



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE
-Këshilli Drejtues-

V E N D I M

Nr.1856, datë 23.03. 2012

Për

“Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Primo Communications sh.p.k”

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

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

dhe sekretare Znj. Marsida Drushku, në mbledhjen e datës 23.03.2012, sipas procedurës së përcaktuar në ligjin nr. 9918 datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, ligjin nr. 8480, datë 27.5.1999, “Për funksionimin e organeve kolegjiale të administratës shtetërore dhe enteve publike” dhe Rregullores së Brendshme të AKEP, shqyrtoi çështjen me objekt:

Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimit (Kontratë Tip) për Akses në Internet për Sipërmarrësin Primo Communications sh.p.k.

BAZA LIGJORE:

1. Pika 5, neni 99 të ligjit nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” (**Ligji nr. 9918**);
2. Ligji nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve” (**Ligji nr. 9902**);
3. Neni 15, e vijues të ligjit nr. 8485, datë 12.05.1999, “Kodi i Proçedurave Administrative” (K.Pr.A);
4. Pika 17, e nenit 21, të “Rregullores së Brendshme të AKEP” (**Rregullorja e Brendshme**), miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të ERT-së, nr. 170, datë 24. 04.2004, e ndryshuar dhe në fuqi sipas pikës 3, të nenit 138, të ligjit nr. 9918;

K Ë S H I L L I D R E J T U E S:

Nga shqyrtimi i materialit shkresor, të përbërë nga:

- Shkresa nr. 1685 prot., datë 31.10.2011 e AKEP, drejtuar sipërmarrësit Primo sh.p.k, “*Kërkesë për depozitim pranë AKEP për miratim të Kontratës Tip me Pajtimtarin*”;
- Shkresa nr. 147 prot, datë 3.2.2012 e sipërmarrësit Primo Communications sh.p.k depozituar në AKEP, “*Dërgim i kontratës Tip të internetit të Primo Communications sh.p.k*” (AKEP : nr. 19/17 prot, datë 7.2.2012);
- Projektvendimin për “*Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimtarit (Kontratë Tip) për Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Primo Communications sh.p.k*”;
- Relacion shpjegues mbi Projekt-Vendimin (**Relacioni**);

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

V Ë R E N:

1. Primo Communications sh.p.k, me shkresën nr. 147 prot, datë 3.2.2012, “*Dërgim i kontratës Tip të internetit të Primo Communications sh.p.k*” (AKEP : nr. 19/17 prot, datë 7.2.2012), ka depozituar modelin e Kontratës Tip me pajtimtarin për Shërbimin Akses në Internet;
2. Në bazë të shqyrtimit të draft kontratës së dërguar nga Primo Communications sh.p.k rezulton se kontrata nuk siguron mbrojtje të konsumatorit sipas përcaktimeve në ligjin nr. 9918, datë 19.5.2008, ligjin nr. 9902, datë 17.4.2008 si dhe praktikave më të mira rregullatore në vendet e BE dhe të rajonit;
3. AKEP, me qëllimin e mbrojtjes sa më të mirë të konsumatorit, bazuar në:
 - a. Qëllimin e garantimit të shërbimeve të duhura dhe të përshtatshme në Shqipëri, të shprehur në nenin 1 të ligjit nr.9918, dhe
 - b. Objektivat rregullatore për mbrojtjen e interesave të përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike, të shprehur në germet ‘a’ dhe ‘b’, pika 3, neni 7 i ligjit 9918.

ka gjykuar si të nevojshme imponimin e ndryshimeve në modelin e kontratës Tip me pajtimtarin për shërbimin Akses në Internet, depozituar nga Primo Communications sh.p.k me shkresën nr. 147 prot, datë 7.02.2012;

P Ë R K Ë T O A R S Y E:

Këshilli Drejtues, duke konsideruar rëndësinë e miratimit të këtij dokumenti për sipërmarrësin dhe për pajtimtarët,

V E N D O S:

1. Të miratojë Termat e Përgjithshme të Kontrates (Kontrata Tip) të sipërmarrësit Primo Communications sh.p.k me Pajtimtarin për Shërbimin Akses në Internet sipas dokumentit bashkëlidhur këtij Vendimi;

2. Primo Communications sh.p.k të zëvendësoje kontratat ekzistuese më kontratat e reja, brenda datës 09.05.2012;
3. Primo Communications sh.p.k. të publikoje në faqen e tij të Internetit termat e përgjithshme të kontratave Tip, të miratuara me këtë Vendim;
4. Ky Vendim të publikohet në faqen e internetit www.akep.al

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

K R Y E T A R I

Piro XHIXHO

ANËTARË:

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

**TERMAT E PERGJITHSHSME TE KONTRATES (KONTRATA TIP) TE PRIMO
COMMUNICATIONSSH.P.K., ME PAJTIMTARIN PER SHERBIMIN AKSES NE
INTERNET**

Kjo Kontratë ("Marrëveshja") lidhet mes **PRIMO Communications** shpk., me seli në Autostrada "TR - DR", km 1, Kashar, Tiranë, Shqipëri, ("PRIMO"), dhe:

_____, me seli në
Rr. _____, Tiranë. ("Klienti").

PRIMO-ja dhe Klienti pranojnë që termat dhe kushtet që vijojnë i përkasin përdorimit në territorin e Republikës së Shqipërisë të shërbimeve Internet të PRIMO-së dhe produkteve të tjera të lidhura me këtë rrjet, siç paraqiten në shtojcat e kësaj Marrëveshjeje të firmosura nga Klienti dhe të pranura me shkrim nga PRIMO. Këto shtojca janë pjesë përbërëse e kësaj Marrëveshjeje.

1. BAZA LIGJORE

Kjo Kontratë hartohet në zbatim të:

Ligjit Nr. 9918, date 19.05.2002 "Per Komunikimet Elektronike ne Republiken e Shqiperise";

Ligjit Nr. 9902, date 17.04.2008 "Per Mbrojtjen e Konsumatoreve";

Ligjit Nr. 9887, date 10.03.2008 "Per Mbrojtjen e te Dhenave Personale";

Ligje dhe akte nenligjore qe rregullojne kete marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

2. TARIFAT DHE SHËRBIMET

1. Shërbimet dhe tarifatat e tyre, të ofruara nga Operatori dhe të pranura nga pajtimtari, paraqiten në Aneksin e kësaj kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontrates së nënshkruar më parë.

2. Tarifatat e shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të ligjit Nr.9918, datë 19.05.2008, "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë".

3. KOHËZGJATJA

Kjo Marrëveshje hyn në fuqi në datën _____ dhe mbetet në fuqi, nëse nuk zgjidhet më parë sipas kushteve që përmban, për **12 (dymbëdhjetë) muaj**, ose për aq kohë sa mbeten në fuqi çdo kohëzgjatje e shërbimeve siç mund të përcaktohen në shtojcat e kësaj Marrëveshjeje.

4. PAGESAT

- a) Primo është i detyruar t'u ofrojë pajtimtarëve të tij, faturën e detajuar, më qëllim që t'u mundësojë kontrollin mbi shumën e faturuar. Fatura e detajuar për shërbimet telefonike duhet të përfshijë minimalisht elementet e mëposhtme:

- Periudhën e faturimit;
 - Pagesën fikse mujore për shërbimin;
 - Llojin dhe shumën e të gjitha pagesave të tjera të mundshme për periudhën e faturimit;
- b) Fatura, emetohet dhe i dorëzohet pajtimtarit në vendin e banimit, ose ne adresen e specifikuar prej tij, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendrike përpara afatit të pagesës së saj.

5. SANKSIONET

- a) Operatori, brenda 15 diteve pas afatit të pageses, do të njoftojë Pajtimtarin me shkrim shkrim ose me SMS/telefonate neprnjet Call Center (kujdesi për klientin) për plotësimin e detyrimit të pageses apo detyrimeve të tjera kontratore, brenda një afati të arsyeshëm, jo më pak se 15 dite, të percaktuar nga Operatori si dhe duke e paralajmëruar Pajtimtarin për masat kufizuese që mund të ndermarre Operatori.
- b) Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën apo nuk përmbush detyrimet kontraktore brenda 30 diteve nga afati i pageses së fatures, Operatori ka të drejtë të kufizojë apo ndërprejë perkohesisht ofrimin e shërbimeve. Në këtë rast, Operatori do të dërgojë një njoftim për palajmërimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/ndërprerjes të perkoheshme apo perfundimtare.
- c) Në rast se Pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 60 dite pas afatit të pageses së fatures, Operatori ka të drejtë të ndërprejë kontratën në mënyrë të njëanshme, duke i dërguar njoftim Pajtimtarit 10 dite përpara ndërprejes. Pas kësaj date me shlyerjen e të gjitha detyrimeve ndaj Operatorit, Pajtimtari ka të drejtë të rilidhë Kontratën e Pajtimit.
- d) Operatori ka detyrimin të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit brenda 3 (tre) ditëve kalendrike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.
- e) Në rast se problemi zgjat më shumë se 3 (tre) ditë nga momenti i njoftimit të problemit dhe Pajtimtari kërkon ndërprerje të kontratës, Ofruesi i Shërbimit është i detyruar të llogarisë pagesën deri në momentin që Pajtimtari ka përdorur Shërbimin, objekt kontrate, si dhe dëmshpërblimin për shërbimin e munguar.
- f) Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të percaktuara në aneksin e kësaj kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrese fatures se muajit në vijim 3% të tarifës fikse (me TVSH) të shërbimit përkatës, për çdo ditë mungese cilësie/vonese riparimi difekti, por jo më shumë se vlera e tarifës fikse (me TVSH).

6. PËRGJEGJËSITË E KLIENTIT

- a) Klienti do të sigurojë që të gjitha pajisjet në përdorim prej tij dhe që lidhen me Shërbimet do të funksionojnë në përputhje me parametrat teknikë dhe me veçoritë e Shërbimit të PRIMO-së.
- b) Klienti është përgjegjës për përmbajtjen e çdo transmetimi që përdor Shërbimet ose çdo përdorim tjetër të shërbimeve, nga Klienti ose nga çdo person ose ent që lejohet nga Klienti për përdorimin e Shërbimit (një "Përdorues"). Klienti pranon se ai dhe Përdoruesit nuk do të përdorin Shërbimet për qëllime të paligjshme, të ndërhyjnë tek ato, ose të shqetësojnë klientët e tjerë të rrjetit.
- c) Klienti do të kufizojë shfrytëzimin e Shërbimit për punonjësit e tij, nuk do të lejojë asnjë person të përdorë Shërbimin për qëllime të ndryshme nga ato të aktivitetit të Klientit, nuk

do të rishesë Shërbimin ose prodhojë të ardhura në këtë mënyrë duke i dhënë hyrje në Shërbim ndonjë Përdoruesi tjetër.

- d) Përgjegjësia për ruajtjen fizike të pajisjeve të PRIMO-së të instaluara në ambjentet e Klientit bie e gjitha mbi Klientin. PRIMO do të riparojë ose zëvendesojë pajisjet e saj me shpenzimet e veta, me përjashtim të rasteve të dëmtimit të qëllimshëm.

7. PËRGJEGJESITË E PRIMO-së

- a) Të riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzetekatër) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare të prapambetura.
- b) Të njoftojë Pajtimtarin për modifikime të kësaj Kontrate jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.
- c) Te aplikojë rritjen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga Operatori:
- d) Nepermjet njoftimit individual (mund të jete edhe me SMS apo telefonate nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit) të pakten 30 (tridhjet) dite përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën se ku janë publikuar rritjet e tarifave, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;
- e) Nepermjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtatë) dite përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të behet për jo më pak se 3 (tre) dite rrjesht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të vecantë.
- f) Të mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet nëse nderpreja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të Operatorit.
- g) Për kufizimet apo për ndërprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 min, Operatori ka detyrimin të verë në dijeni AKEP-in dhe pajtimtarët. Ky njoftim behet:
- të pakten 48 ore më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtje të rrjetit;
 - sa më shpejt të jete e mundur, por jo më vonë se 48 ore, pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkaktuar nga defekte apo dëmtime të rrjetit.
- gj) Të kryejë njoftimin e pajtimtarit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht kur arihet niveli 80% i kufizimit “download’/’upload” (nëse ka të tillë) të përcaktuar në Aneksin 1 të Kontratës.
- l) T’i japë pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:
- i informacion të plote dhe të qarta, për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, duke specifikuar midis të tjerave çfare përfshihet në pakete/oferte dhe çfare nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar.
 - ii Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si koha minimale e tarifimit, menyrën e tarifimit pas kohës minimale, njësia e matjes për tarifimin (p.sh.sekonda,intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifës me kohezgjatjen.
 - iii Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur
 - iv Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për shpejtësinë e Internetit.

8. GARANCIA DHE KUFIZIMI I PËRGJEGJËSISË

- a) PRIMO nuk mban përgjegjësi për hyrje të palejuar nga palë të treta në sistemet komunikuese apo pajisjet e klientit, për hyrje të palejuar apo ndryshimin, vjedhjen, humbjen apo shkatërrimin e rrjetit, sistemeve, programeve, skedat e të dhënave, procedurat apo informacionin e Klientit, rastësisht apo me mjete apo pajisje të dënueshme ose me mënyra të tjera.
- b) PRIMO-ja nuk mban përgjegjësi për (1) dëmtime të shërbimeve të shkaktuara nga veprime nën kontrollin e Klientit (2) mosndërveprim të aplikimeve të veçanta të Klientit, (3) paaftësinë e Klientit për të hyrë apo ndërvepruar me dhënës të tjerë shërbimesh nëpërmjet internetit, rrjeteve ose përdouesve të tjerë ku përfshihet interneti ose burimet e informacionit apo llogaritëse të gjindshme nëpërmjet internetit, (4) ndërveprimi me dhënës të tjerë shërbimesh nëpërmjet internetit, rrjeteve ose përdouesve të tjerë ose burimeve të informacionit apo llogaritëse nëpërmjet internetit, (5) shërbimet e dhëna nga dhënës të tjerë, ose (6) përkeqësime të funksionimit të shkaktuara diku tjetër në internet.
- c) PRIMO nuk mban përgjegjësi ndaj përdoruesit për shkeljen e kushteve të kontratës, ose pamundësisë së tij për përmbushjen e detyrimeve të veta në rrethanat e veprimtë forces Madhore.

Me force madhore do të konsiderohen, fatkeqsit natyrore, si dhe çdo vepër tjetër e cila nuk mund të parashikohet apo të parandalohet nga Operatori.

9. FSHEHTËSIA

- a) Gjithë informacionet e prekshme teknike apo të biznesit që jepen nga secila prej palëve dhe që shënohen në pronësi të asaj pale do të quhen pronë e asaj pale dhe do të kthehen sipas kërkesës.
- b) Çmimet, termat dhe kushtet e kësaj Marrëveshjeje janë informacion nën pronësi dhe do të trajtohen në fshehtësi.

10. NDRYSHIMET

Pajtimtari do të informohet për të gjitha modifikimet e propozuara në kushtet e kontratës, brenda një periudhe jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre modifikimeve. Në rast se Pajtimtari nuk është dakort me kushtet e modifikuara, ka të drejtë të ndërpresë kontratën pa njoftim dhe pa kosto shtes.

Për: Klientin

PRIMO COMMUNICATIONS shpk

Emri:

Titulli:

Data:

| | |
|--|--|
| | |
| | |

ANEKSI NR. 1

Numri I kontrates Pajtimimit

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|

Adresa e dergimit te fatures dhe njoftimeve me shkrim: _____
adrese e-maili _____

Tabela e sherbimeve dhe tarifave Per sherbimin e Internetit

Ne kete seksion pasqyrohen sherbimet baze dhe shtese te internetit te ofruara nga Operatori dhe te zgjedhura nga pajtimtari, tarifat perkatese te sherbimeve, menyra e tarifimit dhe parametrat teknike dhe cilesore te sherbimit.

ANEKSI NR. 2
UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1- Ankesat mund te paraqiten :

- a- Nepermjet numritte shkurtuar _____ per “Difekte teknke”
- b- Nepermjet numrit te shkurtuar _____ per “Asistence teknike”
- c- Nepermjet sporteleve Operatorku merret deklarim shkresor per ankesen.
- d- Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.
- e- Me email ne adresen : _____
- f- Me fax ne numrin: _____

2- Afati i paraqitjes se ankesave eshte:

- a- Ankesat per “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike per sherbimin” paraqiten ne cdo kohe (sherbimi 24 oresh);
- b- Ankesat per vendimet apo veprimet e OPERATORIT per aksesin apo veprimit te kryer nga OPERATORI.
- c- Ankesat per faturim paraqiten deri ne fund te muajit te dyte pasardhes te fatures se ankimuar.
- d- Ankesa per mos riparim te difekteve te paraqiten menjehere pasi mbaron afati sipas pikave perkatese te kontrates.
- e- Ankesat e tjera, te cdo lloji qofshin paraqiten sa me pare.

3- Ankesat , ne varesi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat perkatese e Operatorit, mbeshtetur ne te dhenat e marra nga Deget apo Sektoret e tjere dhe konform rregullave behet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve te parashikuara ne Kontraten e Pajtimimit.

4-Afati i nformimit me shkrim te Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit te ankesave sipas pikave 2.b, 2.c,2.d, dhe 2.e eshte brenda 15 diteve nga marrja e tyre.

5.Operatori mban nje rregjister te vecante per ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b, 2.c, 2.d dhe 2.e., dhe pergjigjet e dhena me shkrim sipas pikes 4, duke i dhene seciles nje numer refernce.

6- Pajtimtaret kane te drejte qe, ne perputhje me percaktimet ne kontrate per zgjidhjen e mosmarreveshjeve, te ankohen ne Gjykate per vendimin e marre nga Operatori.

