndryshimin e ofruesit të shërbimit apo probabilitetin e numrit telefonik. Ofruesit e shërbimit publik telefonik përfshijnë në kontratë informacion për të drejtën e pajtimtarit për të bartur numrin si dhe për detyrimet që duhet të paguajë në rast të bartjes së numrit para afatit minimal të kontratës, si dhe për të drejtën dhe mënyrën e kompensimit dhe rimbursimit të pajtimtarit për vonesa ta pajustificuara në plotësimin e kërkesës për bartje, përfshirë informacion mbi procedurat përkatëse. **Masa e kompensimit apo rimbursimit për pajtimtarin përcaktohet në kontratë dhe duhet të jetë proporcionale me ditët e vonesave të pajustificuara të realizimit të kërkesës sipas afateve të Rregullores së AKEP për bartjen e numrit.**

12. Në rast se pajtimtari ka të drejtë të përfundojë ndonjë element të paketës së integruar të shërbimeve (bundle), që përmban të paktën shërbim të aksesit në internet ose shërbim publik telefonik të bazuar në numra për komunikim ndërpersonal, përpara afatit të kontratës me kohëzgjatje fikse,

për shkaqet e cituara në pikat 3, 5 dhe 7 më sipër, pajtimtari ka të drejtë të përfundojë kontratën për të gjitha elementët e përfshira në paketë.

13. Çdo shtim i shërbimeve shtesë apo pajisje fundore në një kontratë që përfshin shërbim të aksesit në internet ose shërbim publik telefonik të bazuar në numra për komunikim ndërpersonal, nuk duhet të zgjasë kohëzgjatjen aktuale të kontratës ku shtohen shërbimet apo pajisja fundore, përveçse me pranimin e shprehur nga pajtimtari, nëpërmjet nënshkrimit apo përdorimit të [mjeteve të qëndrueshme](#) të tjera, dhe pajtimtari 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.
14. Të gjitha njoftimet e cituara në këtë nen duhet të bëhen me shkrim nëpërmjet një [mjeti të qëndrueshem](#). Ofruesit e shërbimeve duhet t'i mundësojnë pajtimtarit opsione të ndryshme komunikimi për të marrë informacion për përfundimin e kontratës, të cilat duhet 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.
15. Në rast të përfundimit të kontratës nga pajtimtari, operatori ka detyrim të lejojë pajtimtarin të ruajë të drejtën për të bartur numrin e telefonit tek një operator tjetër shërbimi publik telefonik, minimalisht për një muaj nga data e përfundimit të kontratës, përveç rasteve kur pajtimtari heq dorë nga kjo e drejtë.
16. Duke filluar nga data 1 mars 2021, ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë, kanë detyrim që:
 1. në të njëjtën kohë me njoftimin e dërguar pajtimtarit sipas pikës 2 të këtij neni, për informim për përfundimin e kohëzgjatjes minimale të kontratës me afat të caktuar, të informojë dhe këshillojë pajtimtarin për paketën/paketat tarifore më të mira të disponueshme për shërbimet që përdor pajtimtari, nëpërmjet një informacioni të personalizuar për profilin e pajtimtarit.
 2. t'u ofrojë pajtimtarëve që janë në kushtet e kontratave me afat të pacaktuar informacion për tarifat/planet tarifore më të mira të disponueshme për shërbimet që ata kanë kontraktuar të paktën një herë gjatë një viti kalendarik.

Pyetje këshillimi:

AKEP në këtë nen ka përfshirë ndër të tjera rregulla për kohëzgjatjen e kontratës dhe ndryshimet e kushteve të kontratës si dhe njoftimet që i dërgohen pajtimtarit në rast ndryshimesh të kushteve të kontratës dhe në përfundim të kohëzgjatjes së kontratës me afat të caktuar.

4. Cili është opinionin tuaj në lidhje me përcaktimet e pikës 8 për penalitetet në rast të përfundimit nga pajtimtari të kontratës para afatit fikse të saj? A mendoni se AKEP duhet të përcaktojë rregulla/tavane më specifike për këto penalitete?

5. Çfarë mendoni për përcaktimet e pikës 16 në lidhje me informacionin që operatori duhet të japë për paketën/paketat tarifore më të mira të disponueshme për shërbimet që përdor pajtimtari si dhe për afatin e implementimit të këtij detyrimi?

Neni 11

Detyrime të veçanta për ofrimin e shërbimeve me parapagim nga rrjete celulare

1. Para aktivizimit të shërbimit celular me parapagim, ofruesi i shërbimit pajis pajtimtarin me termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimit, si dhe gjithë dokumentacionin tjetër të nevojshme që përbëjnë marrëdhënien kontraktore apo kontratën midis sipërmarrësit dhe pajtimtarit.
2. Kur aktivizohet shërbimi i parapaguar ose kur rimbushet krediti i llogarisë, me ofertë me afat të kufizuar vlefshmërie apo kredite pay-as-you-go, operatori e informon pajtimtarin në një mënyrë të thjeshtë, të kuptueshme dhe lehtësisht të lexueshme për mënyrën e përdorimit të shërbimeve dhe kreditimit të llogarisë, përfshirë kohëzgjatjen e marrëveshjes së pajtimtarit me operatorin dhe/ose afatin e vlefshmërisë e përdorimit të ofertës apo kreditit PAYG në llogarinë me parapagim. Nëse nuk caktohet paraprakisht një afat për marrëdhënien kontratuale të pajtimit, kontrata në këtë rast konsiderohet me afat të pacaktuar.
3. Në çdo rast kur pajtimtari rimbush llogarinë me parapagim dhe kur pajtimtarit i përfundojnë njësitet e shërbimeve të përfshira në paketë/ofertën e parapaguar, para se të fillojë të jetë objekt i tarifimit me çmime standarde për njësi konsumi të shërbimeve, operatori i dërgon pajtimtarit një SMS informuese që përmban çmimet për njësi të shërbimeve kryesore (si thirrje telefonike kombëtare, SMS dhe akses në internet) të shprehur në lekë (me TVSH) për njësi të shërbimit (minutë, sms dhe MB). Ky njoftim shoqërohet dhe me një link në faqen e internetit të operatorit ku është e publikuar lista e plotë e çmimeve për njësi konsumi të shërbimeve.

SMS-ja informuese sipas përcaktimeve të kësaj pike i dërgohet dhe pajtimtarëve me paspagim kur arrihet niveli 100% i konsumit të njësive të përfshira në paketë dhe pajtimtari është objekt i tarifimit me çmime standarde për njësi konsumi.

4. Operatorët e rrjeteve publike celulare në termat dhe kushtet e përgjithshme të ofrimit të shërbimeve për përdorues me parapagim duhet të sqarojnë në mënyrë të qartë, veçanërisht elementët e mëposhtëm:
 - a. Kushtet e përdorimit të shërbimit nëpërmjet rimbushjes/kreditimit së llogarisë dhe detaje për mënyrat e rimbushjes së llogarisë, si dhe të përdorimit të ofertave;
 - b. Informacion për planet tarifore/ofertat që mund të përdorë pajtimtari;
 - c. Mënyrën se si pajtimtari mund të kontrollojë gjendjen e llogarisë dhe konsumin/shpenzimet e kryera;
 - d. Kushte dhe afatet për pezullimin, kufizimin dhe ndërprerjen e shërbimit, në rast se aplikohen, p.sh në rast të mospërdorimit të vazhdueshëm shërbimeve d.m.th moskryerjes së një eventit të tarifueshëm si thirrje dalëse, SMS apo përdorim të dhënash, ose kreditim (rimbushjes) të llogarisë.
 - e. Në raste të mospërdorimit të vazhdueshëm të shërbimeve nga pajtimtari, afati për pezullimin/kufizimin e shërbimeve nga operatori nuk duhet të jetë më i vogël se 12 muaj nga kryerja e eventit të fundit të tarifueshëm nga pajtimtari. Pas kësaj periudhe, operatori ka të drejtë të de-aktivizojë kartën SIM, por jo më herët se 3 muaj pas datës së pezullimit/kufizimit të shërbimit, nëse pajtimtari nuk kryen përsëri të paktën një event të tarifueshëm gjatë periudhës tranzitore. Operatori duhet të dërgojë njoftim me SMS

- pajtimtarit për paralajmërim për këto masa jo më herët se 30 ditë përpara bërjes efektive të tyre.
- f. Informacion që kreditet/rimbushjet e llogarisë me parapagim janë të vlefshme dhe mund të përdoren nga pajtimtari për aq kohë sa karta SIM nuk është deaktivizuar.
 - g. Informacion mbi të drejtën e pajtimtarit që të kompensohet, me kërkesë të tij, për shumën e papërdorur të kreditit në llogarinë me parapagim, kur pajtimtari bart numrin në një operator tjetër celular apo pas deaktivizimit të numrit nga operatori. Operatori ka të drejtë të aplikojë një tarifë për kompensimin e krediteve të papërdorura me parapagim, por jo më të lartë se 100 Lek.
5. E drejta për kompensim për shumën e papërdorur me parapagim përfshin vetëm shumat e paguara nga pajtimtari, dhe jo vlerat/shumat e krediteve (si p.sh. bonuse) që janë rezultat i pagesës së bërë nga operatori si pjesë e fushatës promovionale të veçantë të operatorit. Në rastet kur pajtimtari kërkon kompensimin për shumën e papërdorur të parapaguar, pajtimtari duhet të paraqesë kartën SIM si dhe dokument përkatës identifikimi.

Pyetje këshillimi:

AKEP në vijim të reduktimit nga operatorët të afatit të rimbushjeve celulare (1 muaj në shumicën e rimbushjeve PAYG), dhe ankesave nga pajtimtarët ka përfshirë rregulla për afatin e tyre si dhe për detyrimin për kompensim për rimbushjet e papërdorura. Afati i rimbushjeve i propozuar si më sipër (për sa kohë është e vlefshme karta SIM) ofrohet në mënyrë komerciale në disa vende të BE (Belgjike, Gjermani dhe Suedi) dhe është rregulluar me Ligj të veçantë në Itali. Në shumicën e vendeve të BE ky afat nuk është nën rregullim. Numri i pajtimtarëve që përdorin shërbime celulare PAYG (paragim dhe pa oferta) është shumë i ulët, por ata janë kryesisht përdorues me të ardhura të ulëta, dhe propozimi i AKEP synon të mbrojë këtë kategori përdoruesish.

6. Cili është opinionimi juaj në lidhje me propozimin e AKEP për afatin 12 muaj +3 muaj të rimbushjeve PAYG të propozuar në pikën 4/e dhe 4/f më sipër?

Kapitulli III: Rregulla për garantimin e aksesit të hapur në internet (Neutraliteti i Rrjeteve-Net Neutrality)

Ky kapitull përmban rregulla për garantimin e aksesit të hapur në internet dhe masat e transparencës për të garantuar këtë akses dhe cilësinë e shërbimit të internetit për përdoruesit fundorë. Këto rregulla janë hartuar për detajim të detyrimeve të operatorëve sipas përcaktimeve të nenit 99, pika 1/c/iii dhe v, si dhe Udhëzimit Nr.7, datë 22.10.2019 të Ministrit¹⁰. Gjithashtu në përputhje me nenin 7/1 të Ligjit 9918/2008 dhe Udhëzimin e Ministrit, rregullat janë hartuar duke marrë në konsideratë Rregulloren e BE 2015/2120 (TSM), nenet 2-5 të saj që kanë lidhje me neutralitetin e rrjeteve (Net Neutrality), dhe do të plotësohen nga AKEP në të ardhmen me akte të tjera, përfshirë udhëzime sipas dokumentave përkatës të BEREC.¹¹

Neni 12

Garantimi i aksesit të hapur në internet

1. Përdoruesit fundorë kanë të drejtë që nëpërmjet [shërbimit të aksesit në internet](#) të kenë akses në informacione dhe përmbajtje dhe shpërndajnë ato, të përdorin dhe ofrojnë aplikacione dhe shërbime, dhe të përdorin pajisje fundore (terminale) sipas zgjedhjes së tyre, pavarësisht nga vendndodhja e përdoruesit fundorë ose e ofruesit të shërbimit të aksesit në internet, apo vendndodhjes, origjinës ose destinacionit të informacionit, përmbajtjes, aplikacionit ose shërbimit.

Ky paragraf aplikohet pa cënuar/nuk prek parashikimet që burojnë nga legjislacioni i posaçëm në lidhje me ligjshmërinë/paligjshmërinë e përmbajtjeve, aplikacioneve apo shërbimeve, apo procedurat, kërkesat dhe masat mbrojtëse të sigurisë të lidhura me to.

2. Kontratat midis ofruesve të [shërbimeve të aksesit në internet](#) dhe përdoruesve fundorë për kushtet tregtare dhe teknike dhe karakteristikat e shërbimit të aksesit në internet, siç janë çmimi, volumi i të dhënave ose shpejtësia, dhe çdo praktikë tregtare e aplikuar nga ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet, nuk do të kufizojnë ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë të parashikuar në pikën 1 më sipër.
3. Ofruesit e [shërbimit të aksesit në internet](#), gjatë ofrimit të këtij shërbimi, duhet të trajtojnë në mënyrë të barabartë të gjithë trafikun, pa diskriminim, kufizime ose ndërhyrje, dhe pavarësisht nga dërguesi dhe marrësi, përmbajtja që aksesohet ose shpërndahet, aplikacionet ose shërbimet e përdorura ose të ofruara, ose pajisjet fundore të përdorura.

Përcaktimet e paragrafit të parë të kësaj pike, nuk e ndalojnë ofruesin e [shërbimeve të aksesit në internet](#) që të zbatojë masa të arsyeshme të menaxhimit të trafikut. (Në zbatim edhe të pika 7 të Udhëzimit Nr.7, datë 22.10.2019 të Ministrit të MIE), Në mënyrë që të konsiderohen të arsyeshme, masa të tilla duhet të jenë transparente, jo-diskriminuese dhe proporcionale dhe nuk do të bazohen në interesa tregtare, por në kërkesa teknike objektivisht të ndryshme të

¹⁰ Ministri i Infrastrukturës dhe Energjisë, Udhëzim Nr.7, datë 22.10.2019 “Për përcaktimin e rregullave të përgjithshme të menaxhimit të trafikut të komunikimeve elektronike si dhe mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve”.

¹¹ BoR(16)127 BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules,

cilësisë së shërbimit (QoS) për kategori specifike të trafikut. Masa të tilla nuk do të monitorojnë përmbajtjen specifike dhe nuk do të zbatohen për një kohë më të gjatë se sa është e nevojshme.

Ofruesit e shërbimit të aksesit në internet nuk duhet të ndërmarrin masa të menaxhimit të trafikut që tejkalojnë ato të përcaktuara në paragrafin e dytë të kësaj pike, dhe në veçanti nuk do të bllokojnë, ngadalësojnë, ndryshojnë, kufizojnë, interferojnë (me), përkeqësojnë ose diskriminojnë (midis) përmbajtje, aplikacione ose shërbime specifike, ose kategori specifike të tyre, përveç nëse është e nevojshme, dhe vetëm për aq kohë sa është e nevojshme, në mënyrë që këto:

- a. të jenë në përputhje me legjislacionin dhe akte përkatëse ligjore dhe nënligjore që duhet të zbatojë ofruesi i shërbimit të aksesit në internet, përfshirë vendimet/urdhrat e nxjerra nga gjykatat ose autoriteteve publike të ngarkuara me kompetencat përkatëse;
 - b. të ruajnë integritetin dhe sigurinë e rrjetit, të shërbimeve të ofruara përmes atij rrjeti dhe pajisjeve fundore të përdoruesve fundorë;
 - c. të parandalojnë mbingarkesa iminente të rrjetit dhe zbusin efektet e mbingarkesave të jashtëzakonshme ose të përkohshme të rrjetit, me kusht që kategoritë ekuivalente të trafikut të trajtohen në mënyrë të barabartë.
4. Masat për menaxhimin e trafikut mund të kërkojnë përpunimin e të dhënave personale vetëm nëse përpunimi i tillë është i nevojshëm dhe proporcional për të arritur objektivat e përcaktuara në pikën 3 më sipër. Një përpunim i tillë duhet të jetë në përputhje me kërkesat e legjislacionit kombëtar për mbrojtjen e të dhënave personale, përfshirë Ligji 9887/2008, i ndryshuar, si dhe ligjin 9918/2008, dhe aktet nën-ligjore të lidhura me to.
5. 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 (shërbime të specializuara) që janë të ndryshme nga shërbimi i aksesit në internet dhe që 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 ofrimin e shërbimeve 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 zëvendësues për shërbimin e aksesit në internet dhe nuk do të dëmtojnë disponueshmërinë ose cilësinë e përgjithshme të shërbimit të aksesit në internet për përdoruesit fundorë.

Neni 13

Masat e transparencës për të garantuar aksesin e hapur në internet

1. Ofruesit e shërbimit të [aksesit në internet](#) 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 aplikuar 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 sasinë 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 specializuara) të referuara në nenin 12(5), 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 [publikuar \(advertised\)](#) 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 [publikuar \(advertised\)](#) të shkarkimit dhe të ngarkimit (download dhe upload) të shërbimit të aksesit në internet nëpërmjet rrjeteve celulare, dhe se si devijimet e mëdha nga shpejtësitë përkatëse të publikuara (advertised) të shkarkimit dhe ngarkimit (download dhe upload) mund të ndikojnë në ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë të përcaktuar në nenin 12/1;
- (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 parametra të tjerë të cilësisë së shërbimit dhe performancën të referuar në përputhje me pikat (a) deri (d) më sipër.

Ofruesit e shërbimit të aksesit në internet duhet të publikojnë informacionin e referuar më sipër në faqet e tyre zyrtare të internetit.

2. Ofruesit e shërbimit të aksesit në internet duhet të aplikojnë procedura transparente, të thjeshta dhe efçente për të trajtuar ankesat e përdoruesve fundorë në lidhje me të drejtat dhe detyrimet e përcaktuar në nenin 12 dhe pikën 1 të këtij neni.
3. Çdo mospërputhje e konsiderueshme, e vazhdueshme ose rregullisht e përsëritur midis performancës aktuale të shërbimit të aksesit në internet në lidhje me shpejtësinë ose parametra të tjerë të cilësisë së shërbimit dhe performancën të referuar në përputhje me pikat (a) deri (d) të pikës 1 më sipër, do të konsiderohet se përbën mos-plotësim të detyrimeve të performancës nga ofruesi i shërbimit dhe i jep të drejtën e përdoruesit fundorë të përfundojë kontratën para afatit minimal dhe pa penalitet dhe/ose kompensohet në mënyrë proporcionale me dëmin e shkaktuar, kur faktet përkatëse përcaktohen nga një mekanizëm monitorimi i certifikuar nga AKEP.

Kjo pikë do të zbatohet vetëm për kontratat e lidhura apo rinovuara pas datës së përcaktuar nga AKEP nëpërmjet në akti të veçantë për disponibilitetin e mekanizmit të certifikuar të monitorimit të performancës aktuale të shërbimit të aksesit në internet.

Neni 14

Mbikëqyrja dhe zbatimi i masave për të garantuar aksesin e hapur në internet

1. AKEP do të monitorojë dhe sigurojë zbatimin e neneve 12 dhe 13, dhe do të promovojë disponueshmërinë e vazhdueshme të shërbimit të aksesit në internet në baza jo-diskriminuese dhe në nivele që reflektojnë avancimet në teknologji. Për këtë qëllim, AKEP në përputhje dhe me pikën 7 të Udhëzimit të Ministrit, mund të përcaktojë me akt të veçantë karakteristikat teknike, kërkesat minimale për cilësinë e shërbimit të aksesit në internet, përfshirë përcaktime në lidhje me nivelet e shpejtësisë së aksesit në internet sipas pikës (d) të nenit 13 të kësaj rregulloreje.

AKEP publikon raporte në lidhje me monitorimin dhe gjetjet për zbatimin e neneve 12 dhe 13 në bazë vjetore.

2. Me kërkesë të AKEP, ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshëm për publikun, përfshirë ofruesit e shërbimit të aksesit në internet, duhet të depozitojnë në AKEP informacion përkatës në lidhje me zbatimin e Neneve 12 dhe 13, veçanërisht informacion në lidhje me menaxhimin e kapaciteteve dhe trafikut në rrjetet e tyre, si dhe arsyetimin për masat që mund të jenë aplikuar për menaxhimin e trafikut. Sipërmarrësit depozitojnë informacionin e kërkuar në përputhje me afatet kohore dhe nivelin e detajimit sipas kërkesës së AKEP.

3. Për zbatimin konsistent të parashikimeve të këtij kapitulli nga të gjithë operatorët, AKEP brenda datës 21 Mars 2021 do të publikojë Udhëzime, të cilat në zbatim të pikës 1 të nenit 7 të ligjit 9918/2008 do të marrin në konsideratë dokumentat përkatëse të BEREC.

Përcaktimet e këtij kapitulli, përveç rasteve ku parashikohet ndryshe, janë të zbatueshme prej datës 1 mars 2021.

Pyetje këshillimi:

Ky nen është hartuar për implementim të plotë të Regulation (EU) 2015/2120 (TSM) si dhe i referohet Udhëzimit Nr.7, datë 22.10.2019 të Ministrit të MIE “Për përcaktimin e rregullave të përgjithshme të menaxhimit të trafikut të komunikimeve si dhe mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve”. Udhëzimi i Ministrit citon se qëllimi i tij është përafrimi i pjesshëm me Regulation (EU) 2015/2120 dhe përmban disa përcaktime nga nenet 3 dhe 4 të Rregullores TSM dhe disa detyrime për AKEP. Rregullat e propozuara synojnë të garantojnë cilësinë/shpejtësinë e shërbimit të aksesit në internet. Me qëllim qartësimin e detyrimeve për operatorët, këto rregulla do të plotësohen me Udhëzime nga AKEP duke marrë në konsideratë dokumentat përkatës të KE dhe BEREC.

7. Cili është opinionimi juaj në lidhje me propozimin e AKEP për implementimin e plotë të përcaktimeve të Rregullores së BE për Aksesin e hapur në internet?

8. Çfarë mendoni në lidhje me afatin e hyrjes në fuqi/fillimit të zbatimit të këtyre detyrimeve nga operatorët?

Kapitulli IV: 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, si përfshirja e një neni të veçantë për trajtimin e ankesave nga operatorët dhe ruajtjen e rekordeve të tyre, janë përfshirë nga AKEP në këtë Rregullore të përgjithshme për mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve të komunikimeve elektronike. AKEP në këtë kapitull ka përfshirë dhe zgjerimin e fushës së veprimit të komisionit të AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, sipas përcaktimeve të ligjit 9902/2008 “Për mbrojtjen e Konsumatorit”, i ndryshuar, që përcakton AKEP si autoritetin për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (ZAM) midis konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe postar.

Neni 15

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 publike 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](#) me shkrim e 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.

Pavarësisht afateve të mësipërme për [ankesat](#) me shkrim nga pajtimtari, operatorët duhet të pranojnë [ankesa](#) të pajtimtarëve dhe trajtojnë ato kur paraqiten në afate të arsyeshme kohore që mundësojnë kontrollin e shumave të faturuara dhe/ose cilësinë e shërbimit të ofruar, dhe në çdo rast të japin sqarime për [ankesat](#) e pajtimtarëve.

3. Pas marrjes së [ankesës](#) së referuar në pikën 2 të këtij neni, sipërmarrësi duhet të verifikojë shumën e faturuar për shërbimet e ofruara apo, 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 me shkrim 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 neni 120/1 të ligjit 9918, ose mund ta paraqesë rastin para gjykatës, sipas Kodit të Procedurës Civile.

Neni 16

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 kufizuara 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.

Pranimi i ankesave

2. Ofruesit e shërbimeve duhet të mundësojnë pajtimtarëve që të bëjnë një [Ankesë](#) nëpërmjet të paktën një prej mënyrave të mëposhtme:
 - a. me telefonatë drejt një numri telefoni, i cili duhet të jetë ose ‘pa pagesë’ ose me tarifë normale të një thirrje drejt një numri gjeografik;
 - b. me postë drejtë një adrese të deklaruar në territorin e Republikës së Shqipërisë;
 - c. në mënyrë elektronike drejt një adrese email-i 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 ankimimit të pajtimtarit.
4. Pas marrjes së [ankesës](#), ofruesi i shërbimit duhet të informojë pa vonesa ankimuesin për:
 - a. marrjen e saj dhe procesin që do ndjekë për të investiguar ankesën me dëshirën për ta zgjidhur 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.

Trajtimi i ankesave dhe informimi i ankimuesve për procesin

5. Ofruesi i shërbimit ka detyrim të ndërmarrë menjëherë veprime aktive dhe të vijojë ato, për ti dhënë zgjidhje ankesës së ankimuesit deri sa ankesa të jetë zgjidhur apo trajtimi i saj të mbyllet.
6. Ofruesi i shërbimit duhet t’i tregojë menjëherë, pa vonesë dhe sipas afateve përkatëse ankimuesit rezultatin e investigimit të ankesës, duke e informuar gjithashtu ankimuesin se:
 - a. ankesa do konsiderohet e trajtuar dhe/ose zgjidhur sipas pritshmërisë 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 mosmarrëveshja 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.

Informacioni sa më sipër mund të jepet në varësi të mënyrës së dërgimit të ankesës dhe/ose preferencës së ankimuesit. Në rastin e ankesave me shkrim, përgjigja për ankesat dërgohet gjithmonë me shkrim. Përgjigja me shkrim e ofruesit të shërbimit për ankesën duhet:

- të jetë e shkruar në gjuhë të thjeshtë të kuptueshme;
- të përfshijë informacion vetëm për ankesën përkatëse;
- të informojë ankimuesin se në rast se nuk është i kënaqur me përgjigjen mund t'i drejtohet AKEP për zgjidhje mosmarrëveshje Pajtimtar-Operator brenda 15 ditëve nga marrja e përgjigjes nga ofruesi i shërbimit.
- të përfshijë detajet e kontaktit të AKEP: adresë postare, email (konsumatori@akep.al), nr. telefoni, faqen online për e-ankesa si dhe faqen web (www.akep.al).

Përgjigjet nëpërmjet telefonit gjithashtu duhet të përfshijnë informacionin për AKEP si organ për zgjidhje mosmarrëveshje.

Mbyllja e trajtimit të ankesave

7. Ofruesi i shërbimit nuk duhet të mbyllë trajtimin e një ankese përveç rasteve të mëposhtme:
 - a. Ankesa është zgjidhur sipas përcaktimeve në pikën 8 më poshtë;
 - b. Ofruesi i shërbimit i ka dërguar ankimuesit informacion për zgjidhje të mosmarrëveshjes në AKEP sipas pikës 6 më sipër;
8. 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 hetimit në 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 dakord me zgjidhjen apo nuk ka bërë kërkesë në AKEP për zgjidhje mosmarrëveshje.

Stafi për ankesat

9. 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.

Rekordet për ankesat

10. 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.
11. 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.
12. 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);
13. Ofruesi i shërbimit mban rekorde mujore me shkrim për numrin e ankesave dhe trajtimit të tyre sipas pikave 13-15 më sipër.
14. 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.
15. 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.
16. 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.

17. Sipërmarrësit kanë detyrim që në çdo pikë shitje të kenë formularë për ankesa nga pajtimtarët.

Neni 17

Komisioni i AKEP për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve midis Pajtimtarëve 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 ndërmjetësimit nëpërmjet mjetit administrativ si rekomandim i AKEP, si një alternative për zgjidhjen e mosmarrëveshjes në mënyrë të shpejtë, transparente, objektive dhe jodiskriminuese sipas përcaktimeve të Ligjit 9918/2008 dhe si zgjidhje alternative të mosmarrëveshjes sipas përcaktimeve të Ligjit 9902/2008.
2. AKEP për shqyrtimin e kërkesave për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit dhe dhënien e rekomandimit përkatës ngre një [Komisionin për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve \(KZAM\)](#) si një strukturë të posaçme *ad hoc* që vepron sipas procedurës së përcaktuar në Ligjin 9918, përcaktimet e Ligjit 9902 për ZAM dhe të kësaj rregulloreje;
3. [KZAM](#) përbëhet nga Kryetari i Komisionit dhe 4 Anëtarë të tij, të cilët janë pjesë e strukturave të AKEP me njohuri dhe përvojë në çështje të lidhura me mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve në fushat juridike, ekonomike dhe teknike, etj.
4. Kryetari i Këshillit Drejtues të AKEP, përcakton me urdhër të brendshëm emrat e personave në përbërje të KZAM, sipas kushteve të parashikuara në pikën 3 të këtij neni. Nëpërmjet Urdhrit, [KZAM](#) 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 konsumatorësh/përdoruesish për çështje specifike të përbashkëta.
5. [KZAM](#), nëse konstaton 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, dhe përcaktimeve në këtë rregullore, zbatohet në mënyrën e duhur nga sipërmarrësi. Nëse është e nevojshme, AKEP-i detyron sipërmarrësin të përmirësojë procedurat për trajtimin e ankesave.
6. [KZAM](#), nëse konstaton se disa ankesa të ngjashme kanë të njëjtin objekt mosmarrëveshjeje kundrejt sipërmarrësve, del me një rekomandim unifikues për zgjidhjen e tyre.

Neni 18

Depozitimi i ankesës së pajtimtarit në AKEP

1. AKEP nëpërmjet [KZAM](#) 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 trajtimit 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.
 - c. Në formë elektronike me email në adresën konsumatori@akep.al apo 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) Objektivin 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 19

Fillimi i procedurës nga KZAM

1. AKEP nëpërmjet [KZAM](#) 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, KZAM njofton/kontakton 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 18 më sipër.
3. Pajtimtari, me marrjen e njoftimit të [KZAM](#) të AKEP për plotësimin ose saktësimin e kërkesës, brenda 5 (pesë) ditëve apo afatit të rënë dakord me KZAM duhet të ridërgojë në AKEP, nëpërmjet modulit e-ankesa ose me shkrim kërkesën e saktësuar ose të plotësuar sipas njoftimit nga KZAM.
4. [KZAM](#), 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. [KZAM](#) 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 KZAM-së shpjegimet dhe parashtrimet e tij, si dhe çdo të dhënë tjetër të kërkuar, brenda afatit të caktuar nga [KZAM](#).
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 20

Seanca e pajtimit

1. [KZAM](#), nëse e gjykon të arsyeshme gjatë shqyrtimit të mosmarrëveshjes, përpara dhënies së rekomandimit, mund të thërrasë 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 [KZAM](#) aktin e dakordësisë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes;
3. Nëse palët nuk arrijnë dakordësinë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, atëherë KZAM vijon procedurën për dhënien e rekomandimit përkatës.

Neni 21

Shqyrtimi dhe zgjidhja e mosmarrëveshjes

1. [KZAM](#), 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. [KZAM](#) 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. [KZAM](#), 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 KZAM, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e kërkesës së rregullt për zgjidhjen e mosmarrëveshjes dhe/ose sqarimeve përfundimtare nga palët në mosmarrëveshje. Në raste të veçanta, për shkaqe të arsyeshme dhe të argumentuara, afati i dhënies së rekomandimit nga KZAM mund të shtyhet, duke njoftuar palët;
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 V: Transparenca dhe publikimi i informacionit

Ky kapitull përmban përcaktimet e Rregullores 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 22

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 23

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 procedura të sakta 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 të 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 24

Lloji dhe përmbajtja 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 regjistrimit 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);
- 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);
- f. Informacion për shërbimet e rregulluara roaming;

- g. Informacion për kontrollin e shpenzimeve për data roaming dhe limitin financiar dhe mekanizmin cut-off në rast të arritjes së limitit financiar/sasior.

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 të 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 brenda grupit, brenda rrjetit, kombëtare, ndërkombëtare etj.);
 - g. SMS të përfshira (si brenda grupit, brenda rrjetit, kombëtare, ndërkombëtare etj.);
 - h. Internet i përfshirë i shprehur në njësi (MB, GB 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 download 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 qirasë 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 përkatëse 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 9918/2008.

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, përfshirë zgjidhjen e tyre nga AKEP, 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 këto 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 brenda 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 25

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 fletëpalosjesh 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 përshijë:
 - 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 26

Detyrimi për njoftimin e pajtimtarëve, 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 tarifatat 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 9918/2008.

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 9918/2008 dhe përcaktimet në këtë rregullore.

7. Sipërmarrësit, të cilëve AKEP u 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 standarde, oferta, etj.

Neni 27

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 28

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 29

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'ia paraqesin sa herë që kërkohet nga AKEP.

Neni 30

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. Për publikimin e tarifave në faqen elektronike, AKEP udhëhiqet nga parimet themelore që janë: ligjshmëria, transparenca, mosdiskriminimi dhe profesionalizmi.

Neni 31

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 tarifat 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 tarifat e tyre.

Kapitulli VI: 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 32

Saktësia e Faturimit

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, që nuk paraqet në mënyrë të saktë dhe të vërtetë shumën monetare të tarifuar dhe sasinë e shërbimeve të ofruara realisht pajtimtarit.
2. Sipërmarrësit duhet të ruajnë Rekordet e faturimit, 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 33

Aksesi i pajtimtarit në informacionin e faturimit

1. Sipërmarrësit kanë detyrim të ofrojnë për çdo 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 faturuar.
 - 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, në adresën përkatëse të pajtimtarit, sipas zgjedhjes së pajtimtarit, të cilat mund të përfshijnë faturë të printuar, faturë elektronike të dërguar me email apo nëpërmjet aplikacioneve të operatorit.

- Në faturën e detajuar të pajtimtarit, operatori përfshin elementët e kërkuar në pikën 3 të nenit 106 të ligjit 9918. 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 34

Standarde për Sistemet e Matjes dhe Faturimit

- Përveç sa parashikohet në nenin më sipër, AKEP nëpërmjet nxjerrjes së një akti nënligjor ka të drejtë të nxjerrë rregulla të detajuara për të përcaktuar procesin, standardet dhe kërkesat e tjera që sipërmarrësit duhet të plotësojnë për të qenë në përputhje me standardet e përcaktuara dhe për t'u pajisur me Miratim të [Sistemeve të Tyre të Matjes dhe Faturimit](#).
Raporti i Sigurisë sipas përcaktimeve të nenit 9, pika 3 e Rregullores Nr.37, të AKEP “Mbi masat teknike dhe organizative për të garantuar sigurinë dhe integritetin e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike”, përfshin dhe një seksion të veçantë për vlerësimin e [Sistemeve të Matjes dhe Faturimit](#) të sipërmarrësit dhe përputhshmërinë me kërkesat e këtij neni.
- [Sistemet e matjes dhe faturimit](#) të sipërmarrësve 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.

Tabela 1: Aftësitë Matëse për Evente të Përdorimit

	Variabli	Intervali i lejuar i Aftësive Matëse
a.	Kohëzgjatja (Duration)	± 1 sekond ose $\pm 0.01\%$ e kohëzgjatjes së eventit
b.	Vëllimi i të dhënave (Data Volume)	± 10 kB ose $\pm 0.01\%$ e vëllimit të të dhënave për event
c.	Koha e ditës (Time of Day)	± 1 sekond
d.	Numërimi i eventeve (Count of Events)	$\pm 0.004\%$ (1:25,000)
e.	Vlera e tarifuar (Value of charges)	± 0.01 Lekë ose $\pm 0.01\%$ vlerës së tarifuar për event

Sbënim: Vlera e Tarifuar - tarifimi aktual për një Event përdorimi, p.sh. një Call Detail Record (CDR), do të jetë brenda intervalit ± 0.01 Lekë e tarifimit të pritur pas aplikimit të rregullave të rrumbullakimit.

Kapitulli VII: Masa për të garantuar akses të barabartë në shërbimet e komunikimeve elektronike për përdoruesit me aftësi të kufizuar

Ky kapitull përmban kërkesat që duhet të plotësohen nga sipërmarrësit ofrues të rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike për të garantuar akses të barabartë dhe mundësi zgjedhjeje për përdoruesit me aftësi të kufizuara sipas përcaktimeve të nenit 102/1 të Ligjit 9918/2008. Detyrimet e përcaktuara nga AKEP në këtë kapitull vendosen për herë të parë dhe përfshijnë kërkesa për sipërmarrësit për krijimin e politikave dhe procedurave të veçanta për trajtimin e personave me aftësi të kufizuar, përfshirë trajnimin e stafëve të tyre, dhënien e informacionit parakontratural dhe kontratën e lidhur në formate të përshtatshme, dhënien e përparësisë në riparimin e defekteve në rrjete fikse. Detyrimet e propozuara përfshijnë masa për aksesueshmërinë në faqet web të operatorëve si përmbushjen e iniciativës “web Accessibility Initiative” dhe krijimin e seksionit të dedikuar të aftësisë së kufizuar. Një risi për përdoruesit me aftësi të kufizuar pritet të jetë fillimi zbatimit të detyrimeve dhe ofrimit nga operatorët i shërbimit Text Relay që lejon njerëzit që kanë vështirësi në dëgjim dhe/ose në të folur për të kryer thirrje të përdoruesit e tjerë përmes një tastierë ose pajisje ndihmëse.

Neni 35

Politika dhe procedura të veçanta të sipërmarrësit për përdoruesit me aftësi të kufizuar

1. Sipërmarrësit e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike për përdoruesit fundorë duhet të krijojnë, publikojnë dhe respektojnë politika dhe procedura të qarta dhe efektive për trajtimin e drejtë dhe të duhur të konsumatorëve që janë të klasifikuar si persona me aftësi të kufizuar sipas legjislacionit përkatës të RSH si dhe për personat, rrethanat e të cilëve mund ti bëjnë ata të cënueshëm.
2. Këto politika dhe procedura duhet të përfshijnë, si minimum:
 - a) praktikat për të garantuar një trajtim të drejtë dhe të duhur të konsumatorëve, për të cilët sipërmarrësi është informuar, se janë persona me aftësi të kufizuar dhe/ose të cënueshëm për shkak të rrethanave të tilla si moshë, paaftësia fizike ose të mësuarit, sëmundje fizike ose mendore, nivel i ulët i edukimit, vështirësi në komunikim ose ndryshime në rrethana siç është humbja e jetës;
 - b) mënyrën e regjistrimit të informacionit në lidhje me nevojat e konsumatorëve të cënueshëm, për të cilët sipërmarrësi është informuar ose duhet të kishte dijeni në mënyrë të arsyeshme, dhe mënyrat/kanalët e ndryshme të komunikimit nëpërmjet të cilave këta konsumatorë do të mund të kontaktojnë ose të marrin informacion nga Sipërmarrësi;
 - c) sigurimin e një mjeti të arritshëm për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara për të aksesuar shërbimet e kujdesit të klientit të operatorit për të paraqitur një ankesë dhe/ose të bëjnë pyetje,

përfshirë të paktën me anë të telefonit, SMS, letrës dhe e-mailit, dhe që përfshijnë aftësinë/mundësinë për të caktuar një palë të tretë për t'u marrë me ankesat dhe/ose pyetjet në emër të pajtimtarit me aftësi të kufizuara;

d) mënyrat e monitorimit të impaktit dhe efektivitetit të politikave dhe procedurave.

3. Sipërmarrësit duhet të depozitojnë në AKEP, sipas kërkesës, çdo informacion që konsiderohet nga AKEP i nevojshëm për të demonstruar pajtueshmërinë me detyrimet e këtij kapitulli.
4. Sipërmarrësit duhet të sigurojnë që i gjithë stafi i tyre të jetë i vetëdijshëm për politikën dhe procedurat për personat me aftësi të kufizuara, dhe të trajnohen në mënyrën e duhur, duke përfshirë (nëse është e nevojshme) se si t'i adresojnë konsumatorët në ekipe të specializuara apo anëtarë të stafit të cilët kanë trajnimin e duhur për t'u përgjigjur kërkesave të konsumatorit.

Neni 36

Masat për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara

Sipërmarrësit e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike për përdoruesit fundorë duhet të marrin masat e nevojshme për t'ju përgjigjur kërkesave të përdoruesve fundorë me aftësi të kufizuara, të përcaktuara në nenet 37-45 të kësaj Rregulloreje, dhe të ndërmarrin të gjitha hapat e nevojshme për të siguruar që masa të tilla të publikohen gjerësisht, duke marrë parasysh nevojën e shpërndarjes së informacionit në formate të përshtatshme përmes kanaleve të përshtatshme për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara.

Neni 37

Kontratat dhe Faturat në formatin e përshtatshëm

1. Sipërmarrësit e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike duhet të vënë në dispozicion, pa pagesë dhe në një format të përshtatshëm, për çdo pajtimtar që është i verbër ose me shikim të dëmtuar, sipas kërkesës së tyre:
 - a. Informacionin parakontraktual sipas pikës 2 të nenit 4 të kësaj Rregulloreje;
 - b. Përmbledhjen e kontratës sipas përcaktimeve në Aneks 2 të kësaj rregulloreje;
 - c. Kontratën që lidhet pajtimtarin, për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, e cila përmban informacionin e kërkuar sipas përcaktimeve të kësaj rregulloreje; dhe
 - d. Faturën përmbledhëse ose të detajuar mujore të paraqitur ose vënë në dispozicion në lidhje me shërbimet e kontraktuara.

Formati i përshtatshëm sipas paragrafit më sipër, konsiderohet formati Braille apo Large Print ose një format elektronik i përshtatshëm për nevojat e pajtimtarit, në përputhje me legjislacionin kombëtar për aksesueshmërinë e produkteve dhe shërbimeve.

2. Sipërmarrësit përfshijnë në Përmbledhjen e Kontratës informacionin për Karakteristika të shërbimit për përdoruesit me aftësi të kufizuara, sipas përcaktimeve në Aneks 2 të kësaj rregulloreje.

Neni 38

Nominimi i palëve të treta dhe menaxhimi i faturave

3. Sipërmarrësit duhet të marrin masat e mëposhtme të posaçme, për secilin prej pajtimtarëve të tyre me aftësi të kufizuara, i cili ka nevojë për ndihmë në menaxhimin e faturave për çdo shërbim publik të komunikimeve elektronike, pa kosto shtesë, duke mundësuar që çdo pajtimtar me aftësi të kufizuara të njoftojë paraprakisht sipërmarrësin mbi një përfaqësues të nominuar/ndihmës personal¹² të cilit:
 - a. do t'i dërgohet fillimisht fatura e pajtimtarit ; ose
 - b. t'i kërkohet çdo informacion për mos pagesë të faturës;
4. Sipërmarrësi duhet të lejojë që personi përfaqësues i nominuar të paguajë faturat e pajtimtarit në emër të tij, duke i kërkuar paraprakisht dhe dakordësinë e tij për të vepruar në emër të përdoruesit me aftësi të kufizuara. Sipërmarrësi nuk i kërkon personit të nominuar të pranojë përgjegjësinë për të paguar faturat e këtij pajtimtari.

Neni 39

Përparësia në riparimin e defekteve

Sipërmarrësit e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike duhet t'i japin përparësi shërbimit të riparimit të defekteve sa më shpejt të jetë e mundur, për çdo përdorues të shërbimeve të rrjeteve fikse, i cili është person me aftësi të kufizuara dhe ka nevojë për një riparim urgjent. Tarifat e shërbimit të përparësisë për riparimin e defekteve nuk duhet të tejkalojnë tarifën standarde të sipërmarrësit për shërbimin e riparimit të defekteve.

Neni 40

Aksesi në shërbimet e emergjencës nëpërmjet SMS

Sipërmarrësit ofruan te shërbimeve dhe rrjeteve celulare, duhet të sigurojnë që çdo përdorues fundor i shërbimeve të tyre celulare, i cili ka dëmtime të dëgjimit ose vështirësi në të folur, nëpërmjet SMS, pa pagesë, të ketë akses në shërbimet emergjencës në numrin unik 112 dhe numrat e tjerë të emergjencës sipas përcaktimeve të nenit 8, të kësaj Rregulloreje.

¹² Sipas nenit 3 të Ligjit 93/2014 "Ndihmësi personal" është ai individ i zgjedhur dhe i udhëzuar nga një person me aftësi të kufizuara për ta ndihmuar këtë të fundit që të kapërcejë pengesat në jetën e përditshme.

Neni 41

Aksesi në shërbimet e konvertimit të tekstit (Relay Text services)

1. Sipërmarrësit e rrjeteve publike celulare duhet të sigurojnë që çdo përdorues fundor i tyre, i cili për shkak të aftësive të kufizuara të tij/saj, duhet të bëjë ose të marrë thirrje, të cilat mund të jenë në format teksti, mund të përdorin shërbimin e [konvertimit të tekstit \(Relay service\)](#), i cili është njoftuar dhe miratuar nga AKEP.¹³
2. Për të siguruar aksesin në [Text Relay](#) service sipas pikës 1 më sipër, sipërmarrësi duhet të përmbushi kërkesat e mëposhtme:
 - a. tarifat për përcjelljen e mesazheve, për të cilat do të përdoret [Relay service](#), nuk duhet të tejkalojnë çmimin ekuivalent të përcjelljes së mesazhit pa nevojën e përdorimit të relay service, pra kjo tarifë nuk duhet jetë më e lartë se për thirrjet/komunikimet midis palës thirrëse dhe të thirrur pa përdorimin e një [Relay service](#);
 - b. për caktimin tarifave të përmendura në pikën (a) më sipër, sipërmarrësit duhet të zbatojnë një skemë të veçantë tarifore të dizenuar për të kompensuar pajtimtarët për kohën shtesë të marrë nga përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara, për të bërë thirrje telefonike duke përdorur një Relay service, ku, për shkak të paaftësisë së tyre, përdoruesit fundor duhet të bëjnë thirrje duke përdorur një [Relay service](#);
 - c. Sipërmarrësit duhet të marrin masa për të mbrojtur konfidencialitetin e komunikimeve ndërmjet përdoruesve fundorë të Relay service;
 - d. Përveç rasteve të kufizimeve të aksesit për shkak mospagese apo mashtrimi, Sipërmarrësi duhet të sigurojë që [Relay service](#) është i disponueshëm për përdorim të ligjshëm nga përdoruesit fundorë në çdo kohë;
 - e. Sipërmarrësit duhet të sigurojnë që përdoruesit fundorë kanë mundësi të komunikojnë me përdoruesit e tjerë fundorë të ofruesve të tjerë të autorizuar të [Relay service](#);
 - f. Sipërmarrësit duhet të veprojnë në përputhje me udhëzimet që AKEP mund të publikojë lidhur me [Relay service](#).

Neni 43

Pajisje fundore te specializuara për personat me aftësi të kufizuar

1. Sipërmarrësit inkurajohen të ofrojnë pajisje fundore, të cilat ofrojnë shërbimet dhe funksionet e nevojshme për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuar.
2. Sipërmarrësit që ofrojnë pajisje fundore për personat me aftësi të kufizuar në pikat e tyre të shitjes duhet::

¹³ Relay service (është një shërbim me operatorë që lejon njerëzit që kanë vështirësi në dëgjim, shikim dhe në të folur, për të kryer thirrje te përdoruesit e tjerë përmes një tastierë ose pajisje ndihmëse)

- a. të vënë në dispozicion një strukturë/mjet testimi për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuar që përdorin një aparat dëgjimi ose kanë implantuar aparatën e dëgjimit, për të provuar pajisjet terminale në dyqanet e sipërmarrësit, përpara blerjes së pajisjes terminale.
- b. të sigurojnë që struktura/mjeti i testimit suportohet nga stafi në dyqanet e shitjes që janë lehtësisht të arritshëm dhe të trajnuar në përdorimin e pajisjeve terminale dhe janë të pajisur në mënyrë të mjaftueshme për të adresuar çdo pyetje të ngritur nga përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuar, përpara blerjes.

Neni 44

Informimi dhe publikimi i informacionit për përdoruesit me aftësi të kufizuara

1. Sipërmarrësit që ofrojnë rrjete të komunikimeve elektronike dhe/ose shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun të informojnë rregullisht pajtimtarët me aftësi të kufizuara për detajet e produkteve dhe shërbimeve të projektuara për ata. Informimi i rregullt përfshin dhe informacionin e kërkuar në pikën 16 të nenit 10 të kësaj Rregulloreje.
2. Sipërmarrësi duhet të sigurojnë që informacioni i dhënë në faqen e internetit të tij në lidhje me produktet dhe shërbimet e tij, duke përfshirë të gjitha informacionet e dhëna për shumicën e përdoruesve fundorë sipas përcaktimeve në këtë Rregullore, është i arritshëm për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuar.
3. Me qëllim të sigurimit që informacioni i pikës 2 në lidhje me produktet dhe shërbimet e tij të jetë i disponueshëm për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuar, çdo sipërmarrësi duhet të sigurojë përmbushjen e iniciativës “Web Accessibility Initiative”¹⁴, siç është zhvilluar nga World Wide Web Consortium (W3C) dhe faqja e internetit e sipërmarrësit duhet të përfshijë sa vijon:
 - a. akses me një klikim nga faqja kryesore (home page) e faqes së internetit të sipërmarrësit në Seksionin e Aftësisë së Kufizuar të asaj faqe në internet;
 - b. seksioni të veçantë të Aftësisë së Kufizuar në faqen e internetit të sipërmarrësit që përmban informacion gjithëpërfshirës në lidhje me produktet dhe shërbimet që ai ofron, të cilat janë me interes dhe rëndësi të veçantë për njerëzit me aftësi të kufizuar;
 - c. seksioni i Aftësisë së Kufizuar në faqen e internetit të sipërmarrësit përmban hollësi dhe akses në faqet e internetit që përmbajnë informacione që kanë të bëjnë me përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuar, të cilat AKEP mund t’i specifikojë herë pas here.

Neni 45

Regjistri i përdoruesve me aftësi të kufizuara

1. Sipërmarrësit duhet të krijojnë dhe mirëmbajnë një regjistrë të veçantë të pajtimtarëve me aftësi të kufizuar, i cili krijon mundësinë e regjistrimit, në varësi të pëlqimit të pajtimtarit me aftësi të kufizuar, sa vijon:

¹⁴ The World Wide Web Consortium (W3C) is an international community that develop open standards to ensure the long term growth of the Web. WAI standard developed by W3C is available from the following link: <http://www.W3.org/TR/WCAG20/>. The NDA’s Excellence through Accessibility – ICT Guidelines and Criteria, Guideline 14 Web Accessibility, refers to this standard.

- Emrin, adresën, detajet e kontaktit (përfshirë telefon ose email dhe/ose kontaktin e nominuar/ndihmësin personal sipas Ligjit 93/20014);
 - Mënyrën e preferuar të komunikimit;
 - Preferencat në lidhje me paketat (për shembull, brez i gjerë ose vetëm tekst);
 - Hollësi për ndonjë pajisje terminale të veçantë të kërkuar; dhe
 - Hollësi për ndonjë kërkesë mjetei alternativ faturimi (bilingu).
2. Për të vërtetuar llojin e aftësinë e kufizuar, sipërmarrësi ka të drejtë të kërkojë dokument vërtetues për vlerësimin e aftësisë së kufizuar sipas përcaktimeve të Ligjit 93/2014, “Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuar”.
 3. Informacioni i dhënë nga personat me aftësi të kufizuar në pikën 1 më sipër si dhe në plotësim të neneve të tjera të këtij kapitulli është objekt i mbrojtjes së të dhënave personale dhe trajtohet nga sipërmarrësi në përputhje me përcaktimet e Ligjit Nr.9887, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar.

Pyetje këshillimi:

Në këtë kapitull AKEP ka përfshirë masat e propozuara për garantimin e aksesit të barabartë për personat me aftësi të kufizuar sipas nenit 102/1 të Ligjit 9918/2008. Këto detyrimet vendosen për herë të parë dhe përfshijnë kërkesa për sipërmarrësit për krijimin e politikave dhe procedurave të veçanta për trajtimin e personave me aftësi të kufizuar, kontratat në format Braille, ridezinjim të faqeve të internetit të operatoreve, si dhe ofrim të shërbimit [Text Relay](#), i cili përbën një risi për tregun në Shqipëri (përkufizimi i këtij shërbimi është dhënë në nenin 3 të kësaj rregulloreje). Në anën operacionale ofrimi i shërbimit text relay mund të kërkojë më shumë kohë për implementim nga operatorët si dhe gjetjen e mënyrave optimale për ofrimin e tij, në mënyrë që të mos përbëjë një barrë të rëndë të pajustificuar për operatorët (p.sh. në UK shërbimi mund të përdoret nga të gjitha rrjetet e telefonike publike, por asistentë telefonikë ka vetëm një operator (BT), dhe të gjitha thirrjet rrugëzohen nëpërmjet call center/asitentëve të këtij operatori). Në këtë aspekt, AKEP mirëpret sugjerime dhe për mënyrën/skemën e funksionimit të këtij shërbimi të ri të propozuar për personat me aftësi të kufizuar.

9. Cili është opinionimi juaj në lidhje me masat e propozuara për garantimin e aksesit të barabartë për personat me aftësi të kufizuar?

10. Cili është mendimi juaj në lidhje me shërbimin text relay dhe afatin e arsyeshëm për fillimin e ofrimit të tij nga operatorët?

Kapitulli VIII: Dispozita të fundit dhe kalimtare

Neni 46

Afatet për zbatimin e detyrimeve

1. Përveç rasteve ku specifikohet ndryshe në tekstin e kësaj Rregulloreje, detyrimi për zbatimin e kësaj rregulloreje fillon 2 muaj pas datës së miratimit të saj nga KD i AKEP.
2. Sipërmarrësit e rrjeteve dhe shërbimeve publike celulare duhet të depozitojnë në AKEP termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratave standarde të pajtimtarëve me gjithë elementët e tyre sipas nenit 5 të kësaj Rregulloreje brenda 1 muaji nga data e hyrjes në fuqi të rregullores.

Neni 47

Shfuqizime

Rregulloret e mëposhtme shfuqizohen me efekt nga data 1 Tetor 2020:

- 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, shfuqizohet.

Neni 48

Hyrja në Fuqi

Kjo rregullore hyn në fuqi me miratimin e saj me Vendim të Këshillit Drejtues.

Pyetje këshillimi:

Miratimi i rregullores finale pas këshillimit publik do të sjellë një sërë ndryshimesh në marrëdhëniet operator-pajtimtar, dhe rregullorja parashikon implementim të përshkallëzuar të detyrimeve të saj dhe nxjerrjen e akteve të tjera plotësuese nga AKEP për zbatimin detyrimeve specifike si net neutrality, sistemet e matjes etj. Një sërë detyrimesh në këtë draft-rregullore janë sipas kodit të ri të komunikimeve elektronike të BE të miratuar në dhjetor 2018, por që do hyjnë në fuqi në vendet e BE-së në dhjetor 2020. Duke marrë në konsideratë kohën e nevojshme për operatorët për implementimin e ndryshimeve që imponojnë ndryshime në një sërë procesesh dhe operacionesh për operatorët), AKEP ka përcaktuar afate të veçanta për disa detyrime/kapituj specifikë. Këto afate janë propozuar duke marrë në konsideratë dhe kufizimet në prezencë fizike të stafit të operatorëve për shkak të pandemisë Covid-19 dhe pasigurisë së krijuar për kohëzgjatjen e këtyre kufizimeve.

11. Cili është opinionimi juaj në lidhje me afatet e propozuara nga AKEP për hyrjen në fuqi dhe fillimin e zbatimit të kësaj rregulloreje dhe detyrimeve specifike të saj? Ju lutemi sugjerimet tuaja të argumentuara.

Aneks 1: Rregulla mbi regjistrimin e të dhënave të pajtimtarëve të telefonisë për Numërorin dhe krijimin e Regjistrit 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 Telefonik të Përgjithshëm, shërbimit të kërkimit të informacionit në numëror, si dhe krijimin e Regjistrit 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 e cila të përmbajë zgjedhjet e pajtimtarëve për regjistrin Do Not Call Me dhe Numërorin, dhe më pas këto të dhëna të përdoren për një regjistër kombëtar për thirrjet e pakërkuara dhe për ofrimin e shërbimeve të numërorit telefonik dhe kërkimeve në numëror nga palët e interesuara. Operatorët dhe administratori i regjistrit kombëtar Do Not Call Me kanë detyrimin që të sigurojë integritetin, saktësinë, përditësimin dhe ruajtjen e konfidencialitetit të informacionit të pajtimtarëve sipas legjislacionit në fuqi, përfshirë Ligjin 9918/2008, Ligji Nr.9887, 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 “Mos më Telefono” (Do Not Call Me), për të mos marrë thirrje/komunikime të pakërkuara tregtare.
2. Sipërmarrësit e cituar në pikën 1 më sipër kanë detyrime që duke filluar nga 1 mars 2021 në Përmbledhjen e Kontratës, 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 “Mos më Telefono”.
3. Për përfshirjen ose jo të pajtimtarit në Numërorin Telefonik të Përgjithshëm, Përmbledhja e Kontratës së Pajtimtarit duhet të përmbajë në mënyrë të qartë informacion për qëllimin e Numërorit Telefonik dhe alternativat e mëposhtme të zgjedhjes:
 - Dëshironi që të dhënat tuaja (numri i telefonit dhe emri/mbiemri, ose dhe adresa) të publikohen në Numërorin 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 Numërorit Telefonik të Përgjithshëm dhe funksionet e disponueshme të kërkimit të informacionit në numëror.
5. Për përfshirjen ose jo të pajtimtarit në Regjistrin “Mos më Telefono”, Përmbledhja e Kontratës duhet të përmbajë në mënyrë të qartë alternativën e mëposhtme të zgjedhjes:

- Dëshironi që në numrin tuaj të telefonit të merrni thirrje/komunikime pa kërkesë nga kompani marketing në numrin tuaj të telefonit?: PO/JO
6. Pajtimtari mund të ndryshojë në çdo kohë zgjedhjen e tij për përfshirje ose jo në 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. Çdo 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 elektronik, dhe që përmban të paktën informacionin dhe fushat e mëposhtme:
 - 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”,
 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 Nr. 9918/2008, Ligji Nr. 9887, 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 duke dhënë informacionin relevant sipas qëllimit dhe akteve ligjore dhe nënligjore përkatëse.

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. Administrimi i të dhënave kombëtare të gjithë pajtimtarëve për Regjistrin Kombëtar Do Not Call Me, përcaktohen me akte të veçanta ligjore/nën/ligjore. Në çdo rast administratorët/përdoruesit e këtyre të dhënave kanë detyrimin që të sigurojë integritetin, saktësinë, përditësimin dhe ruajtjen e konfidencialitetit të informacionit sipas legjislacionit në fuqi, përfshirë Ligjin nr. 9918/2008, Ligji Nr.9887, 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 Regjistrin Do Not Call Me, si dhe ofruesit/ofruesve të Numërorit Telefonik të Përgjithshëm, shërbimet e kërkimit të informacionit në numëror, të cilët reflektojnë këtë ndryshim nëpërmjet përditësimit të bazës

përkatëse të të dhënave, sipas rregullave përkatëse për menaxhimin dhe mirëmbajtjen e këtyre të dhënave për regjistrin Do Not Call Me dhe Numërorin Telefonik.

12. Duke filluar nga data 1 mars 2021, ofruesit e shërbimit publik telefonik, objekt i detyrimeve të mësipërme, duhet të fillojnë të krijojnë databazën e cituar në pikën 7 më sipër. 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.

Aneks 2 Rregulla për përgatitjen e Përmbledhjes së Kontratës

Ky Aneks përmban rregulla për ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë (m2m), për prezantimin e përmbajtjes dhe përgatitjen e modelit të përmbledhjes së kontratës, sipas nenit 4 të kësaj Rregulloreje. Pjesa A, përmban modelin e Përmbledhjes së Kontratës, ndërsa Pjesa B përmban udhëzime me përshkrimin e informacionit që duhet të përmbajë secili seksion i përmbledhjes së kontratës. Ky Aneks është përgatitur bazuar në dokumentin e Komisionit Evropian datë 17.12.2019, C(2019) 9156 final, Rregullore zbatuese e Komisionit për përcaktimin e modelit të përmbledhjes së Kontratës dhe Aneksit të kësaj Rregulloreje të Komisionit.¹⁵

I. Modeli i përmbledhjes së kontratës

Ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë (m2m), në ofrimin e përmbledhjes së kontratës duhet të përdorin modelin e dhënë në Pjesën A të këtij Aneksi, në përputhje me udhëzimet e dhëna në pjesën B të këtij Aneksi.

II. Prezantimi i përmbajtjes

1. Përmbledhja e kontratës, përveç rasteve të mirë argumentuara, nuk duhet të jetë më shumë se ekuivalenti i një faqe A4 kur printohet. Në rastet kur shërbimet apo shërbimet dhe pajisja fundore, që përmbajnë të paktën një shërbim të aksesit në internet ose shërbim publik telefonik të bazuar në numra, integrohen në një kontratë të vetme, përmbledhja e kontratës, përveç rasteve të mirë argumentuara, nuk duhet të jetë më shumë se ekuivalenti i tre faqeve A4 kur printohet.
2. Informacioni në përmbledhjen e kontratës duhet të paraqitet në përputhje me rendin e titujve (headings) të paraqitur në Pjesën A të këtij Aneksi në formatin Portret. Lloji i fontit të përdorur duhet të jetë i tillë që teksti të jetë lehtësisht i lexueshëm. Madhësia e fontit duhet të jetë të paktën 10. Në raste të justifikuara madhësia e fontit mund të reduktohet; në të tilla raste duhet të ofrohet mundësia që përmbledhja e kontratës të zmadhohet me mjete elektronike ose me kërkesë të merret në format me madhësi teksti jo më pak se 10.
3. Përmbledhja e kontratës duhet të jetë lehtësisht e lexueshme me kontrast të mjaftueshëm midis font-it të përdorur dhe sfondit, sidomos në rastin e përdorimit të ngjyrave. Përdormi i objekteve vizuale, si simbole, ikona dhe grafike apo hiperlink apo pop-up, nuk duhet të mbivendoset në tekstin e përmbledhjes së kontratës.
4. Përmbledhja e kontratës duhet të hartohet në gjuhë jo-teknike që është lehtësisht e lexueshme dhe kuptueshme për konsumatorët. Përmbledhja e kontratës duhet të fokusohet në

¹⁵ *Commission Implementing Regulation of 17.12.2019, establishing a template for the contract summary to be used by providers of publicly available electronic communications services pursuant to Directive (EU) 2018/1972 of the European Parliament and of the Council; ANNEX to the Commission Implementing Regulation establishing a template for the contract summary to be used by providers of publicly available electronic communications services pursuant to Directive (EU) 2018/1972 of the European Parliament and of the Council.*

informacion kyç që konsumatori ka nevojë për të krahasuar ofertat dhe të kryejë një vendim-marrje të informuar.

5. Titujt duhet të jenë qartësisht të dallueshëm nga teksti.

III. Hyrja në fuqi dhe zbatimi

Përcaktimet për përmbledhjen e kontratës hyjnë në fuqi me miratimin e kësaj Rregulloreje.

Zbatimi i këtyre detyrimeve fillon më datë 1 mars 2021.

Pjesa A: Modeli i Përmbledhjes së Kontratës

[Emri i shërbimit]

[Ofruesi i shërbimit/Logo e ofruesit të shërbimit]

[Detaje te kontaktit]

Përmbledhje e kontratës

- Kjo përmbledhje e kontratës përmban elementët kryesorë të ofrimit të këtij shërbimi sipas kërkesave të Rregullores së AKEP.¹⁶
- Ky informacion ndihmon në krahasimin midis ofertave të shërbimit.
- Informacion i plotë për shërbimin jepet në dokumenta të tjerë.

Shërbimi/ shërbimet dhe pajisje fundore

[...]

Shpejtësia e aksesit në internet dhe masat rregulluese

[...]

Çmimi

[...]

Kohëzgjatja, rinovimi dhe përfundimi

[...]

Karakteristika të shërbimit për përdoruesit me aftësi të kufizuara

[...]

Informacion tjetër i rëndësishëm

[...]

¹⁶ Rregullore për “Mbrotjtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP me Nr.____, datë _____.2020.

Pjesa B: Udhëzime për përgatitjen e Modelit të Përmbledhjes së Kontratës

Shërbimi ose emri i markës së shërbimit (shërbimeve) të komunikimit elektronik të ofruar duhet të jetë menjëherë mbi titullin "Përmbledhje e kontratës". Emri i ofruesit duhet të vendoset menjëherë pas emrit të shërbimit (shërbimeve) të komunikimit elektronik. Ofruesi mund të vendosë logon e tij në të djathtë të titullit "Përmbledhje e kontratës". Tre fjalitë hyrëse përbëjnë një pjesë integrale të përmbledhjes së kontratës dhe nuk do të ndryshohen.

Emri, adresa dhe detaje të kontaktit të drejtpërdrejtë të ofruesit të shërbimit dhe, nëse është e ndryshme, detaje të kontaktit për ankesa, duhet të përfshihen poshtë emrit të ofruesit të shërbimit. Përmbledhja e kontratës duhet të përfshijë dhe datën.

Në rastet kur kontrata nuk përfshin ofrim të pajisjeve fundore, referenca për pajisjet në titullin "Shërbimi/shërbimet dhe pajisjet fundore" fshihet ose tregohet si jo i zbatueshëm. Në rastet kur kontrata nuk përfshin shërbim të aksesit në internet, seksioni mbi "Shpejtësinë e shërbimit të aksesit në internet dhe mjeteve juridike" fshihet ose tregohet si jo i zbatueshëm. Në rastet kur nuk jepet ndonjë informacion tjetër, seksioni "Informacion tjetër i rëndësishëm" fshihet ose tregohet si jo i zbatueshëm.

Teksti me shkronja korsi (italic) në Pjesën A tregon se këta tituj të cituar dhe informacionet e lidhura nuk janë të detyrueshme në të gjitha rrethanat. Kllapat katrore të përdorura në Pjesën A zëvendësohen me informacionin e kërkuar.

“Shërbimi/shërbimet dhe pajisje fundore”

Në këtë seksion përfshihet përshkrimi i karakteristikave kryesore të shërbimit (-eve) të komunikimit elektronik, për shembull, telefoni fikse, telefoni celular, akses në internet celular, akses në internet nga rrjet fikse, shërbimi i transmetimit TV si TV Kabllor apo IPTV. Për paketat e integruara përfshihet dhe përshkrim për llojin e pajisjes fundore dhe shërbimeve të tilla si paketat TV, të përfshira në paketa sipas rastit. Për shërbimet që përfshijnë kanale TV, përfshihet informacion për llojin e paketës TV nëse nuk është e mundur të përfshihen të gjitha kanalet TV të përfshira në paketë. Për paketat e integruara, shërbimet do të shënohen sipas rendit të përmendur në këtë paragraf. Përshkrimi duhet të përfshijë, kur është e aplikueshme, vëllimin ose sasinë e thirrjeve, mesazheve dhe të dhënave si dhe politikën e përdorimit të drejtë në roaming të aplikuar nga ofruesi i shërbimit.

“Shpejtësitë e aksesit në internet dhe masat rregulluese”

Në rastet kur shërbimi përfshin aksesin në internet, duhet të përfshihet një përmbledhje e informacionit të kërkuar në përputhje me pikat (d) dhe (e) të nenit 13(1) të kësaj Rregulloreje. Për shërbimin aksesit në internet nga rrjet fikse përfshihet shpejtësia minimale, normalisht e disponueshme dhe maksimale e shkarkimit dhe ngarkimit dhe e publikuar për shërbimin e aksesit në internet celular përfshihet shpejtësia maksimale e vlerësuar e shkarkimit dhe ngarkimit. Në këtë seksion përfshihet dhe një përmbledhje e mjeteve juridike në dispozicion të konsumatorit në përputhje me ligjin kombëtar në rast të mospërputhjeve të vazhdueshme ose rregullisht të përsëritura midis performancës aktuale të shërbimit të aksesit në internet në lidhje me shpejtësinë ose parametrave të tjerë të cilësisë së shërbimit dhe performancës së referuar në kontratë.

“Çmimi”

Për shërbimet e komunikimeve elektronike publike ky seksion përfshin çmimin/tarifën për aktivizimin e shërbimit dhe tarifat periodike të pajtimit ose të lidhura me konsumin.

Për kontratat e pajtimit, përfshihet tarifa periodike, përfshirë taksat, për periudhën e faturimit dhe, nëse periudha e faturimit është e ndryshme nga mujore, edhe tarifa mujore. Këtu përfshihen dhe çdo tarifë shtesë fikse, siç është për aktivizimin e shërbimit, dhe, kur është e aplikueshme, duhet të tregohet dhe çmimi i pajisjes fundore, si dhe çdo zbritje e kufizuar në kohë në pajtimin mujor. Ky seksion përmban dhe Çmimin Total të kontratës, përfshirë taksat, që përfshin shumën e gjitha tarifave periodike të pajtimit, dhe tarifave shtesë fikse, për shërbimin dhe pajisjen fundore (nëse janë të aplikueshëm), që pajtimtari pritet të paguajë gjatë gjithë kohëzgjatjes së kontratës me afat të caktuar.

Kur është e aplikueshme, në përmbledhjen e kontratës përfshihen dhe tarifat e bazuara në sasinë e konsumuar apo tarifat për njësi konsumi, të cilat do të aplikohen pasi të jenë tejkalluar vëllimet/njësitet e përfshira në tarifën periodike. Kur është e aplikueshme, informacioni mbi tarifat për shërbime shtesë që nuk përfshihen në tarifat periodike, sqarohet se ky informacion është i disponueshëm në një dokument/mjet të veçantë.

Nëse shërbimi ofrohet pa një pagesë të drejtpërdrejtë monetare, por që i nënshtrohet detyrimeve të caktuara për përdoruesit si kusht shërbimi, kjo do të tregohet në mënyrë të qartë në këtë seksion.

“Kohëzgjatja, rinovimi dhe përfundimi”

Në këtë seksion përfshihet informacioni mbi kohëzgjatjen e kontratës i shprehur në muaj dhe kushtet kryesore për rinovimin dhe përfundimin e saj, në përfundim dhe para afatit të kohëzgjatjes së kontratës, kur është e aplikueshme. Këtu përfshihen dhe penalitetet për ndërprerjen para afatit të kontratës, përfshirë informacionin për zhbllokimin e pajisjeve terminale, nëse janë të aplikueshme. Ky informacion jepet pa cënuar apo përjashtuar rastet e tjera për përfundimin e kontratës sipas legjislacionit në fuqi, siç është në rast të mungesës së përmbushjes së kushteve të kontratës.

“Karakteristika të shërbimit për përdoruesit me aftësi të kufizuara”

Këtu përfshihen informacione mbi produktet dhe shërbimet kryesore që ofrohen për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara. Kjo mund të përfshijë, sipas disponueshmërisë, shërbime të tilla si teksti në kohë reale (real-time text), bisedë totale (total conversation), shërbime me asistencë të operatorit (relay services), shërbime të aksesueshme të emergjencës, pajisje të specializuara, tarifa speciale dhe informacion i aksesueshëm për personat me aftësi të kufizuara. Në lidhje me detajet për këto shërbime, kur janë të aplikueshme, mund të vendoset një shënim se ato mund të vihen në dispozicion të përdoruesit me mjete/mënyra të veçanta.

“Informacion tjetër i rëndësishëm”

Për kontratat që përmbajnë shërbim publik telefonik, në këtë seksion përfshihet informacion në lidhje me të drejtën e pajtimtarit për të qenë pjesë e Numeratorit të Përgjithshëm Telefonik dhe Regjistrit “Mos më Merr në Telefon” (Do not Call Me).

Në këtë fushë të Përmbledhjes së Kontratës, operatori mund të përfshijë dhe opsione për zgjedhjen e pajtimtarit për mënyrën dërgimit të faturës së printuar në adresën e pajtimtarit, adresë e-maili dhe/ose nëpërmjet aplikacionit on-line të operatorit, si dhe zgjedhje të tjera të përshtatshme për përmbajtjen e faturës dhe ofrimin e shërbimeve.

Ndryshimi i zgjedhjes së pajtimtarit për këto elementë të shërbimit nuk përbën ndryshim të kushteve të kontratës.