



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

V E N D I M

Nr.1992, datë 14.06.2012

Për

“Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtitimit (Kontratë Tip) për shërbimin publik telefonik të qëndrueshëm për sipërmarrësin Xheni AD 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 14.06.2012, 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-it, shqyrtoi çështjen me objekt:

Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtitimit (Kontratë Tip) për shërbimin publik telefonik të qëndrueshëm për sipërmarrësin Xheni AD 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 Procedurave 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.19 prot., datë 6.1.2012 e AKEP, drejtuar sipërmarrësit Xheni AD sh.p.k, “*Kërkesë për depozitim pranë AKEP për miratim të Kontratës Tip me Pajtimtarin*”;
- Materiali i sipërmarrësit Xheni AD sh.p.k depozituar në AKEP, me nr. 19/15 prot, datë 2.2.2012;
- Projektvendimin për “Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimtarit (Kontratë Tip) për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm për sipërmarrësin Xheni AD 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. Xheni AD sh.p.k, bazuar në Ligjin nr. 9918, datë 19.05.2008, kërkon miratimin e Kontratës Tip me pajtimtarin për Shërbimin Publik të Telefonisë së Qëndrueshme
2. Xheni AD sh.p.k., në hartimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimtarit (Kontratë Tip) për Shërbimin Publik të Telefonisë së Qëndrueshme ka marrë në konsideratë dhe siguron mbrojtje të konsumatorit sipas përcaktimeve dhe parashikimeve të ligjit nr. 9918, datë 19.05.2008, të ligjit nr. 9902, dhe akteve të tjera ligjore dhe nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie;
3. Për sa më sipër, AKEP konstaton se, Kontrata Tip e Xheni AD sh.p.k me Pajtimtarin për Shërbimin Publik të Telefonisë së Qëndrueshme është e drejtë dhe e bazuar;
4. Gjithashtu, AKEP me qëllim mbrojtjen sa më të mirë të konsumatorit, bazuar në:
 - i. Qëllimin e garantimit të shërbimeve të duhura dhe të përshtatshme në Shqipëri, të shprehur në nenin 1, të ligjit nr. 9918, dhe,
 - ii. Objektivat rregullatore për mbrojtjen e interesave të përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike, të shprehur në gërmat a) dhe b), pika 3, neni 7 i ligjit nr. 9918, çmon të arsyeshme miratimin e Kontratës Tip për shërbimin telefonik publik të qëndrueshëm për pajtimtarin sipas dokumentit bashkëlidhur.

PËR KËTO ARSYE:

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 Xheni AD sh.p.k me Pajtimtarin për Shërbimin Publik Telefonik të qëndrueshëm, sipas dokumentit bashkëngjitur këtij Vendimi;
 2. Xheni AD sh.p.k të zëvendësoje kontratat ekzistuese me kontratat e reja, brenda datës 19.06.2012;
 3. Xheni AD sh.p.k. të publikojë 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 XHENI AD
SH.P.K ME PAJTIMTARIN PER SHERBIMIN PUBLIK TELEFONIK TE
QENDRUESHEM**

KONTRATA E PAJTIMTARIT PER SHERBIMIN PUBLIK

TELEFONIK TE QENDRUESHEM

NË RRJETIN E OPERATORIT TE TELEFONISE SE QENDRUESHME _____

NR. _____, DATË _____

KATEGORIA E PAJTIMTARIT:

NUMRI TELEFONIT

--	--	--	--	--	--	--	--

Lidhur në _____, më datë _____, ndërmjet

Emri i Operatorit: _____, Rajoni/Zona _____ Operator i Sherbimit te
Telefonise Publike Fikse qe me poshte do te quhet OPERATOR, me seli ne adresën :
_____ I perfaqesuar nga Z/Znj _____

Dhe

z.znj. _____, me zotësi të plotë juridike për të vepruar me adresë :
(emri, atesia, mbiemri)

Lagjia _____, Rruga _____, Pallati/Godina _____, Shkalla _____,
Ap. _____, me dokument identifikimi _____, Nr _____, që më poshtë
do të quhet **PAJTIMTAR.**

BAZA LIGJORE

Kjo Kontrate hartohet ne zbatim te :

1. Ligjit Nr. 9918 date 19.05.2002 “Per Komunikimet Elektronike ne Republiken e Shqiperise”;
2. Ligjit Nr. 9902 date 17.04.2008 “Per Mbrojtjen e Konsumatoreve”;
3. Ligjit Nr. 9887 date 10.03.2008 “Per Mbrojtjen e te Dhenave Personale”;
4. Ligje dhe akte nenligjore qe rregullojne kete marredhenie ne Republiken e Shqiperisë.

KUSHTE TE KONTRATËS

Neni 1. OBJEKTI KONTRATËS

Përcaktimi i kushteve, detyrimeve dhe të drejtave të ndërsjellta, Operator-Pajtimtar, për shfrytëzimin e Shërbimeve te Komunikimeve Elektronike të ofruara nga Operatori nëpërmjet rrjetit të tij te Komunikimeve Elektronike.

Neni 2. TARIFAT DHE SHËRBIMET

1. Sherbimet dhe tarifat e tyre, te ofruara nga Operatori dhe te pranuar nga pajtimtari, paraqiten ne Aneksin e kesaj kontrate dhe jane pjese integrale e Kontrates se nenshkruar midis paleve.
2. Tarifat e Sherbimeve jane objekt ndryshimi, te cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave te ligjit Nr.9918, datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republiken e Shqipërisë”.

Neni 3. DETYRIMET

3.1 OPERATORI DETYROHET:

- 3.1.1 Të ofrojë shërbime publike të telefonise fikse , përfshirë shërbimet shtesë të zgjedhura ne Aneksin nr.1, brënda 3(tre) ditë pune, llogaritur nga data e lidhjes së kësaj kontrate.
- 3.1.2 T’i siguroje Pajtimtarit mundësinë e shfrytëzimit të shërbimeve publike të telefonise fikse dhe sherbime te telekomunikacioneve që ofrohen nga Operatori dhe sipërmarresit e autorizuar per te ofruar rrjete dhe sherbime publike te komunikimev elektronike.
- 3.1.3 Te marre dhe te zbatoje masa teknike dhe organizative per te siguruar rrjetin, sherbimin, konfidencialitetin e komunikimit dhe te dhenat e trafikut te komunikimit sipas neneve 122,123 dhe 124 te ligjit nr. 9918.

- 3.1.4 Te siguroje mundesine e paraqitjes dhe te parandalimit te identifikimit te linjes se thirrur dhe asaj thirrese.
- 3.1.5 Të riparoje difektet në rrjetin e tij të telekomunikacioneve dhe të rivendosë ofrimin e shërbimeve:
- brënda 1(nje) dite kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit, për difekte të natyrës së zakonshme.
 - brënda 3 (tre) ditëve kalendarikë, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit, për difekte të rënda.
- 3.1.6 Të njoftojë te pakten 48 ore me pare per ndërprerjen e plotë apo te pjesshme të shërbimeve, për kufizime të tyre, ne rast permiresimi, modernizimi, mirembajtjeje, probleme teknike ne rrjet apo kur këto vijnë nga dispozita të vecanta ligjore si dhe për ndërprerje që vijnë nga fatkeqësi natyrore, zbatime të emergjencës kombëtare ose lokale dhe jo me vone se 48 ore pas ndodhjes se kufizimit apo nderprerjes se shkaktuar nga defekte apo demtime te rrjetit.
- 3.1.7 Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit, dhe t'a informojë atë me shkrim për zgjidhjen e tyre brënda 15 (pesembdhjetë) ditëve kalendarike, llogaritur nga data e njoftimit në zyrat përkatëse të Operatorit.
- 3.1.8 Të evidentojë, ditën e fundit të periudhes se faturimit, kohezgjatjen e bisedave të kryera nga Pajtimtari.
- 3.1.9 Të sigurojë kushte për pranimin e pagesave nga Pajtimtarit, për gjatë gjithë ditëve të javës, me orar ____:____ .
- 3.1.10 Të riaktivizojë sinjalin e Pajtimtarit, brënda 1(një) dite kalendarike, nga momenti kur Pajtimtari ka shlyer të gjithë detyrimet financiare të prapambetura.
- 3.1.11 Të sigurojë fshehtësinë e komunikimeve të Pajtimtarit, dhe kur kërkohet prej tij edhe, konfidencialitetin e të dhënave personale.
- 3.1.12 Të sigurojnë dërgimin pa pagesë të thirrjeve drejt numrave të emergjencës, edhe kur aksesit per sherbime telefonike eshte i kufizuar.
- 3.1.13 Të marrë në konsideratë mospublikimin e të dhënave personale ne numeratorin telefonik, kur një gjë e tillë kërkohet nga Pajtimtari.
- 3.1.14 Të njoftojë nëpërmjet medias, afishimeve pranë njësive arkëtimore dhe zyrave të tij, cdo ndryshim të çmimeve dhe tarifave të shërbimeve të ofruara prej tij, jo më vonë se 7 (shtate) ditë kalendarikë përpara zbatimit të tyre.
- 3.1.15 Të trajtojë dhe zgjidhë, brënda 3(tre) ditëve kalendarike, kërkesën e Pajtimtarit për cdo ndryshim të shërbimeve shtesë dhe të kategorisë së pajtimit.
- 3.1.16 Të instalojë Paisjen Fundore _____ në ambientet e Pajtimtarit brënda 3(tre) ditë pune, llogaritur nga data e hyrjes në fuqi të Kontratës.
- 3.1.17 Te njoftoje me shkrim, per zbatimin e sanksioneve sipas pikes 7.2.c dhe te pikes 7.2.e , ne rast mospermbushje te detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari.
- 3.1.18 Të trajtojë kërkesën me shkrim të Pajtimtarit për transferimin ose ndryshimin e numrit të telefonit dhe t'i ktheje përgjigje brënda 10(dhjetë) ditë pune.

- 3.1.19 T'i përgjigjet me shkrim brënda 7(shtatë) ditëve kalendarike kërkesës së Pajtimtarit për ndërprerjen e kontratës.
- 3.1.20 Të ofrojë shërbime publike te telefonise fikse, ne perputhje me treguesit e cilesise. Operatori eshte i detyrar t'i publikoje ne formen e duhur ne menyre qe te jene te krahasueshme dhe te perditesuara per sherbimet e ofruara.
- 3.1.21 Të zbatojë, për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me Pajtimtarin, procedura të thjeshta, duke bashkëpunuar për këtë qëllim me të gjitha institucionet perkatese per te mbrojtur te drejtat e konsumatoreve. Menyra dhe procedura per zgjidhjen e mosmarreshjeve, ankesave te pajtimtareve percaktohen në Udhëzuesin, pjesë e Kontratës se Pajtimit.
- 3.1.22 Të njoftojë Pajtimtarin për modifikime të kesaj kontrate jo me vone se 30 dite perpara dates se hyrjes ne fuqi te ketyre modifikimeve.
- 3.1.23 Te pergatise, Kontraten dhe gjithe elementet e saj, ne format te printuar, lehtesisht te lexueshem dhe te kuptueshem.
- 3.1.24 Me kerkesen e Pajtimtarit, ben kontraten te disponueshme per Pajtimtarin ne format te pershtshem per te plotesuar nevojat e personave me aftesi te kufizuara shikimi.
- 3.1.25 T'i jape Pajtimtarit nje shpjegim te hollesishem te te gjitha kushteve te perdorimit dhe kontrates para nenshkrimit te kontrates.
- 3.1.26 T'i jape pajtimtarit informacion te detajuar per programet tarifore qe mund te zgjedhe pajtimtari, duke i dhene mundesine e krahasimit midis tyre, perfshire:
- i informacion te plote dhe te qarte, per paketat tarifore dhe ofertat promocionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar, kohen e kryerjes se thirrjeve, duke specifikuar midis te tjerave cfare perfshihet ne pakete/oferte dhe cfare nuk perfshihet ne to, afatet kohore te ofertave dhe efektet e tejkalimit te tyre, perfshire tarifat e aplikuar.
 - ii Sistemin tarifor te aplikuar per sherbimet si koha minimale e tarifimit, menyra e tarifimit pas kohes minimale, njesia e matjes per tarifimin (p.sh.sekonda,intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifes me kohezgjatjen, koha e kryerjes se thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet perkatese kohore te tyre, etj
 - iii Sherbimet shtese te perfshira ne paketen e zgjedhur
 - iv Informacion per cilesine e sherbimeve te ofruara/zgjedhura
- 3.1.27 Te mos refuzoje lidhjen ne rrjet te pajisjeve fundore qe jane ne perputhje me Ligjin 9918 dhe aktet nen-ligjore te tij.
- 3.1.28 Te aplikojë rritjen e tarifes se nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, vetem pas ezaurimit te procesit te njoftimit te pajtimtarit nga Operatori,
- Nepermjet njoftimit individual (mund te jete edhe me SMS apo telefonate nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit) te pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre, ne rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet te perfshije adresen se ku jane publikuar rritjet e tarifave, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve;

- Nepermjet mjeteve te informimit publik, jo me pak se 7 (shtate) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre dhe ky njoftim duhet te behet per jo me pak se 3 (tre) dite rrjesht, ne rastin kur rritja e tarifave eshte miratuar nga AKEP me nje vendim te vecante.
- 3.1.29 Te aplikojte automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifes te nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, brenda paketes se zgjedhur ne Aneks.
- 3.1.30 Te mos vendose detyrim financiar per rilidhje ne rrjet nese nderpreja e sherbimit eshte kryer per shkak te gabimeve te Operatorit.
- 3.1.31 Sipas kerkeses se pajtimtarit, te lejoje mbajtjen e numrit te alokuar ne rast te ndryshimit te operatorit, apo edhe vendndodhjes nese eshte e aplikueshme (portabiliteti i numrit), dhe te lejoje perdorimin nga pajtimtari te sherbimeve te zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes se bartesit te thirrjeve, ne perputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator ne fuqi.
- 3.1.32 Per kufizimet apo per nder prerjet e sherbimit, te cilat zgjasin me shume se 30 min, Operatori ka detyrimin te vere ne dijeni AKEP-in dhe pajtimtaret. Ky njoftim te behet :
- i te pakten 48 ore me pare, ne rast te nje permiresimi, modernizimi ose mirembajtje te rrjetit.
 - ii sa me shpejt te jete e mundur, por jo me vone se 48 ore, pas ndodhjes se kufizimit apo nder prerjes se shkaktuar nga defekte apo demtime te rrjetit.

3.2 PAJTIMTARI DETYROHET:

- 3.2.1 Të kryejë pagesën për shërbimet e ofruara sipas mënyrës dhe afateve të përcaktuara në pikën 6.1.
- 3.2.2 Të marrë dhe të ruajë kopjen e dokumentave, që vërtetojnë kryerjen e veprimeve financiare për pagesën e faturës.
- 3.2.3. Të përdore linjën në përputhje me kategorinë e pajtimit të përcaktuar në Kontratë.
- 3.2.4. Të mos përdorë numrin e tij për t'ju ofruar të tjerëve shërbime telekomunikacioni për qëllime fitimi (rishitje impulsesh).
- 3.2.5. Të mos lejojë dhe të mos përdorë numrin e tij për të shqetësuar, fyer dhe kërcënuar Pajtimtaret e tjere të rrjeteve te telekomunikacioneve.
- 3.2.6. Të mos dëmtojë instalimet apo pajisjet telefonike të Operatorit, të cilat ndodhen në territorin dhe objektet pronë private ose publike.
- 3.2.7. Të lejojë ne rast nevojje, per realizimin e ofrimit te sherbimit te pajtimtarit, hyrjen në pronat private, të punonjësve te autorizuar të Operatorit, për të përdorur tokën, trojet dhe objektet e Pajtimtarit ne perputhje me nenin 93 te Ligjit nr. 9918.
- 3.2.8 Të likujdojë të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit deri në momentin e prishjes së kesaj Kontrate.

Neni 4. TË DREJTAT

4.1. OPERATORI KA TË DREJTË:

- 4.1.1 T'i ndërpresë, ofrimin e shërbimeve publike të telekomunikacionit Pajtimtarit, i cili nuk ka zbatuar detyrimet që rrjedhin nga pika 3.2.1, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5.
- 4.1.2 Të caktojë numrat telefonikë të Pajtimtareve brenda hapsirës numerike vënë në dispozicion të tij.
- 4.1.3 Të ndryshojë formatin e numerave dhe numerat e Pajtimtareve për nevoja teknologjike apo detyrime ligjore.
- 4.1.4 Të bëjë ndryshime e përmirësime në rrjetin e tij të telekomunikacioneve sipas nevojave të zgjerimit të rrjetit dhe të teknologjisë.
- 4.1.5 Te beje modifikime te kesaj kontrate per nevoja te pershtatjeve me teknologjite e reja.

4.2. PAJTIMTARI KA TË DREJTE:

- 4.2.1 Të zgjedhë llojin e linjës në rrjetin e Operatorit.
- 4.2.2. Të përcaktojë shërbimet fillestare dhe shërbimet shtesë që do të përdorë sipas Aneksit të kontratës.
- 4.2.3 Të kërkojë me shkrim prishje të kontratës në mënyrë të njëanshme.
- 4.2.4 Të kërkojë rilidhjen e Kontrates së Pajtimtarit, pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve të prapambetura.
- 4.2.5 Të kundërshtojë me shkrim vendimet apo veprimet që bien ndesh me ofrimin e shërbimeve sipas kushteve të kesaj kontrate, brenda 15 diteve nga marrja e njoftimit të vendimit.
- 4.2.6 Te ndryshoje ne cdo kohe shërbimet e zgjedhura ne aneksin e kesaj kontrate nepermjet nje kerkese/njoftimi me shkrim.
- 4.2.7 Të informohet nga Operatori për të gjitha modifikimet e propozuara në kushtet e kontratës së pajtimtarit, brenda një periudhe kohore jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre modifikimeve, sipas përcaktimeve në nenin 10.
- 4.2.8 Te anullojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve të saj (përfshirë rritjen e tarifave), duke njoftuar Operatorin me shkrim ose pranë zyrave të tij, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Zgjidhja e kontrates nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.
- 4.2.9 Pajtimtari, pavaresisht përcaktimeve në këto kontrate, zoteron të gjitha të drejtat që i jep legjislacioni dhe kuadri nen-ligjor shqiptar në fuqi, veçanërisht Ligji nr. 9918, Ligji nr. 9902, Ligji nr. 9887, përfshirë të drejtat në lidhje me portabilitetin e numrit, dhe zgjedhjen dhe parazgjedhjen e bartesit të thirrjeve.

Neni 5. FATURIMI

- 5.1. Detyrimet për shërbimet e ofruara, i faturohen Pajtimtarit çdo muaj kalenderik, sipas zgjedhjes të konsumatorit se alternativave përkatëse në Aneks, seksioni C.
- 5.2. Fatura, sipas llojit të zgjedhur nga pajtimtari, emetohet dhe i dorëzohet pajtimtarit në vendin e banimit, ose në adresën e specifikuar në Aneks, seksioni C.2, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendrike përpara afatit të pagesës së saj.
- 5.3. Në fakturën e dërguar pajtimtarit, përveç vlerave të detyrimeve, Operatori përfshin:
 - Afatin e pagesës së fatures;
 - Mënyrën dhe vendin e pagesës së fatures;
 - Pagesën për çdo komunikim të kryer (sipas zgjedhjes)
 - Sanksionet në rast moshlyerje të detyrimeve (kamat-vonesat, nderpreje, kufizim të shërbimeve etj)
 - Numer kontakti të Operatorit për kujdesin ndaj Klientit për informacion për fakturën (thirrjet drejt këtij numri janë pa pagesë ose me kosto jo më të lartë se një thirrje lokale)

Neni 6. KRYERJA E PAGESAVE

- 6.1. Detyrimet financiare të Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si më poshtë :
 - a- Për instalimin e numrit, me para në dorë pranë arkës së Operatorit në momentin e firmosjes së kësaj Kontrate.
 - b- Për vlerën e faturës, në një nga mënyrat e mëposhtme :
 - me para në dorë pranë njësisë përkatëse arkëtimore të Operatorit
 - me urdhër xhirimi bankar në emër dhe favor të Operatorit, ose në një të njërit prej Bankave të nivelit të II-të pranë të cilave Operatori ka llogaritë e tij likuiduese.Detyrimet sipas pikës b), duhet të shlyhen brenda afatit të përcaktuar në fakturë.
- 6.2. Datë pagese do të konsiderohet :
 - a. data e shënuar në mandat arkëtimin, në rastin kur pagesa kryhet me para në dorë pranë njësisë arkëtimore të Operatorit;
 - b. data e prekjes së llogarisë bankare likuiduese të Operatorit, në rastin kur pagesa kryhet me urdhër-xhirimi bankar.

Neni 7. SANKSIONET

- 7.1. Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e defekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të përcaktuara në pikat 3.1.1 dhe 3.1.5 të kësaj Kontrate, atëherë ai detyrohet t'i

zbrese fatures se muajit ne vijim 3% se tarifes se pajtimit mujor (me TVSH), per cdo dite mungese cilesie/vonese riparimi difekti, por jo me shume se vlera e tarifes se pajtimit mujor (me TVSH).

7.2 Ne rast se pajtimtari nuk kryen pagesen e fatures sipas afatit te saj, Operatori ka te drejte te ndermarre masa kufizuese te ofrimi te sherbimit per pajtimtarin:

- a. Operatori, brenda 15 diteve pas afatit te pageses, do te njoftoje pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonate nepermjet Call Center (kujdesi per klientin) per plotesimin e detyrimit te pageses apo detyrimeve te tjera kontratore, brenda nje afati te arsyeshem te percaktuar nga Operatori si dhe duke e paralajmeruar pajtimtarin per masat kufizuese qe mund te ndermarre Operatori.
- b. Ne rast se pajtimtari nuk kryen pagesen apo nuk permbush detyrimet kontraktore brenda afatit te percaktuar, Operatori ka te drejte te kufizojë, nderprese perkohesisht apo perfundimisht ofrimin e sherbimeve. Ne kete rast, Operatori do te dergoje nje njoftim per palajmerimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/nderprerjes te perkoheshme apo perfundimtare. Masat kufizuese qe mund te ndermarre Operatori jane:
 - i. Pezullimi i ofrimit te sherbimeve te kontrates, duke i dhene mundesine pajtimtarit te thirret nga te tjeret (i njeanshem, vetem hyres) dhe te perdore Sherbimet e Urgjences;
 - ii. Ne rast se pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 30 dite pas afatit te pageses se fatures, Operatori, pas dergimit te nje Njoftimi dhe paralajmerimi per masen, ka te drejte ti nderprese pajtimtarit te gjitha sherbimet e ofruara (thirrjet dalese dhe hyrese), por duke i lejuar thirrjen drejt numrave te emergjences.
 - iii. Ne rast se pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 60 dite pas afatit te pageses se fatures, Operatori ka te drejte te nderprese kontraten ne menyre te njeanshme, duke i derguar njoftim me shkrim pajtimtarit. Pas kesaj date me shlyerjen e te gjitha detyrimeve ndaj Operatorit, Pajtimtari ka te drejte te rilidhe Kontraten e pajtimit me te njejtin numer ose me numer te radhes. Operatori ka detyrimin te mos jape numrin e Pajtimtarit, nje pajtimtari tjeter, te pakten 6 muaj nga nderprerja apo perfundimi i kontrates.

7.3 Operatori nuk eshte i detyruar te njoftoje paraparakisht pajtimtarin per masat e marra ne rast se shkelja e evidentuar e kontrates:

- i. perben nje kercenim serioz te rendit e sigurise publike, shendetit e mjedisit;
- ii. shkakton nje demtim serioz fizik, material ose funksional te rrjetit

7.4 Nese eshte teknikisht e mundshme, Operatori eshte i detyruar te kufizojë aksesin vetem per ato sherbime qe pajtimtari ka shkelur kushtet e kontrates, pervec rasteve kur pajtimtari abuzon, ose ne menyre te perseritur kryen me vonese ose nuk paguan faturat.

7.5 Ne cdo rast kur pajtimtari vonon pagesen e vleres se fatures, tej afateve te percaktuara ne fature, dhe brenda ketij afati nuk ka bere ankese me shkrim per faturen, Pajtimtari detyrohet t'i paguaje Operatorit kamate ne masen 0.5% te fatures mujore te papaguar, per cdo dite vonese ne pagim nga afati i pageses se percaktuar ne fature.

7.6 Ne rast se pajtimtari, ka bere ankese me shkrim per faturen, para afatit te pageses, atehere:

- a) Operatori ka detyrimin te trajtojë ankesen dhe ktheje pergjigje sipas percaktimeve te kesaj kontrate.
- b) Operatori mund te mos aplikojë masat kufizuese te referuara me siper.

Neni 8. PRISHJA E NJEANSHME E KONTRATËS

8.1. Operatori mund të prishë Kontratën në mënyrë të njëanshme kur Pajtimtari:

- a. nuk respekton detyrimet e përcaktuara në pikat 3.2.3, 3.2.4. dhe 3.2.5. të kësaj Kontrate;
- b. nuk shlyen pagesat e faturës brënda 60-62 ditëve kalendarike, llogaritur nga data e fundit e muajit të faturuar.

8.2. Pajtimtari ka te drejte te zgjidhe kontraten ne menyre te njeanshme dhe pa kosto shtese, ne rastet e modifikimit/zevendesimit te kontrates, nese nuk eshte dakort me kushtet e reja perfshire:

- rritje te tarifes se nje apo me shume sherbimeve;
- perkeqesim te treguesve te cilesise se sherbimit nga Operatori

Zgjidhja e kontrates nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër. Ne keto raste pajtimtari duhet te njoftoje Operatorin sipas percaktimeve te nenit 10.

Neni 9. KUSHTE TË PËRGJITHSHME/AFATET E KONTRATES

9.1. Palët janë të detyruar të respektojnë dhe zbatojnë dispozitat e Ligjit nr.9918, datë 19.05.2008 “ Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë “, dhe aktet e tjera ligjore e nënligjore në fuqi.

9.2. Mosmarrëveshjet që lindin ndërmjet palëve zgjidhen sipas percaktimeve ne Udhezuesin e Mosmarrveshjeve me pajtimtarin te dhena si aneks i kesaj kontrate. Ne rast se palet nuk arrijne të zgjidhin mosmarrveshjen me mirëkuptim, secila mund ti drejtohet për shqyrtim Gjykatës së Rrethit ku është lidhur Kontrata.

9.3. Kjo Kontratë hyn ne fuqi ne ditën e nenshkrimit te saj nga palet.

9.4. Kjo kontrate lidhet per nje afat te percaktuar prej 12 (dymbedhjete) muajsh duke filluar nga data e nenshkrimit te kontrates prej pajtimtarit.

9.5. Nese pajtimtari nuk ka njoftuar Operatorin me shkrim ose ne zyrat e tij, se nuk deshiron vazhdimin e kontrates pertej afatit 12 (dymbedhjete) mujor, kontrata kthehet ne kontrate me afat te pacaktuar.

- 9.6. Pas kalimit te afatit fillestar prej 12 muajsh, pajtimtari mund ta zgjidhe kontraten duke njoftuar me shkrim Operatorin per kete ose me deklarim ne dyqanet e operatorit. Operatori do ta zgjidhe kontraten ne fund te muajit ne vazhdim, por asnjehere me vone se 30 (tridhjet) dite nga marrja e njoftimit nga ana e Operatorit. Ne rast se kontrata zgjidhet gjate muajit, tarifa mujore e pajtimit do te paguhet deri ne fund te muajit kalendarik gjate te cilit eshte zgjidhur kontrata.
- 9.7 Ne cdo rast zgjidhjeje te kesaj Kontrate duhet te shlyhen te gjitha detyrimet e Pajtimtarit kundrejt Operatorit.
- 9.8 Ne rast zgjidhjeje te Kontrates per shkak te mosshlyerjes se detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, ai qofte personalisht, qofte si person juridik do te humbase te drejten te lidhe nje kontrate tjeter me Operatorin pa shlyer me pare detyrimet e tij te prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do te ruaje te drejten e tij per te kerkuar sipas ligjit pagimin e detyrimeve te pashlyera.
- 9.9 Secila pale ka te drejte te kerkoje prishjen e njeanshme te kontrates, sipas percaktimeve te dhena ne kete kontrate.

Neni 10. MODIFIKIMI

- 10.1. Percaktimet e kesaj Kontrate, permbajtja e seksioneve A, B dhe C te Aneksit dhe Udhezuesi per Zgjidhjen e Mosmarreshjeve perbejne Termat e Pergjithshme te Kontrates se lidhur midis Operatorit dhe Pajtimtarit, dhe jane miratuar me Vendim te Keshillit Drejtues te AKEP nr. __, date ____.
- 10.2. Termat e Pergjithshme te Kontrates mund te modifikohen apo zevendesohen vetem pas miratimit te ndryshimeve nga AKEP.
- 10.3. Per cdo modikim/zevendesim te kushteve te pergjithshme, reduktimi te sherbimeve/cilesise dhe rritje te tarifave te sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari, Operatori duhet:
- Te njoftoje Pajtimtarin nepermjet njoftimit individual (mund te jete edhe me SMS apo me telefon nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit) te pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre. Njoftimi individual duhet te perfshije adresen se ku jane publikuar ndryshimet/termat e reja, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve;
 - Te njoftoje pajtimtaret nepermjet mjeteve te informimit publik, jo me pak se 7 (shtate) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre dhe ky njoftim duhet te behet per jo me pak se 3 (tre) dite rrjesht, ne rastin kur rritja e tarifave eshte miratuar nga AKEP me nje vendim te vecante.
- 10.4 Permirsimi i sherbimeve per pajtimtarin si ulja e tarifave dhe rritja e cilesise/sherbimeve mund te aplikohen nga Operatori pa qene nevoja e njoftimit.
- 10.5 Ndryshimet e cituara ne piken 10.3, hyjne ne fuqi ne daten e percaktuar nga AKEP (ne rast se ato jane objekt miratimi nga AKEP) ose nga Operatori.

10.6 Ne rast se pajtimtari nuk njofton me shkrim Operatorin, sipas pikes 10.7, pajtimtari konsiderohet se i pranon ne heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes ne fuqi te tyre pa qene i detyrueshem nenshkrimi i tyre (te nje amendamenti apo kontrates se re) nga te dy palet . Palet kane te drejte te neshkruajne amendamentet apo kontraten e re, ne cdo kohe para apo pas hyrjes ne fuqi te ndryshimeve.

10.7 Në rast se pajtimtari nuk është dakord me modifikimin e kushteve te kontrates (perfshire rritjen e tarifave) te cituar ne piken 10.3, pajtimtari ka te drejte te mos pranoje modifikimin/zevendesimin e kontrates dhe ta anulojë kontratën duke njoftuar Operatorin me shkrim ose ne zyrat e tij, para afatit te hyrjes ne fuqi te tyre. Zgjidhja e kontrates nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.

Kjo kontrate dhe gjithe elementet e saj hartohet ne 2 (dy) kopje te njevlefshme ne gjuhen shqipe, nga te cilat 1 (nje) kopje e mban Operatori dhe 1 (nje) kopje i dorezohet Pajtimtarit. Te dy kopjet nenshkruhen nga te dy palet.

Me ane te ketij nenshkrimi vertetohet se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet dhe termat e kesaj kontrate.

Për dhe në emër të Operatorit

firma-vula

.....
.....

(emri-mbiemri i përfaqësuesit të autorizuar)

Pajtimtari

firma

(emri-mbiemri)

ANEKSI NR. 1

Numri I kontrates Pajtimimit

Numri i Telefonit

Lloji I lidhjes ANALOG

DIGITAL

A. Publikimi ne Numratorin telefonik i te dhenave te Pajtimtarit (emri, mbiemri, numri, adresa) :

PO

JO

B. Kufizime te komunikimeve automatike:

Kufizime te komunikimeve me op. MOBILE

Kufizime te komunikimeve me op. me VLERE TE SHTUAR

Kufizime te komunikimeve me op. NDREKOMBETARE

Kufizime të komunikimeve te zgjedhura me siper nëpërmjet Kodit

C. Fatura e sherbimit:

C.1 Fatura e sherbimeve per tu derguar pajtimtarit:

faturë e përmbledhur

faturë e detajuar, me opsionet:

te perfshije te gjithë numrat e thirrur

te perfshije te gjithë numrat e thirrur pervec numrave:

Lokale

Te emergjences

Pa pagese (0800) etj

C.2. Adresa e dergimit te fatures dhe njoftimeve me shkrim: _____

adrese e-maili _____

D. Tabela e sherbimeve dhe tarifave

Ne kete seksion pasqyrohen sherbimet baze dhe shtese (pajtimi mujor, instalimi, thirrjet telefonike etj) te ofruara nga Operatori dhe te zgjedhura nga pajtimtari, tarifat perkatese te sherbimeve (pershire sherbimet pa pagese) dhe menyra e tarifimit.

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 Sektorët 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

