



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

---

V E N D I M

Nr.2003, datë 14.06.2012

Për

**“Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Real Com 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 Pajtimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Real Com 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;
5. Rregullore për “Autorizimin e Përgjithshëm” dhe anekset bashkëlidhur, miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP Nr.1774, Datë 02.02.2012

### **K Ë S H I L L I D R E J T U E S:**

Nga shqyrtimi i materialit shkresor, të përbërë nga:

- Dokumenti i dërguar në formë elektronike nga sipërmarrësi Real Com sh.p.k., për “Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimit (Kontratë Tip) për shërbimin Akses në Internet, depozituar sipas Rregullores për “Autorizimin e Përgjithshëm” dhe anekset bashkëlidhur, miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP Nr.1774, Datë 02.02.2012.
  - Projektvendimi për “Miratimin e Kontratës Tip për Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Real Com 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. Sipërmarrësi, Real Com sh.p.k., regjistruar me nr.AP-U 209-8-1 çertifikate në regjistrin e sipërmarrësve të AKEP, bazuar në Ligjin nr. 9918, datë 19.05.2008, kërkon miratimin e Kontratës Tip me pajtimtarin për Shërbimin Akses në Internet,
2. Real Com sh.p.k., në hartimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Akses në Internet, 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, datë 17.04.2008 dhe akteve të tjera ligjore dhe nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie;
3. Për sa më sipër, AKEP konstaton se, Kontrata Tip e Real Com sh.p.k. me Pajtimtarin për Shërbimin Akses në Internet , 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 shprehura 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 Akses në Internet për pajtimtarin sipas dokumentit bashkëlidhur.

### **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 Kontratës (Kontrata Tip) të sipërmarrësit Real Com sh.p.k. me Pajtimtarin për Shërbimin Akses në Internet , sipas dokumentit bashkëlidhur këtij Vendimi;
  2. Sipërmarrësi Real Com sh.p.k. të publikojë në faqen e tij të Internetit Termat e Përgjithshme të Kontratës Tip, të miratuar me këtë Vendim;
  3. Ky Vendim të publikohet në faqen e internetit [www.akep.al](http://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 PERGJITHSHME TE KONTRATES (KONTRATA TIP) TE REAL COM SH.P.K. ME PAJTIMTARIN PER SHERBIMIN AKSES NE INTERNET**

Rajoni/Zona \_\_\_\_\_

**KONTRATE PER SHERBIMIN AKSES NE INTERNET**

**“REAL COM” sh.p.k.**

NR. \_\_\_\_\_

DATE. \_\_\_\_\_

Emri i Operatorit: RealCOM sh.p.k., Rajoni/Zona Tirane Operator i Sherbimit Internet qe me poshte do te quhet **OPERATOR**, me seli ne adresën: Rr. Bogdaneve Nd 15 H 7 Ap 3, i perfaqesuar nga Z. Marin BRRAKA

Dhe

\_\_\_\_\_, me

adresë..... , perfaqesuar nga Z/Znj, \_\_\_\_\_

..... me dokument identifikimi Nr. \_\_\_\_\_

..... që më poshtë do të quhet **PAJTIMTAR**.

**BAZA LIGJORE**

Kjo Kontrate hartohet ne zbatim te :

1. Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”;
2. Ligjit Nr. 9902 datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve”;
3. Ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”;
4. Ligje dhe akte nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

# KUSHTE TË KONTRATËS

## Neni 1. OBJEKTI KONTRATËS

Ofrimi i Shërbimit Internet nga Operatori nëpërmjet rrjetit të tij të telekomunikacioneve me specifikimet e dhena në aneks.

## Neni 2 TARIFAT DHE SHËRBIMET

1. Shërbimi, parametrat kryesorë të cilësisë dhe tarifa, të ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin e kësaj Kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palëve.
2. Tarifat 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”.

## Neni 3 DETYRIMET

### 3.1 OPERATORI DETYROHET :

- 3.1.1 Të mundësojë ofrimin e Shërbimit Internet për Pajtimtarin të pandërprerë 24 në 24 orë e me cilësi, si dhe të sigurojë shpejtësinë e transmetimit të përcaktuar në nenin 1.
- 3.1.2 Të aktivizojë ofrimin e Shërbimit Internet brenda dy diteve pune nga data e nënshkrimit të kontratës.
- 3.1.3 Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda 3 (tre) ditëve pune.
- 3.1.4 Të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.
- 3.1.5 Të riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzetekatër) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare të prapambetura.
- 3.1.6 Të njoftojë nëpërmjet medias dhe afishimeve, pranë njësisë ankimore e zyrave të tij, çdo ndryshim të tarifave të Shërbimit Internet, jo më vonë se 15 ditë kalendarike, përpara zbatimit të tyre.
- 3.1.7 Pas kërkesës me shkrim, të bëjë ndryshimin e paketës baze ose shpejtësisë së transmetimit ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.
- 3.1.8 Pas kërkesës me shkrim për prishje kontrate, të bëjë ndërprerjen e Shërbimit Internet ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.

- 3.1.9** Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet apo defektet që mund të vijnë si pasojë e përdorimit të Internetit në mënyrë të pavarur nga Pajtimtari si psh. hapjes së faqeve të ndryshme Interneti, shkarkimit të programeve nga Interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online etj.
- 3.1.10** Të njoftojë Pajtimtarin për modifikime të kësaj Kontrate jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.
- 3.1.11** Të përgatisë, Kontratën dhe gjithë elementet e saj, në format të printuar, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.
- 3.1.12** Me kërkesën e Pajtimtarit, bën Kontratën të disponueshme për Pajtimtarin në format të përshtshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara shikimi.
- 3.1.13** T'i japë Pajtimtarit një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës para nënshkrimit të kontrates.
- 3.1.14** 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 plotë dhe të qartë, për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, përdorim i pakufizuar i Internetit, duke specifikuar midis të tjerave çfarë përfshihet në paketë/ofertë dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre, përfshirë tarifat e aplikuara.
  - ii.** Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si kufizime të përdorimit, mënyra e tarifimit pas tejkalimit të kufizimit, njësia e matjes për tarifimin (p.sh.sekonda,intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet përkthëse kohore të tyre, etj
  - 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..
- 3.1.15** Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918 dhe aktet nën-ligjore të tij.
- 3.1.16** Te aplikojë rritjen e tarifës së një apo me shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga Operatori:
- 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;
  - Nepermjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtatë) dite përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se 3 (tre) dite rrjesht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të vecantë.

- 3.1.17** Te aplikojë automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifës të një apo me shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, brenda paketës së zgjedhur në Aneks.
- 3.1.18** Te mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet nëse ndërpreja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të Operatorit.
- 3.1.19** Sipas kërkesës së pajtimtarit, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi, të lejojë përdorimin e shërbimit të Internetit të ofruar nga sipërmarres të tjerë.
- 3.1.20** 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 :
- i.** të pakten 48 ore më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtje të rrjetit;
  - ii.** sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 ore, pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkaktuar nga defekte apo demtime të rrjetit.
- 3.1.21** Të kryejë njoftimin e pajtimtarit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht kur arrihet niveli 80% i kufizimit “download”/“upload” (nëse ka të tillë) të përcaktuar në Aneksin 1 të Kontratës;

## **3.2 PAJTIMTARI DETYROHET**

- 3.2.1** Te sigurojë me shpenzimet e tij pajisjet (Modem dhe/ose Spliter) për lidhjen e Shërbimit Internet.
- 3.2.2** Te kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afatëve të përcaktuara në nenin 6 të Kontratës.
- 3.2.3** Te likujdojë të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, deri në momentin e prishjes së kësaj Kontrate.
- 3.2.4** Te mos përdorë shërbimin e ofruar për qëllime ilegale dhe për të kryer vepra që bien në kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.
- 3.2.5** Te mos përdorë shërbimin Internet për qëllime rishitje.
- 3.2.6** Te mos transferojë shërbimin në palet e treta.
- 3.2.7** Te lidhë në rrjet vetëm pajisje të certifikuar dhe të sigurohet që teknologjia e tyre është e përshtatshme me atë që kërkohet në shërbimin Internet të Operatorit.

## **Neni 4. TE DREJTAT**

### **4.1 OPERATORI KA TE DREJTE**

- 4.1.1** T’i ndërprejë ofrimin e Shërbimit Internet Pajtimtarit, i cili nuk ka zbatuar detyrimet që rrjedhin nga pikat 3.2.2 -3.2.7.

- 4.1.2** Te nderprese sherbimin ne menyre te njeanshme, duke njoftuar te pakten 24 ore me perpara, per qellime mirembajtje dhe permiresimin e sherbimit. Kohezgjatja e nderprerjes te jete jo me shume se 48 ore:
- 4.1.3** Te ndryshoje tarifat e ofrimit te Sherbimit Internet gjate vlefshmerise se kesaj kontrate.
- 4.1.4** Te modifikoj elementet e Kontrates, duke njoftuar pajtimtaret jo me pak se 30 dite perpara hyrjes ne fuqi te modifikimeve.
- 4.2 PAJTIMTARI KA TE DREJTE.**
- 4.2.1** Te perdore pa kufizim Sherbimin Internet ne perputhje me termat e kesaj kontrate.
- 4.2.2** Te kerkoje me shkrim ndryshime te tipit te paketes, shpejtesise se transmetimit apo te adreses (vendodhjes), per te cilat palet bien dakort.
- 4.2.3** Te kerkoje me shkrim prishje te kontrates ne menyre te njeanshme.
- 4.2.4** Te ndryshoje ne cdo kohe sherbimet e zgjedhura ne aneksin e kesaj kontrate nepermjet nje kerkese/njoftimi me shkrim.
- 4.2.5** 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 percaktimeve ne nenin 10.
- 4.2.6** Te anullojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve te saj (perfshire rritjen e tarifave), duke njoftuar Operatorin me shkrim ose prane zyrave te 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.
- 4.2.7** Pajtimtari, pavaresisht peraktimeve ne kete Kontrate, zoteron te gjitha te drejttat qe i jep legjislacioni dhe kuadri nen-ligjor shqiptar ne fuqi, vecanerisht Ligji nr. 9918, Ligji nr. 9902, Ligji nr. 9887.

## **Neni 5 FATURIMI**

**5.1** Faturimi per Pajtimtarin mujor do te behet me parapagim.

**5.2** Faturimi i pajtimit mujor:

- i.** do te perfshihet cdo muaj (si ze me vete) ne faturen e sherbimit telefonik te muajit paraardhes, nese Pajtimtari perfiton nga Operatori sherbimin publik telefonik fiks,ose
- ii.** do te kryhet me fature te vecante nese Pajtimtari nuk perfiton nga Operatori sherbimin publik telefonik fiks.

Ne te dy rastet, fatura do te dergohet ne njesine perkatese arketimore te Operatorit dhe i dorëzohet Pajtimtarit në vendin e banimit, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj.

**5.3** Faturimi per mbipagesen do te behet ne faturen e muajit pasardhes.



#### **5.4** Ne faturen e derguar Pajtimtarit, pervec vlerave te detyrimeve, Operatori perfshin:

- Afatin e pageses se fatures;
- Menyren dhe vendin e pageses se fatures;
- Pagesat shtese;
- Sanskionet ne rast moshlyerje te detyrimeve (kamat-vonesat, nderpreje, kufizim te sherbimeve etj);
- Numer kontakti te Operatorit per Kujdes ndaj Klientit per informacion per faturen (thirrjet drejt ketij numri jane pa pagese ose me kosto jo me te larte se nje thirrje lokale).

### **Neni 6. KRYERJA E PAGESAVE**

#### **Detyrimet financiare te Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si me poshte:**

**6.1** Per vleren e instalimit, me LEK ne dore, vetem njehere, prane arkes se Operatorit ose me Urdher-Xhirimi ne emer dhe ne favor te Operatorit, sipas percaktimeve ne faturen e leshuar, ne momentin e firmosjes se kesaj Kontrate, referuar tarifave te percaktuara ne Aneks-Kontrate.

**6.2** Per vleren e pajtimit mujor menjehere me ofrimin e sherbimit:

- a.** me faturen mujore te sherbimit telefonik, sipas nenit 6.1.b te “Kontrates se Pajtimit” ne rrjetin telefonik publik te Operatorit, ne rast se Pajtimtari Perfiton nga Operatori sherbimin publik telefonik fiks,ose
- b.** Sipas afateve te fatures se vecante nese Pajtimtari nuk perfiton nga operatori sherbimin publik telefonik fiks;
- c.** per muajin e pare, me lek ne dore prane arkes se Operatorit, ne momentin e firmosjes se kesaj Kontrate, sipas diteve kalendarike, duke fillur 2 dite pas dates se nenshkrimimit te saj deri ne ditin e fundit perpara nxjerjes se fatures mujore te sherbimit telefonik.

**6.3** Detyrimet sipas pikes 6.2 duhet te shlyhen brenda 30 (tridhete) diteve kalendarike te llogaritura nga dita e fundit e muajit te faturuar.

**6.4** Date pagese do te konsiderohet:

- a.** Data e shenuar ne mandat arketimi, ne rastin kur pagesa kryhet me LEK ne dore prane njesise arketimore te Operatorit.
- b.** Data e prekjes se llogarise bankare likujduese te Operatorit, ne rastin kur pagesa kryhet me Urdher-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 difekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të percaktuara në pikat 3.1.4 të kësaj Kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrese fatures se muajit në vijim 3% se tarifës së pajtimit mujor (me TVSH), apo tarifës fikse mujore (me TVSH), për çdo ditë mungese çilesie/vonese riparimi difekti, por jo më shumë se vlera e tarifës së pajtimit mujor (me TVSH), apo tarifës fikse mujore (me TVSH).
- 7.2** Në rast se Pajtimtari vonon pagesën e vlefes së fatures mujore tej afateve të percaktuara në pikën 6.3 të kësaj Kontrate, atëherë:
- a.** Deri në datën 15 të muajit pasardhës, Pajtimtari detyrohet t'i paguaje Operatorit kamatë në masën 0.5 % të vlerës së fatures mujore të papaguar për çdo ditë vonese.
  - b.** Në datën 16 të muajit pasardhës Pajtimtarit i nderpritet ofrimi i shërbimit. Nga data 16 deri në ditën e fundit përpara nxjerrjes së fatures mujore të muajit pasardhës negociohet për zgjidhjen e mosmarreveshjeve, kryerjen e pagesës së fatures mujore, kamatë vonesat etj.
  - c.** Nëse pas perfundimit të afatit sipas pikës 7.2/b mosmarreveshjet nuk zgjidhen atëherë çështja kalon për zgjidhje në Gjykatën e Rrethit.
  - d.** Ditën e fundit përpara nxjerrjes së fatures mujore të muajit pasardhës, Kontrata quhet e ndërprere.
- 7.3** Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën e fatures sipas afatit të saj, Operatori ka të drejtë të ndermarre masa kufizuese të ofrimi të shërbimit për Pajtimtarin:
- a.** Operatori, brenda 15 ditëve pas afatit të pagesës, do të njoftojë Pajtimtarin me shkrim shkrim ose me SMS/telefonatë nëpërmjet Call Center (kujdesi për klientin) për plotësimin e detyrimit të pagesës apo detyrimeve të tjera kontratore, brenda një afati të arsyeshëm, jo më pak se 15 ditë, 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 kontratore brenda 30 ditëve nga afati i pagesës së fatures, Operatori ka të drejtë të kufizojë apo ndërprejë perkohësisht ofrimin e shërbimeve. Në këtë rast, Operatori do të dergojë një njoftim për palajmërimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/ndërprerjes të perkohëshme apo perfundimtare.
  - c.** Në rast se Pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 60 ditë pas afatit të pagesës së fatures, Operatori ka të drejtë të ndërprejë kontratën në mënyrë të njëanshme, duke i dërguar njoftim Pajtimtarit 10 ditë përpara ndërprerjes. Pas kësaj date me shlyerjen e të gjitha detyrimeve ndaj Operatorit, Pajtimtari ka të drejtë të rilidhë Kontratën e Pajtimit.
- 7.4** Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Pajtimtarin për masat e marra në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:
- i.** përben një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;
  - ii.** shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit

**7.5** 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.

**7.6** 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.

**7.7** 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 KONTRATES**

**8.1** Operatori mund te prishe kontraten ne menyre te njeanshme kur Pajtimtari nuk shlyhen pagesat e fatures sipas nenit 6 te kesaj Kontrate.

**8.2** Pajtimtari ka te drejte ta quaj kete Kontrate te prishur ditën e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore pavarsisht nga data e paraqitjes se kerkeses se tij me shkrim.

**8.3** 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 njiqtojë Operatorin sipas peraktimeve te nenit 10.

## **Neni 9 KUSHTE TE PERGJITHSHME**

**9.1** Kjo Kontrate hartohet dhe interpretohet nga Palet ne perputhje me aktet ligjore dhe nenligjore te Republikës se Shqiperise.

**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 Kontrate hyn ne fuqi ne ditën e nenshkrimit te saj nga palet.

- 9.4** Kjo kontrate lidhet per nje afat te percaktuar prej 12 (dymbedhete) 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 (dymbedhete) 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 pajtimtari 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, Aneksi 1, Tabela e Sherbimeve dhe Tarifave, dhe Aneksi 2, 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 modifikim/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** Permiresimi 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 gjithë 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 vertetoj se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet dhe termat e kesaj kontrate.

**ADRESA (Kontaktet) :**

\_\_\_\_\_

Rajoni/ Zona

.....

Adresa:

.....

NIPT:

.....

Kodi Fiskal:

.....

**PAJTIMTARI:**

## ANEKSI nr.1 \_\_\_\_\_

---

### Tabela e sherbimeve dhe tarifave

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

Shpejtësia e transmetimit: \_\_\_\_\_

+ \_\_\_\_\_ e-mail falas. \_\_\_\_\_

## 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 per sherbimin \_\_\_\_\_”
  - c- Nepermjet sporteleve te Operatorit ku 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.