



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

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

**V E N D I M**

**Nr. 37, datë 18.5.2018**

**Për**

**“MIRATIMIN E DISA SHTESAVE DHE NDRYSHIMEVE NË RREGULLOREN NR.  
27 DATË 21.9.2012 “MBI PUBLIKIMIN E INFORMACIONIT PËR TARIFAT SI  
DHE KUSHTET E AKSESIT DHE PËRDORIMIT TË SHËRBIMEVE TË  
KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE PUBLIKE””**

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

|                |          |         |
|----------------|----------|---------|
| 1. Z. Ilir     | Zela     | Kryetar |
| 2. Z. Alban    | Karapici | Anëtar  |
| 3. Zj. Edlira  | Dvorani  | Anëtar  |
| 4. Zj. Ketrin  | Topçiu   | Anëtar  |
| 5. Zj. Klarina | Allushi  | Anëtar  |

dhe sekretare të Këshillit Drejtues Znj. Sara Reçi, në mbledhjen e datës \_\_.\_\_.2018, sipas procedurës së përcaktuar në ligjin nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, dhe Rregulloren e Brendshme për “Funkcionimin 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:

**“Për miratimin e disa shtesave dhe ndryshimeve në Rregulloren nr. 27 datë 21.9.2012  
“Mbi publikimin e informacionit për tarifatat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike””**

mori në shqyrtim dokumentacionin e paraqitur nga Drejtoria e Tregjeve dhe Masave rregullatore (Rregullimit Ekonomik dhe Statistikave), të përbërë nga:

- i. Relacioni mbi komentet e sipërmarrësve dhe qëndrimi i AKEP për ndryshimin 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”,
- ii. Projekt Vendimi për miratimin e shtesave dhe ndryshimeve të Rregullores nr.27;

- iii. 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.

### **BAZA LIGJORE:**

1. Neni 7, neni 54, neni 98, neni 99 dhe neni 110 të Ligjit nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”;
2. Neni 8 i Rregullores së Brendshme “Për Funkcionimin e Këshillit Drejtues të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare”, miratuar me Vendimin nr.7, datë 16.02.2017 të Këshillit Drejtues të AKEP;

### **KËSHILLI DREJTUES**

Nga shqyrtimi i materialit shkresor, të përbërë nga:

1. Relacioni mbi komentet e sipërmarrësve dhe qëndrimi i AKEP për ndryshimin 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” (**Relacioni**);
2. Projekt Vendimi për miratimin e Rregullores
3. 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.

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

### **V Ë R E N:**

1. AKEP me VKD Nr.18, datë 16.03.2018 miratoi për këshillim publik dokumentin mbi “Për disa shtesa dhe ndryshime të 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”
2. Dokumenti u publikua në faqen zyrtare të internetit të AKEP dhe periudha e këshillimit publik ishte 20.03.2018-20.04.2018. Në përfundim të afatit të këshillimit publik, në adresë të AKEP kanë dërguar komente palët e mëposhtëme të interesuara:
  - a. Telekom Albania SHA ka dërguar komentet e saj me shkresën nr.2592 Prot, datë 16.04.2018, referenca e AKEP Nr.903/1, datë 17.04.2018);
  - b. Vodafone Albania SHA ka dërguar komentet e saj me shkresën nr. LEA/042/1L, datë 20.04.2018 (referenca e AKEP Nr.903/2, datë 20.04.2018);
  - c. Albtelecom SHA ka dërguar komentet e saj me shkresën nr.3827 Prot, datë 20.04.2018 (referenca e AKEP Nr.903/3, datë 20.04.2018).

3. Komentet e sipërmarrësve janë përqendruar kryesisht në propozimet që ka bërë AKEP për ndryshimet në nenin 8 të Rregullores Nr.27, që lidhen me afatin e njoftimit të pajtimtarëve, publikimit dhe paraqitjes në AKEP të tarifave të shërbimeve, si dhe çdo ndryshim të tyre. Struktura përkatëse e AKEP pasi ka shqyrtuar komentet e palëve të interesuara ka përgatitur dokumentacionin final për miratim në Këshillin Drejtues të AKEP, të ndryshimeve në Rregulloren nr.27, përfshirë dokumentat:
  - a. *“Qëndrimi i AKEP për komentet e palëve të interesuara për disa shtesa dhe ndryshime në Rregulloren nr.27”.*
  - b. *“Disa shtesa dhe ndryshime të Rregullores nr.27, datë 21.09.2012, “Mbi Publikimin e informacionit për tarifën si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”*
4. Dokumenti *“Qëndrimi i AKEP për komentet e palëve të interesuara për disa shtesa dhe ndryshime në Rregulloren nr.27”*, paraqet komentet e të gjithë palëve të interesuara për çështjet e ngritura dhe qëndrimin e AKEP për komentet.
5. Dokumenti *“Disa shtesa dhe ndryshime në Rregulloren nr.27, datë 21.09.2012, “Mbi Publikimin e informacionit për tarifën si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”* i përgatitur pas këshillimit publik dhe shqyrtimit të komenteve të palëve të interesuara, është i drejtë, i bazuar ligjërisht dhe në përputhje me funksionet e AKEP për përmbushjen e objektivave rregullore të përcaktuara në ligjin nr. 9918 datë 19.05.2008 si dhe në Strategjinë dhe Planin e Veprimit të AKEP për vitin 2018.
6. Praktika dokumentare për shqyrtim të çështjes sipas objektit është paraqitur nga struktura përkatëse e AKEP në përputhje me kërkesat procedurale të përcaktuara në nenin 12 të Rregullores së Brendshme të AKEP.
7. Bazuar në problematikat e evidentuara, AKEP çmon si të rëndësishme miratimin e ndryshimeve të Rregullores nr.27, datë 21.09.2012, *“Mbi Publikimin e informacionit për tarifën si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”*. Ndryshimet e miratuara pas këshillimit publik synojnë përfshirjen në rregullore të:
  - a. detyrimit të sipërmarrësve që të publikojnë dhe të vënë në dispozicion të pajtimtarëve informacionin e plotë mbi cilësitë e shërbimit sipas nenit 102 të Ligjit 9918;
  - b. detyrimit për sipërmarrësit që të vendosin në mënyrë të dukshme në pikat e shitjes së tyre kontaktet e AKEP (adresë postare, elektronike dhe nr.tel) dhe formularët për ankesa për mosmarrëveshjeve për pajtimtarët;
  - c. afateve të qarta për sipërmarrësit në lidhje me njoftimin e pajtimtarëve, publikimit dhe paraqitjes në AKEP të tarifave të shërbimeve, si dhe çdo ndryshim të tyre.

### **A T Ë H E R E:**

Duke marrë në konsideratë rëndësinë e miratimit të këtij vendimi me qëllim që ndryshimet në këtë akt rregullator të kontribuojnë rritjen e transparencës ndaj publikut, si dhe në mbështetje të pikës 1 të nenit 114, pikës 1 të nenit 115 të ligjit nr. 9918, si dhe në zbatim të kompetencës ligjore të përcaktuar në shkronjën ç) të nenit 8 të ligjit nr. 9918, Këshilli Drejtues i AKEP,

## VENDOSI:

1. Të miratojë dokumentat:

- a. *“Disa shtesa dhe ndryshime në Rregulloren nr.27, datë 21.09.2012 “Mbi publikimin e informacionit për tarifën si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”*
- b. *“Qëndrimi i AKEP për komentet e palëve të interesuara për disa shtesa dhe ndryshime në Rregulloren nr.27”.*

2. Ky Vendim dhe dokumentat e miratuara në pikën 1 më sipër të publikohen në faqen zyrtare të internetit të AKEP [www.akep.al](http://www.akep.al).

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

**KRYETARI**

**Ilir ZELA**

**ANËTARË:**

1. Alban KARAPICI
2. Edlira DVORANI
3. Ketrin TOPÇIU
4. Klarina ALLUSHI



**DISA SHITESA DHE NDRYSHIME NË:**

**RREGULLOREN NR.27, DATË 21.09.2012**

**“MBI PUBLIKIMIN E INFORMACIONIT PËR TARIFAT SI DHE KUSHTET E  
AKSESIT DHE PËRDORIMIT TË SHËRBIMEVE TË KOMUNIKIMEVE  
ELEKTRONIKE PUBLIKE”**

**Dokumenti Përfundimtar**

**(Miratuar me VKD nr.37, datë 18.05.2018)**

**Në nenin 6 të rregullores “Lloji dhe përmbajta e informacionit”** shtohen përcaktimet e mëposhtëme:

- Pika “11”. *Sipërmarrësit duhet të publikojnë dhe të vënë në dispozicion të pajtimtarëve informacionin e plotë mbi cilësitë e shërbimit sipas nenit 102 të Ligjit.*
- Në pikën e re “12” (zhvendosur pas shtimit të pikës së mësipërme) u shtua germa g. *sipërmarrësit duhet të vendosin në mënyrë të dukshme kontaktet e AKEP: Adresa: Rr. “Reshit Çollaku”, Nr. 43, Tiranë, Tel:+355 4 2259 571, ëëë.akep.al, Fax: +355 4 2259 106, info@akep.al dhe formularët për ankesa për mosmarrëveshjeve për pajtimtarët.*

**Neni 8 i rregullores ndryshohet si vijon:**

***Ishte:***

### **Neni 8**

#### **Detyrimi për informimin e AKEP**

Sipërmarrësit janë të detyruar të paraqesin në AKEP informacionin mbi mënyrën e publikimit të tarifave dhe shërbimeve, dhe çdo ndryshim të tyre:

- a. duke dhënë linkun përkatës në faqen e Internetit se ku janë publikuar tarifat dhe informacioni për to;
- b. duke përfshirë fletëpalosjet përkatëse të programit të ri tarifor;
- c. mjetet e informimit publik ku është bërë njoftimi i tyre

Ky informacion duhet të dërgohet në rrugë elektronike dhe/ose shkresore, jo më vonë se 3 ditë pas bërjes efektive të tarifave/ndryshimeve.

Forma e dërgimit të të dhënave në rrugë elektronike do të jetë e disponueshme në faqen e internetit të AKEP.

Sipërmarrësit, të cilëve AKEP u ka vendosur detyrime të veçanta për tarifat me pakicë, duhet të aplikojnë afatet dhe rregullat e përcaktuara nga AKEP në mënyrë specifike.

***Bëhet:***

### **Neni 8**

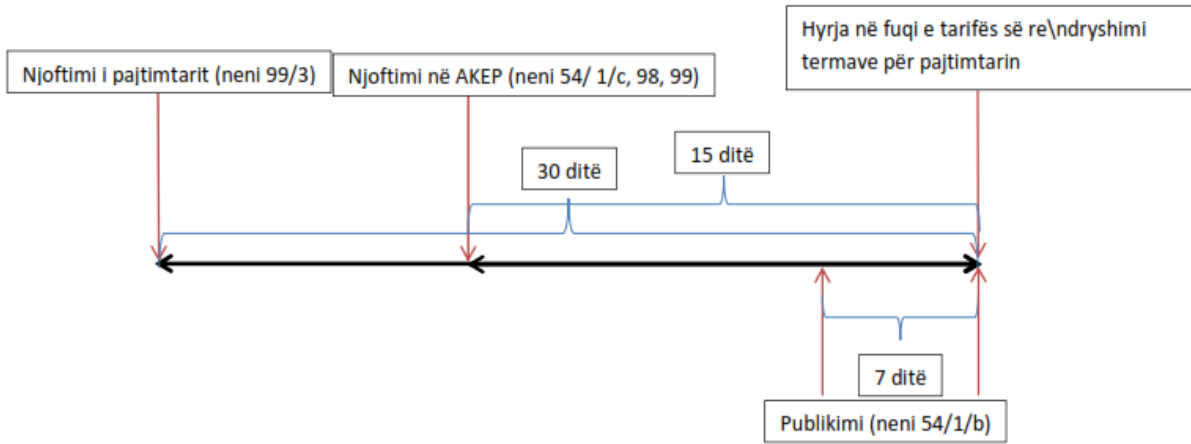
#### **Detyrimi për njoftimin e pajtimtarëve, publikimin e tarifave dhe informimin e AKEP**

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 tarifën 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.
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.
7. Sipërmarrësit, të cilëve AKEP ka vendosur detyrime të veçanta për tarifën me pakicë, duhet të aplikojnë afatet dhe rregullat e përcaktuara nga AKEP në mënyrë specifike.
8. Përcaktimet e mësipërme janë të detyrueshme për tu zbatuar për të gjitha paketat e shërbimeve, me parapagesë ose me pas-pagesë, paketa standarde, oferta, etj.
9. Në mënyrë grafike afatet për njoftimin e pajtimtarëve, publikimin dhe njoftimin e AKEP janë në aneksin 1.

Ndryshimet e mësipërme, u reflektuan edhe në rregulloren Nr.27, datë 21.09.2012, e cila do të publikohet së bashku me vendimin e Këshillit Drejtues.

**Në Rregullore nr.27 shtohet Aneks 1 si vijon:**





# **Qëndrimi i AKEP për komentet e palëve të interesuara për disa shtesa dhe ndryshime në Rregulloren nr.27.<sup>1</sup>**

Maj 2018

*(Miratuar me VKD nr.37, datë 18.05.2018)*

---

<sup>1</sup> Rregullore nr.27, datë 21.09.2012 “Mbi Publikimin e informacionit për tarifat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike

Me vendimin nr.18, datë 16.03.2018, Këshilli Drejtues i AKEP miratoi për këshillim publik dokumentin “Për disa ndryshime të Rregullores nr.27, datë 21.09.2012 “Mbi Publikimin e informacionit për tarifën si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, proces i cili u zhvillua nga data 20.03.2018 deri me datën 20.04.2018.

Gjatë kësaj periudhe palët e interesuar kanë dërguar komentet e tyre në AKEP, si vijon:

- Telekom Albania SHA ka dërguar komentet e saj me shkresën nr.2592 Prot, datë 16.04.2018, referenca e AKEP Nr.903/1, datë 17.04.2018);
- Vodafone Albania SHA ka dërguar komentet e saj me shkresën nr. LEA/042/1L, datë 20.04.2018 (referenca e AKEP Nr.903/2, datë 20.04.2018);
- Albtelecom SHA ka dërguar komentet e saj me shkresën nr.3827 Prot, datë 20.04.2018 (referenca e AKEP Nr.903/3, datë 23.04.2018).

AKEP falenderon palët e interesuara për përfshirjen e tyre me komentet perkatese dhe në vijim reflektohet qëndrimi i AKEP për ato komente për të cilat vlerësohet e nevojshme për të mbajtur një qëndrim perkates.

Ky dokument, “*Qëndrimi i AKEP për komentet e palëve të interesuara për ndryshimet në Rregulloren nr.27*”, paraqet komentet e të gjithë palëve të interesuara për çështjet e ngritura dhe qëndrimin e AKEP për çështje përkatësisht.

## **Komentet e palëve të interesuara**

### **1. Komentet e Telekom Albania.**

Telekom Albania ka dërguar komentet e saj me shkresën nr.2592 Prot, datë 16.04.2018.

Neni 6:

- Pika 1, Parag 1.2 “Shërbimet e ofruara”, Germa k, TA shprehet se është e pamundur pajisja me mjete fundore për të mundësuar marrjen e informacionit nga ana e personave me aftësi të kufizuar.
- Pika 2/j “Tarifat për roaming hyrës dhe dalës te detajuar sipas shteteve dhe operatoreve” TA shprehet se nuk mund të ofrojë informacion mbi tarifimin e shërbimit roaming për gjithë vizitorët por vetëm për përdoruesit e rrjetit roaming të TA.
- Pika 12/g “Për kontaktet e AKEP” TA nuk është e qartë se për cilat kontakte bëhet fjalë si dhe formën e mënyrën e publikimit të tyre.

Neni 8:

- TA shpreh shqetësimin se afati 20 ditor i njoftimit të planeve tarifore para bërjes së tyre efektive, në shumë raste është i pamundur si p.sh. në rastet e ofertave/promocioneve të cilat lidhen me një fakt i cili akoma ska ndodhur (oferta 1 GB për një gol të FC Bajern), apo kur kjo ofertë/promocion zgjat shumë më pak se 20 ditë.
- Arsyeja tjetër sipas TA është se kjo gjë nuk është parashikuar në Ligjin 9918/2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë” dhe nga kuadri rregullator i BE. Kjo gjë dëmton konkurrencën dhe rrezikon nxjerrjen e informacionit konfidencial dhe sekretit të biznesit.

### **2. Komentet e Vodafone Albania.**

Vodafone Albania ka dërguar komentet e saj me datë 20.04.2018.

Në komentet e tij Vodafone është përqendruar tërësisht në ndryshimet që ka kërkuar AKEP në nenin 8 të rregullores:

- Vodafone pretendon se ndryshimet e propozuara nga AKEP janë në kundërshtim me nenin 54 të Ligjit 9918/2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë” ku qartësisht përcaktohet se *“operatorët kanë detyrim të paraqesin në AKEP tarifat e shërbimit dhe ndryshimet e tyre”*, por pa përcaktuar detyrimin për njoftim paraprak, për më tepër afati 20 ditor shkon përtej kërkesave të parashikuara në ligj.
- Gjithashtu afati 20 ditor është jashtë logjikës së biznesit, pasi dinamika e tregut të telekomunikacioneve imponon një vendimmarrje të shpejtë, duke rrezikuar planet tregtare nga ndërhyrja e operatorëve me kundër-oferta.

- Duke qenë se tregu i shërbimeve me pakicë nuk është i rregulluar, është e pakuptimtë ndërhyrja e AKEP në elemente të ndryshme të këtyre treguesve.
- Paketat që ofrohen në treg janë të rëndësishme për konsumatorin por më të rëndësishme për operatorin në bazë të të cilit bën planet dhe strategjinë e biznesit, ndaj dhe ato përbëjnë sekret për biznesin.

### 3. Komentet e Albtelecom.

Albtelecom ka dërguar komentet e saj me shkresën nr.3827 Prot, datë 20.04.2018.

Neni 6:

- Për shtimin e pikës 11, *“Sipërmarrësit duhet të publikojnë dhe të vënë në dispozicion të pajtimtarëve informacionin e plotë mbi cilësitë e shërbimit sipas nenit 102 të ligjit”*, Albtelecom gjykon, se kjo pikë është e panevojshme pasi është përcaktuar në një Rregullore të posaçme (Rregullorja Nr.16 për *“Treguesit e Cilësisë së shërbimit”*) e cila ka rregulluar përcaktimin dhe publikimin e treguesve të cilësisë së shërbimeve të ofruara prej sipërmarrësve të komunikimeve elektronike.
- **Shtimi i nën-pikës g, pika 12**, *“Sipërmarrësit duhet të vendosin në mënyrë të dukshme kontaktet e AKEP dhe formularët për ankesa për mosmarrëveshjeve për pajtimtarët”*. Për këtë arsye, mendojmë se shtimi i nën-pikës së mësipërme nuk është i nevojshëm dhe për më tepër me gjasa do të rrisë formalisht presionin në dyqane duke rritur në mënyrë artificiale numrin e ankesave drejtuar Autoritetit tuaj për zgjidhje.

Neni 8:

**Ndryshimi në nenin 8 “Detyrimi për informimin e AKEP”**, i afatit për njoftimin/dërgimin në AKEP të informacionit mbi tarifatat dhe çdo ndryshim të tyre nga *“...jo më vonë se 3 ditë pas bërjes efektive të tarifave /ndryshimeve...”*, në *“...jo më vonë se 20 ditë para hyrjes në fuqi të tarifave ose ndryshimeve...”*

Lidhur me propozimin e AKEP për ndryshimin e afatit të njoftimit/dërgimit të informacionit mbi tarifatat dhe çdo ndryshim të tyre nga *“...jo më vonë se 3 ditë pas bërjes efektive të tarifave /ndryshimeve...”*, në *“...jo më vonë se 20 ditë para hyrjes në fuqi të tarifave ose ndryshimeve...”*, Albtelecom gjykon se është jo racional, i pajustificuar, dhe jo proporcional në rrethanat kur tregu me pakicë është i de-rregulluar.

Për më tepër, afati paraprak i propozuar prej 20 ditësh është absolutisht i pamundur për tu zbatuar, dhe me shumë mundësi mund të përkeqësojë efektivitetin e konkurrencës në treg për një sërë arsyesh të lidhura me aspektin operacional dhe strategjik të biznesit të kompanisë dhe komercializimin e shërbimeve të ofruara në treg, heqjen e mundësisë për fleksibilitet në përgjigje të konkurrencës si dhe arsye të tjera të lidhura me teknikalitetet dhe aspektet operacionale të njoftimit të ofertave/ paketave/ tarifave të reja në modulën RevZone, të sqaruara si më poshtë:

**- Lidhur me aspektin strategjik të kompanisë dhe komercializimin e shërbimeve :**

- Arsye konfidencialiteti. Asnjë operator nuk do të donte që strategjia e tij Marketing për lëvrimin dhe hedhjen në treg apo zhvillimin për një produkt të caktuar, të komprometohej në fazën fillestare të saj, për më tepër që edhe brenda afatit 20 ditor, qoftë produkti , qoftë strategjia për promovimin e tij mund të pësojnë ndryshime “të detyruara” nga kufizime teknike gjatë implementimit.
- Ulje e fleksibilitetit të operatorëve në treg. Operatorët, veçanërisht në tregun e telefonisë celulare, monitorojnë rregullisht ecurinë e ofertave të tyre dhe të konkurrentëve në treg, që marrin nga tregu apo klientët, operatorët tentojnë të reagojnë (ndonjëherë edhe brenda 24 orëve) dhe të dizajnojnë produkte/oferta promocionale/sezonale/rajonale në kohën më të shpejtë të mundshme për një target të caktuar. Në rast të përcaktimit të afatit 20 ditor për njoftimin e tyre kjo bëhet e pamundur, duke ulur kështu aftësinë e operatorëve për t’iu përgjigjur apo përshtatur në kohë kërkesave të klientëve/të tregut.

**- Lidhur me aspektin operacional të njoftimit të ofertave në modulën RevZone :**

- Informacioni i përgjithshëm mbi produktin/ofertën/tarifat e reja është e vështirë të jepet i saktë 20 ditë para sepse gjatë kësaj kohe mund të ketë shumë sugjerime teknike për ta ndryshuar përmbajtjen.
- Afati i aktivizimit të produktit/ ofertës – Përcaktimi në modulën RevZone 20 ditë përpara datës së menduar për aktivizim është i pamundur të kryhet, pasi në çdo hallkë të dizenjimit, implementimit, dhe testimit të një produkti deri në daljen live të tij mund të ketë probleme që duan kohën e vet.
- Mjetet promocionale të përdorura (Gazeta, TV, rrjete sociale, broshura, etj) - Përcaktimi i mënyrës se si do të promovohet një produkt apo fushatë e caktuar më shumë se 20 ditë para linçimit të tij/të saj, për tu mundësuar njoftimi i saktë i mjeteve promocionale në modulën RevZone është vështirë të arrihet për Albtelecom dhe besojmë se edhe për cdo operator tjetër. Duke qenë se çdo kompani ka kufizimet e veta të buxhetit sa i takon promovimit të produkteve të caktuara/fushatave të ndryshme, eksperiencia e deritanishme e strukturave përgjegjëse si “Marketing”, “MarCom”, “Customer Care” etj, tregon se deri ne javën e fundit para linçimit të produktit punohet për caktimin e kostove të promovimit me mënyra të ndryshme dhe realizohet ndërthurja e mjeteve të komunikimit të produkteve të reja/fushatave/ofertave e cila minimizon shpenzimet/kostot e kompanisë.
- Link-u i publikimit – Njoftimi në modulën RevZone i link-ut të publikimit të të dhënave të ofertës/paketës/tarifave të reja “...jo më vonë se 20 ditë para hyrjes në fuqi të tarifave ose ndryshimeve...”, mendojmë se është gjithashtu i pamundur, pasi nuk mund të reklamohet një ofertë në web 20 ditë përpara hyrjes në fuqi të saj, dhe të jepet kështu informacion i pastër dhe i qartë edhe për konkurrentët mbi planet/strategjinë marketing në të ardhmen e afërt.

## **Qëndrimi i AKEP:**

Në përgjigje të komenteve që kanë sjellë sipërmarrësit e komunikimeve elektronike për nismën që ka marrë AKEP për disa ndryshime të 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”, paraqesim qëndrimet tona si më poshtë:

### ***Qëndrimi i AKEP për nenin 6.***

- Shtimi i pikës 11, për të cilën shpreh shqetësimin Altelecom, AKEP ka pasur parasysh që në shërbimin e integruar që ju ofrohet përdoruesve me anë të paketave bundle të vihet në dispozicion edhe një informacion mbi cilësinë e këtij shërbimi konkret që ofrohet. AKEP vlerëson si shumë të rëndësishëm elementët e cilësisë së shërbimit lidhur me cilësinë e shërbimit voice dhe broadband në funksion të transparencës së shërbimeve celulare.
- Shtimi i pikës 12, po ashtu sipas komenteve të Altelecom, në gjykimin e AKEP nuk përbën shtim të kostove apo impenjime të tjera të sipërmarrësve por vetëm rrit plotësinë dhe transparencën informimit ndaj publikut. Pika e shitjes është kontakti i parë mes sipërmarrësit dhe përdoruesit, prandaj që këtu duhet të marrin rrugë të gjitha ankesat dhe shqetësimet e këtij të fundit. Reklamimi i kontakteve të AKEP në dyqanet dhe pikat e shitjes, ndihmon të dyja palët, sipërmarrësin dhe përdoruesin që në një fazë tjetër ankesa të adresohet në AKEP.
- Pika 1, Parag 1.2 “Shërbimet e ofruara”, germa k, për të cilën TA shprehet se është e pamundur pajisja me mjete fundore për të mundësuar marrjen e informacionit nga ana e personave me aftësi të kufizuara. Kjo pikë nuk ka qenë objekt ndryshimi në rregullore, por AKEP thekson se është detyrim ligjor garantimi i informacionit për gjithë përdoruesit pa diskriminim.
- Pika 2/j “Tarifat për roaming hyrës dhe dalës të detajuar sipas shteteve dhe operatoreve”, për të cilën, TA shprehet se nuk mund të ofrojë këtë informacion për gjithë vizitorët por vetëm për përdoruesit e rrjetit roaming të TA, AKEP sqaron se edhe kjo pikë nuk ka qenë objekt ndryshimi. Ky detyrim ka qenë përcaktuar në rregullore dhe faktikisht sipërmarrësit e ofrojnë këtë informacion në faqet e tyre për sa u është kërkuar. Nga ana e AKEP është monitoruar vazhdimisht përmbajtja e informacionit që publikojnë sipërmarrësit mbi shërbimin Roaming dhe është konsideruar i mjaftueshëm duke pasur në konsideratë edhe mundësitë financiare dhe teknike që i kufizojnë sipërmarrësit në këtë drejtim. Këtë informacion e marrin të gjithë përdoruesit pa dallim përmes faqeve elektronike të sipërmarrësve dhe faqes së AKEP.

### ***Qëndrimi i AKEP për nenin 8.***

Në rishikimin dhe ndryshimin e nenit 8, AKEP ka për qëllim, zbatimin e parashikimeve ligjore dhe rritjen transparencës ndaj publikut.

Publikimi i informacionit mbi planet e reja tarifore, ofertat, promocionet etj. para se ato të hidhen në treg, është një detyrim ligjor për sipërmarrësit e komunikimeve elektronike, i përcaktuar qartë në nenin 54, pika 1/b, të Ligjit 9918/2008 “*të njoftojë, 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...*”. Ligji në nenin 54.1.c parashikon që sipërmarrësi ka detyrimin të paraqesë në AKEP tarifatat e shërbimeve si dhe çdo ndryshim të tyre. AKEP, kryen procesin e analizës së tyre nëse këto plane tarifore/oferta/promocione janë hartuar në përputhje me përcaktimet ligjore, rregullatore dhe vendimet e AKEP, me qëllim që ato të jenë të vlefshme për tu hedhur në treg. Në të kundërt AKEP ka të drejtën për të kërkuar pershtatjen e tyre sipas përcaktimeve ligjore, rregullatore dhe vendimet e AKEP. Kjo kërkesë ligjore vjen në përputhje me rritjen e transparencës dhe informimin e publikut me qëllim që ai të njihet paraprakisht me produktin që do hidhet në treg, që të bëjë planet e tij në raport me preferencat dhe mundësitë financiare për të bërë zgjedhjen e duhur.

Përveç përcaktimeve të përgjithshme ligjore, AKEP interesohet dhe verifikon për çdo plan tarifor të veçantë nëse janë zbatuar me përpikëri disa specifikime teknike që janë përcaktuar në Vendimet nr. 2523, nr.2524, nr.2525 dhe nr.2526 datë 06.11.2014, të cilat po i rendisim më poshtë:

- tarifatat e thirrjeve drejt rrjeteve të tjera celulare kombëtare nuk duhet të jenë më të larta se tarifatat e thirrjeve brenda rrjetit;
- Sasia e minutave brenda rrjetit të përfshira në oferta/pagesë fikse të paketave tarifore nuk duhet të jetë më e madhe se sasia e minutave drejt rrjeteve të tjera celulare kombëtare;
- Ofertat/promocionet apo skontot e përkohshme në tërësi:
  - o duhet të kenë afat vlefshmërie të përcaktuar qartë që në fillim të aplikimit dhe jo më të gjatë se 3 muaj;
  - o që zgjasin më shumë se 3 muaj duhet të përfshihen në paketat/tarifatat standarde;
  - c. nuk duhet të ri-hidhen në treg me emër të ndryshuar kur elementët kryesorë të tyre janë thelbësiht të pandryshuar apo të ngjashëm;

Edhe Autoriteti i Konkurrencës me vendim nr. 475, datë 21.09.2017 për “**Mbylljen e Hetimit Paraprak në Tregun me Pakicë të Shërbimeve Celulare dhe Dhënia e Disa Rekomandimeve**”, ka lënë disa rekomandime për AKEP ndër të cilët rishikimin e Rregullores nr. 27/2012. Në pikën 1.1, germa b), të vendimit të mësipërm Autoriteti i Konkurrencës i ka rekomanduar AKEP-it:

***“Ndryshimin e nenit 8 të Rregullores Nr. 27/2012 “Mbi publikimin e informacionit për tarifatat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, duke parashikuar detyrimin e ndërmarrjeve për njoftimin në AKEP përpara bërjes efektive të miratimit të tarifave/ndryshimeve”;***

Si përfundim duke marrë në konsideratë:

- Detyrimet ligjore të përcaktuara në Ligjin nr.9918/2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”;
- Rekomandimet e Autoritetit të Konkurrencës;
- Komentet e sipërmarrësve Telekom Albania, Vodafone Albania dhe Albtelecom gjatë procesit të këshillimit publik të kësaj rregulloreje;
- Qëndrimin e AKEP ndaj komenteve.

AKEP gjykon që të kryejë shetsat dhe ndryshimet e mëposhtëme në Rregulloren nr.27:

- 1) Të shtohet pika 11 në nenin 6, “*Sipërmarrësit duhet të publikojnë dhe të vënë në dispozicion të pajtimtarëve informacionin e plotë mbi cilësitë e shërbimit sipas nenit 102 të Ligjit*”,
- 2) Te shtohet **gera g, pika 12**, “*Sipërmarrësit duhet të vendosin në mënyrë të dukshme kontaktet e AKEP: “Adresa: Rr. “Reshit Çollaku“ Tiranë, Tel : ++ 355 4 2259 571 Fax : ++ 355 4 2259 106, [www.akep.al](http://www.akep.al), [info@akep.al](mailto:info@akep.al) dhe formularët për ankesa për mosmarrëveshjeve për pajtimtarët*”.
- 3) Neni 8 ndryshon si vijon:

#### **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 tarifat 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.
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.



7. Sipërmarrësit, të cilëve AKEP 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 tu zbatuar për të gjitha paketat e shërbimeve, me parapagesë ose me paspagesë, paketa standarde, oferta, etj.

Versioni final i Rregullores nr.27/2012, do të jetë pjesë e Projekt – Vendimit të KD dhe do të publikohet në faqen e AKEP: [www.akep.al](http://www.akep.al)



## **RREGULLORE**

**Nr. 27 datë 21/09/2012, e ndryshuar**

**Mbi**

**Publikimin e informacionit për tarifat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike**

**(Ndryshuar me Vendim të Këshillit Drejtues Nr. 37, datë 18.5.2018)<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Ndryshimet me VKD nr.37, datë 18.05.2018 janë shënuar me ngjyrë të kuqe.

## **Neni 1**

### **Qëllimi i rregullores**

Qëllimi i kësaj rregulloreje është të përcaktojë llojin dhe përmbajtjen e informacionit, që sipërmarrësit e rrjeteve dhe të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike (referuar këtu e në vijim me termin “Sipërmarrës”) janë të detyruar të publikojnë për tarifatat dhe kushtet e përgjithshme për aksesin dhe përdorimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike për të garantuar transparencën dhe informimin e publikut

## **Neni 2**

### **Baza ligjore**

Nenet 54 dhe 98 të Ligjit nr.9918, datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”.

## **Neni 3**

### **Fusha e zbatimit**

Përcaktimet e kësaj rregulloreje janë të detyrueshme për tu zbatuar nga të gjithë sipërmarrësit e autorizuar që ofrojnë rrjete dhe shërbime të komunikimeve elektronike publike në Republikën e Shqipërisë.

## **Neni 4**

### **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 5**

### **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 publikojë (me aq shifra pas presjes dhjetore sa ti afrohet numrit real) me qëllim që të mos krijohen keqkuptime midis konkurrentëve dhe të krijojë 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 e 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 6

### Lloji dhe përmbatja 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 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 fikse 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)<sup>2</sup> dhe shërbime të tjera që mund të përfshihen (vetëm ato që ofrohen nga sipërmarrësi) si:
- b. Identifikimin e linjës së palës thirrëse dhe palës së thirrur;
- c. Shërbimin e operatorit;
- d. Numeratorin telefonik nga operatori (i printuar ose elektronik) për abonentët e vet;
- e. Shërbimi i informacionit për numrat (kërkimit të informacionit) në numerator
- 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 jogeografikë;
- 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;

---

<sup>2</sup> Përcaktimi në germën 'a' është kriter i detyrueshëm që një shërbim të konsiderohet shërbim publik telefonik i disponueshëm për publikun (pika 45 e nenit 3 të Ligjit 9918). Në rast se shërbimi i ofruar nuk krijon këto mundësi në germën 'a' ai nuk konsiderohet shërbim telefonik i disponueshëm për publikun.

- 1.3 Roaming ndërkombëtar (për shërbimin celular):
- Në cilat vende ofrohet roaming ndërkombëtar;
  - Mënyrën e aktivizimit të shërbimit roaming dhe tarifat përkatëse;
  - Këshilla për përzgjedhjen automatike dhe manuale të rrjetit gjatë kohës në roaming;
  - 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;
  - 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).

1.4 Kufizime të mundshme të shërbimit, që mund të vijnë nga:

- Nevoja për të përmbushur disa kushte teknike paraprakisht si pamundësia për akses në Internet nëse shërbime të caktuara telefonike janë të zëna;
- Nevojën për të zotëruar aparate të caktuara telefonike për përfitim të shërbimit;
- Pamundësia për të kryer thirrje me Z(P)B drejt numrave të caktuar telefonikë.

**2. Në veçanti për shërbimin publik telefonik të lëvizshëm duhet të paraqiten për çdo program tarifor, sipas rastit:**

- Programet tarifore të ndara sipas mënyrës së pagesës: parapagim, kontratë, hibrid;
- Tarifa e regjistrimit (nëse ka të tillë);
- Pajtimi mujor (mujor nëse ka të tillë);
- Koha minimale fillestare e tarifimit dhe mënyra e tarifimit të kohës së thirrjes;
- Garancitë kombëtare (nëse ka të tilla);
- Minuta të përfshira (si brënda grupit, brënda rrjetit, kombëtare, ndërkombëtare etj);
- SMS të përfshira (si brënda grupit, brënda rrjetit, kombëtare, ndërkombëtare etj);
- Internet i përfshirë i shprehur në njësi (KB, MB etj.);
- Tarifa e thirrjeve të detajuara sipas destinacionit, kohëzgjatjes etj;
- Tarifat për roaming hyrës dhe dalës të detajuar sipas shteteve dhe operatorëve;
- Publikimi i shërbimeve pa pagesë;
- Çdo tarifë tjetër që është objekt i faturimit të përdoruesit.

**3. Për shërbimin internet:**

- Tarifa e pajtimit mujor sipas shpejtësisë së transmetimit dhe limitit;
- Tarifa e instalimit sipas shpejtësisë së transmetimit dhe limitit;
- Tarifa për çdo njësi të harxhuar mbi limitin e përcaktuar në paketë;
- 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 jepet detaje:
    - Çfarë përfshihet në pagesën mujore si p.sh. minuta thirrje, SMS, MMS, kapacitetet doënlod dhe/ose upload;
    - Tarifat dhe mënyra e tarifimit pas konsumit të komunikimeve të përfshira në pagesën mujore;
    - Pagesa maksimale, nëse aplikohet.
- 6. Tarifat e mirëmabjtjes, 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 qerasë 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 përktëse 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.**

**12. Mekanizmi i zgjidhjes së mosmarrëveshjeve përfshirë ato të ofruara nga sipërmarrësi ofruer i shërbimit:**

- a. Në lidhje me këtë çështje, informacioni mbi mekanizmat gjyqësore dhe jashtëgjyqësore për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve duhet të publikohet dhe jepet, duke përfshirë procedurat e brëndshme të zbatuara nga ana e kompanisë, në mënyrë që të bëjë të qartë për publikun, dhe posaçërisht për klientët, që keto 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 brënda 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 kontaktoje klientin që ta informojë atë në lidhje me progresin e arritur për ceshtjen e ankimit;
- f. Opsion për pajtimtarin që të paraqesë mosmarrëveshjet që lindin nga interpretimi apo zbatimi i kontratës për mekanizmat jashtëgjyqesore të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, si dhe detajet përkatëse të kontaktit.
- g. **Sipërmarrësit duhet të vendosin në mënyrë të dukshme kontaktet e AKEP: Adresa: Rr. "Reshit Çollaku", Nr. 43, Tiranë Tel:+355 4 2259 571 [www.akep.al](http://www.akep.al), Fax : + 355 4 2259 106, [info@akep.al](mailto:info@akep.al) dhe formularët për ankesa për mosmarrëveshjeve për pajtimtarët.**

## **Neni 7**

### **Forma e publikimit dhe dhënies së informacionit**

1. Informacioni i parashikuar më sipër në nenin 6 duhet të publikohet dhe të jetë 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 fletpalosjesh 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 8**

## **Detyrimi për njoftimin e pajtimtareve, publikimin e tarifave dhe informimin e AKEP**

1. Sipërmarrësit janë të detyruar të paraqesin në AKEP informacionin mbi tarifatat 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.
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.
7. Sipërmarrësit, të cilëve AKEP 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 tu zbatuar për të gjitha paketat e shërbimeve, me parapagesë ose me paspagesë, paketa standarte, oferta, etj.
9. Në mënyrë grafike afatet për njoftimin e pajtimtarëve, publikimin dhe njoftimin e AKEP janë në aneksin 1.

### **Neni 9**

#### **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 10**

#### **Detyrimi për saktësinë e informacionit**

Sipërmarrësi duhet të evitohet 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 11**

#### **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'i paraqesin sa herë që kërkohet nga AKEP.

### **Neni 12**

#### **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](http://www.akep.al). Për publikimin e tarifave në faqen elektronike, AKEP udhëhiqet nga parimet themelore që janë: ligjshmëria, transparenca, mosdiskriminimi dhe profesionalizmi.

### **Neni 13**

#### **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 tarifatat dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të ofruara. Stafi 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 tarifatat e tyre.

### **Neni 14**

#### **Konstatimi i shkeljeve, Kundërvajtjet administrative, gjobat, ankimimi**

Konstatimi i shkeljeve, kundërvajtjet administrative, gjobat dhe ankimimi parashikohen në nenet 135, 136 dhe 137 të Ligjit nr.9918, datë 19.05.2008, "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë".

### **Neni 15**

#### **Hyrja ne fuqi**

Ndryshimet e rregullores hyn në fuqi pas publikimit në faqen e internetit të AKEP.

## Aneks 1: Afatet për supërmarrësit për njoftimin e pajtimtarëve, publikimin dhe njoftimin e AKEP për tarifën

