



**REPUBLIKA E SHQIPERISE**  
**AUTORITETI I KOMUNKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE**

**R R E G U L L O R E**

**Nr. 31, datë 26.12.2013**

**PËR**

**TERMAT E PERGJITHSHME**

**TE KONTRATES SE PAJTIMIT PER LIDHJEN DHE AKSESIN**  
**NE RRJETIN PUBLIK TE KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE**

*Miraturar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP nr. 2405, datë 26.12.2013*

## I. OBJEKTI DHE PËRCAKTIME TË PËRGJITHSHME

1. Termat e Përgjithshme të Kontratës së Pajtitimit për lidhjen dhe aksesin në rrjetin publik të komunikimeve elektronike, njohur këtu dhe më poshtë si “**Termat e Përgjithshme**”, përbëjnë një paketë rregullash kuadër që normojnë marrëdhëniet bazë kontraktuale midis sipërmarrësit dhe pajtimitarit, respektivisht, për ofrimin dhe përfitimin e shërbimeve publike të komunikimeve elektkronike sipas ligjit nr. 9918 datë 19. 05. 2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, ndryshuar me ligjin nr. 102/2012, datë 24. 10. 2012 “Për disa ndryshime dhe shtesa në ligjin nr. 9918, datë 19. 05. 2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, të njohur këtu dhe më poshtë bashkërisht si “**ligji nr. 9918**” dhe akteve të nxjerra nga AKEP-i në zbatim të tij.
2. Aktet normative, të njohura bashkarisht si “**Rregulloret**”, të nxjerra nga AKEP-i në zbatim të kompetencës së parashikuar në shkronjën p) të nenit 8 të ligjit nr. 9918, të publikuara në faqen elektronike [www.akep.al](http://www.akep.al), rregullat e të cilave gjejnë zbatim në Termat e Përgjithshme.
3. Aktet individuale, të nxjerra nga AKEP-i për sipërmarrësin në zbatim të përcaktimeve të parashikuara në ligjin nr. 9918 dhe rregulloreve në zbatim të tij, të publikuara në faqen elektronike [www.akep.al](http://www.akep.al).
4. Sipërmarrësi, ofron rrjet dhe/ose shërbime publike të komunikimeve elektronike, të njoftuara në AKEP sipas nenit 14 të ligjit nr. 9918 dhe Rregullores nr. 24 dhe të regjistruara në regjistrin e sipërmarrësve me Nr.xxxxxx.
5. Pajtimitari, në **kontratën e pajtitimit** përcakton shërbimin/et që do t’i ofrohen nga sipërmarrësi.
6. Këto Terma të Përgjithshme janë për Sipërmarrësin dhe Pajtimitarin pjesë integrale e **kontratës së pajtitimit** të pajtitimit që ata lidhin midis tyre sipas nenit 99 të ligjit nr. 9918, për sigurimin e lidhjes ose aksesit në rrjetin publik të komunikimeve elektronike.
7. Në **kontratën e pajtitimit** dhe anekset e saj, palët brenda vullnetit të tyre të lirë mund të bien dakort për kushte të ndryshme nga ato të cituara në Termat e Përgjithshme por pa çenuar legjitimitetin e tyre në përputhje me përcaktimet e parashikuara në ligjin nr. 9918 dhe aktet e nxjerra nga AKEP-i në zbatim të tij.
8. **Kontrata e pajtitimit** garanton respektimin e parimit të barazisë midis palëve dhe hartohet nga sipërmarrësit mbi bazën e legjislacionit në fuqi dhe rregullave të nxjerra nga AKEP-i në zbatim të ligjit nr. 9918. Një kopje tip e saj, si dhe çdo ndryshim i mëvonshëm që mund të pësojë, i dërgohet AKEP-it 15(pesëmbëdhjetë) ditë pune përpara hyrjes në fuqi të tyre.
9. AKEP ka të drejtë të përcaktojë rregulla shtesë, si dhe të imponojë ndryshime kur kontrata e pajtitimit nuk është në përputhje me ligjin dhe aktet normative të nxjerra për këtë qellim pas kryerjes së një procesi konsultimi sipas nenit 110 të ligjit nr.9918, i ndryshuar.
10. Në rastet e ndërhyrjeve të mundshme që mund të pësojë ligji nr. 9918 dhe ose aktet e nxjerra nga AKEP-i në zbatim të tij për rregulla që lidhen me **kontratën e pajtitimit** sipërmarrësi, brenda afatit të përcaktuar në aktin respektiv kryen ndërhyrjet e nevojshme për pasqyrimin e tyre në **kontratën e pajtitimit**.
11. Përkufizimet e përdorura në Termat e Përgjithshme kanë të njëjtin kuptim me atë të përcaktuar në nenin 3 të ligjit nr. 9918 dhe aktet normative të nxjerra nga AKEP-i në zbatim të këtij ligj.

12. Për sanksionimin në **kontratën e pajtimit** të pajtimit të dispozitave lidhur me zbatimin e detyrimeve që burojnë nga ligji nr. 9918 dhe aktet e tjera në zbatim të tij si dhe legjislacionit referues, pasi të ketë marrë pa pagesë nga sipërmarrësi tërë informacionin e nevojshëm ligjor dhe teknik, pajtimtari deklaron pëlqimin paraprak nëse:
  - 12.1 Do të përfshihet në numërorin telefonik të përgjithshëm. Në se po, pajtimtari përzgjedh të dhënat personale që nuk dëshiron të përfshihen dhe mundësinë për të verifikuar dhe korrigjuar të dhënat që do të përfshihen në numëror;
  - 12.2 Pranon ose jo përpunimin paraprak nga ana e sipërmarrësit të të dhënave të trafikut për qëllime marketing të shërbimeve të komunikimeve elektronike ose për ofrimin e shërbimeve me vlerë të shtuar. Nëse pajtimtari jep pëlqimin paraprak për përpunimin e të dhënave të trafikut nga sipërmarrësi, atëherë sipërmarrësi është i detyruar të përcaktojë në **kontratën e pajtimit** me pajtimtarin mënyrën e ruajtjes, kohëzgjatjen, mënyrën e përpunimit dhe të deklarojë se do t'i ruajë këto informacione, në përputhje me ligjin nr. 9918.
  - 12.3 Përdorimin e rrjeteve të komunikimeve elektronike për ruajtjen e të dhënave apo për marrjen e aksesit në të dhënat e ruajtura në pajisjet fundore të pajtimtarit për përpunim të mëtejshëm;
  - 12.4 Për përpunimin e të dhënave për vendodhjen gjatë kohëzgjatjes së ofrimit të shërbimit me vlerë të shtuar.
  - 12.5 Përdorimin e sistemeve të thirrjeve automatike për dërgimin e thirrjeve drejt pajtimtarit pa ndërhyrjen njerëzore (p.sh. faks ose postë elektronike), me qëllime marketing.
- 13 Sipërmarrësi garanton pajtimtarin për:
  - 13.1 Ofrimin e shërbimit/ve të kontraktuara në përputhje me treguesit e cilësisë së përcaktuar në Rregulloren Nr. 16;
  - 13.2 Ofrimin e shërbimit të bartjes (portabilitetit) të numrit në përputhje me përcaktimet e parashikuara në ligjin nr. 9918 dhe Rregulloren Nr.13;
  - 13.3 Sigurimin e konfidencialitetit të të dhënave të pajtimtarit, përfshirë ruajtjen, përdorimin dhe paraqitjen e të dhënave, në përputhje me ligjin n. 9918 dhe aktet e tjera ligjore në fuqi;
  - 13.4 Aksesin e barabartë dhe mundësisë së zgjedhjes për pajtimtarët me aftësi të kufizuara sipas përcaktimeve të parashikuara në nenin 102 të ligjit nr. 9918 dhe akteve të tjera normative në fuqi për këtë qëllim;
  - 13.5 Përfshirjen pa pagesë në numërorin telefonik, nëse pajtimtari e dëshiron një gjë të tillë;
  - 13.6 Ofrimin pa pagesë të faturës së detajuar për shërbimet telefonike, me qëllim që t'i mundësojë pajtimtarit kontrollin mbi shumën e faturuar;
  - 13.7 Ofrimin e aksesit në shërbimet e emergjencës;
  - 13.8 Marrjen e masave të mundshme si kundërveprim ndaj incidenteve të sigurisë ose integritetit apo për shkak të kërcënimeve dhe çënimeve;
  - 13.9 Parashikimin e mundësisë së paraqitjes dhe të parandalimit të identifikimit të linjës së thirrur dhe asaj thirrëse;
  - 13.10 Mundësinë që, në mënyrë të thjeshtë dhe pa pagesë, të ndalojë automatikisht thirrjet e ridrejtuar nga një palë e tretë në drejtim të pajisjes së tij fundore.

- 13.11 Revokimin në çdo kohë me paraqitjen e kërkesës nga ana e pajtimtarit, të pëlqimeve paraprake të dhëna prej tij, ***në një nga format e parashikuara në Kontratën e Pajtimit***, të cituara në pikën 11.
- 13.12 Lejimin e përgjimeve vetëm në rastet kur këto kërkohen nga organet kompetente të përcaktuara në ***ligjin nr. 9157, datë 04. 12. 2003*** “Për përgjimin e telekomunikimeve”, i ndryshuar.
- 13.13 Aplikimin e tarifave për shërbimet e përfituara nga pajtimtari sipas **kontratës se pajtimit** të pajtimtit, në përputhje me kërkesat e përcaktuara në ligjin nr. 9918 dhe aktet e nxjerra nga AKEP-i për këtë qëllim.

## **II. SHËRBIMET E KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE TË DISPONUESHME PËR PUBLIKUN**

1. Sipërmarrësi do të ofrojë për pajtimtarin shërbimet publike të komunikimeve elektronike e mëposhtme, të ndara ose në një paketë:
  - 1.1 Shërbim telefonik fiks;
  - 1.2 Shërbim telefonik të lëvizshëm;
  - 1.3 Akses në Internet;
  - 1.4 Shërbimet e emergjencës.
  - 1.5 Shërbimin e bartjes (portimit) të numrit;
  - 1.6 xxxxxxxx
2. Sipërmarrësi do të aktivizojë shërbimet e përcaktuara në Termat e Përgjithshme në përputhje me **kontratën e pajtimtit**, jo më vonë se \_\_\_\_ (\_\_\_\_) ditë kalendrike nga data e nënshkrimit të kontratës dhe pagesës së shumës fillestare për shërbimin sipas tarifave të publikuara.
3. Në **kontratën e pajtimtit** sipërmarrësi përshkruan për sa është e nevojshme për pajtimtarin kushtet dhe cilësinë e shërbimit/eve që do të ofrojë, të cilat në çdo rast duhet të jenë në përputhje të plotë me treguesit e paraqitur në informacionin e publikuar për këtë qëllim.
4. Shërbimet e sipërmarrësit që do të përdoren kërkojnë që prona e pajtimtarit të lidhet me rrjetin e komunikimeve elektronike publike të sipërmarrësit, për këtë palët mund të bien dakord për një tarifë lidhjeje sipas tarifave të publikuara.
5. Pajisjet fundore të komunikimeve për shërbimet sipas këtyre Termave të Përgjithshme që ofrohen si produkte nga sipërmarrësi ndaj pajtimtarit janë vlerësuar sipas Ligjit nr. 9918 dhe kërkesave teknike për produktet.
6. Sipërmarrësi mund të ofrojë pajisje fundore për pajtimtarin nën termat dhe kushtet e rëna dakord në një kontratë të veçantë ose anekset e **kontratën e pajtimtit**. Në asnjë rast kushtet e përcaktuara nga sipërmarrësi për përdorimin e pajisjeve fundore nga pajtimtari nuk mund të bëhen pengesë për ushtrimin e të drejtës së bartjes (portabilitetit) së numrit nga pajtimtari në përputhje me rregullat e përcaktuara nga AKEP-i në Rregulloren Nr. 13.
7. Në **kontratën e pajtimtit** palët përcaktojnë nëse për pajisjet fundore do të bien dakort:

- 7.1 Për shit-blerjen e pajisjeve fundore me çmimet e tregut brenda një periudhe garancie dhe mirëmbajtjen pas-garancisë;
- 7.2 Për marrjen me qera të pajisjeve fundore;
- 7.3 Për përdorimin e pajisjeve fundore gjatë kohëzgjatjes së shërbimeve të komunikimeve elektronike duke e përfshirë në çmimin e shërbimit.
- 7.4 Për ofrimin e modeleve të pajisjeve fundore për kohën test të shërbimeve, pajisjeve dhe të tjerat.
8. Shërbimet do të ofrohen nga sipërmarrësi për pajtimtarin kundrejt tarifave të cilat duhet të jenë të publikuara me qëllim që pajtimtari të ketë dijeni për to përpara nënshkrimit të kontratës. Çdo ndryshim i mundshëm i tarifave pasi **kontrata e pajtimit** është nënshkruar midis palëve duhet të bëhet vetëm në përputhje me parashikimet ligjore dhe aktet e AKEP-it për këtë qëllim.
9. Në kontratë sipërmarrësi përcakton mënyrën e mirëmbajtjes së shërbimeve të ofruara me qëllim garantimin e treguesve cilësorë dhe standardeve për të cilat palët kanë rënë dakort në momentin e nënshkrimit të kontratës. Ndryshimet e mundshme referuar cilësisë dhe standardeve të shërbimeve të ofruara që lidhen me shkaqe ligjore dhe/ose rregullatore kryhen nga sipërmarrësi në përputhje me përcaktimet e AKEP-it në aktet e nxjerra prej tij për këtë qëllim.
10. Sipërmarrësi përcakton në kontratë shërbimet që mund të përfitojë pajtimtari nga ofertat promovionale që mund të aplikohen prej tij, kushtet e ofrimit dhe kohëzgjatjen e tyre. Ofertat promovionale në asnjë rast nuk mund të përmbajnë klauzola të cilat mund të cënojnë të drejtën e pajtimtarit për të ndryshuar sipërmarrësin në çdo kohë dhe brenda lirisë dhe kushteve së sanksionuara në ligjin nr. 9918, akteve të nxjerra në zbatim të tij dhe legjislacionit referues në fuqi në Republikën e Shqipërisë.
11. Për shërbimin telefonik të lëvizshëm, sipërmarrësi:
  - 11.1 Në përputhje me Kushtet e Përgjithshme dhe pas aprovimit të dokumentacionit të pajtimtarit, do të kryejë aktivizimin e kartës SIM dhe ofrimin e shërbimeve pajtimtarit;
  - 11.2 Do të pajisë pajtimtarin me kartën SIM nëpërmjet të cilës mundësohet përdorimi i shërbimeve të ofruara. Sipërmarrësi do të njoftojë pajtimtarin për Numrin përkatës të Aksesit, si dhe do t'i japë atij udhëzimin përkatës për përdorimin e shërbimeve të ofruara.
  - 11.3 Me aktivizimin e kartës SIM, pajtimtari ka të drejtë të përdorë informacionin që ajo ka në përputhje me qëllimin e përmbushjes së Kontratës. Nëpërmjet këtij dokumenti pranohet shprehimisht se pajtimtari nuk fiton të drejtën as mbi kartën SIM dhe as të drejtat mbi të dhënat që përmban ajo. Sipërmarrësi mban përgjegjësi vetëm për zëvendësimin e kartave të dëmtuara, me përjashtim të rasteve kur këto dëmtime vijnë si rrjedhojë e veprimeve apo mosveprimeve të pakujdesshme ose të vullnetshme të pajtimtarit.

- 11.4 Në përputhje me parimin e paanshmërisë teknologjike dhe duke qënë se karta SIM shoqërohet gjithmonë me një numër serial dhe me një ose më shumë numra aksesit, të gjitha komunikimet e kryera nëpërmjet kartës SIM do të konsiderohen si të kryera nga vetë pajtimtari apo me pëlqimin/miratimin e tij. Si rrjedhim, pajtimtari do të jetë përgjegjës sipas Termave të Përgjithshme, kontratën e pajtimit dhe legjislacionit në fuqi.
- 11.5 Pajtimtari përgjigjet civilisht ose penalisht për përdorimin e kartës SIM në kundërshtim me kushtet e Termave të Përgjithshme, kontratës dhe me ligjin dhe është i detyruar që në raste humbje, vjedhje, shkatërrimi tërësor ose të pjesshëm të kartës, përdorim të paautorizuar nga të tretët, të dëmshpërblejë sipërmarrësin për dëmet e shkaktuara.
- 11.6 Në të gjitha rastet e mësipërme dhe në rastin e dëmtimit të kartës SIM për arsye që nuk varen nga sipërmarrësi, pajtimtari detyrohet të njoftojë menjëherë sipërmarrësin dhe t'i kthejë kartën SIM, duke paraqitur numrin e aksesit. Sipërmarrësi do të procedojë me zëvendësimin e kartës SIM dhe sipas rastit do të kryejë rilidhjen e pajtimitarit përkundrejt çmimit të zëvendësimit të kartës SIM në përputhje me listën e çmimeve në fuqi në kohën e rilidhjes.
- 11.7 Pajtimtari ka të drejtë ekskluzive të përdorë numrin e aksesit sipas kontratës individuale dhe legjislacionit në fuqi. Me përfundimin e kontratës për çfarëdo lloj arsye, e drejta e ripërdorimit të numrit të aksesit të pajtimitarit i kalon automatikisht sipërmarrësit bashkë me të drejtat e tjera të përdorimit që lidhen me të. Me përfundimin e kontratës së një numri të bartur, operatori dhënës fillestar ka të gjitha të drejtat për ripërdorimin e numrit. Sipërmarrësi fillestar ka të drejtë të kalojë të drejtat e përdorimit të numrit të aksesit, kur kjo është e nevojshme për arsye që kanë lidhje me funksionimin e pandërprerë të sistemit, për arsye teknike ose kur e kërkon ligji ose nevoja e organeve shtetërore në bazë të legjislacionit në fuqi.
12. Ofrimi i shërbimit të bartjes (portabilitetit) të numrit detyrimisht i sigurohet çdo pajtimtari nga sipërmarrësi. Sipërmarrësi krijon në rrjetin e tij mundësinë që pajtimtari të mbarti numrin e tij telefonik, pavarësisht nga sipërmarrësi që u ofron shërbimin telefonik, si më poshtë:
- i) Në rastin e numrave gjeografikë – në çdo rajon të caktuar;
  - ii) Në rastin e numrave jogjeografikë – në çdo rajon.

Rregullat e ofrimit të shërbimit të mbartjes së numrit përcaktohen në Rregulloren nr.13.

### III KONTRATA E PAJTIMIT PËR SHERBIMET

1. **Kontrata e pajtimit** midis sipërmarrësit dhe pajtimitarit do të konsiderohet e konkluduar dhe efektive me nënshkrimin nga të dyja palët.
2. Parimisht **Kontrata e pajtimit** lidhet për një periudhë kohore të caktuar ose të pa caktuar, brenda vullnetit të palëve, por pa cënuar në asnjë rast të drejtën e pajtimitarit për ndryshimin e sipërmarrësit sipas rregullave të përcaktuara nga legjislacioni në fuqi dhe AKEP-i. Sipërmarrësi nuk mund ta detyrojë pajtimitarin për lidhjen e kontratës me një afat fillestar më të gjatë se 24 (njëzet e katër muaj), si dhe duhet t'i ofrojë dhe lejojë atij mundësinë e lidhjes së kontratës me afat maksimal 12 muaj, nëse pajtimtari e dëshiron një kohëzgjatje të tillë.

3. **Kontrata e pajtimit** do të specifikojë të dhëna identifikuese të sipërmarrësit dhe pajtimitarit, duke përfshirë:
  - 3.1 Për sipërmarrësin të dhënat e nevojshme të përcaktuara si palë kontraktuale në Kodin Civil të Republikës së Shqipërisë, të dhënat e regjistrimit në QKR dhe NIPT, si dhe nr. e regjistrimit në AKEP sipas Rregullores Nr. 24.
  - 3.2 Për pajtimitarin të dhënat e përcaktuara si palë kontraktuale në Kodin Civil të Republikës së Shqipërisë dhe të dhënave identifikuese të përcaktuara nga AKEP-i në Formularin për regjistrimin e të dhënave identifikuese të pajtimitarit.
  - 3.3 Përveç të dhënave identifikuese palët vendosin në kontratë edhe të dhënat e nevojshme për komunikim të përhershëm të rregullt midis tyre si, adresë postare, telefon, faks, adresë e-mail, etj., të këtij karakteri.
  - 3.4 Të dhënat e deklaruara nga pajtimtari mbështeten me dokumentacionin e nevojshëm vërtetues të cilin sipërmarrësi e përcakton në kontratë në mënyrë të qartë dhe të detajuar duke i'u përmbajtur ngushtësisht parimit të nevojës dhe proporcionalitetit kundrejt qëllimit për të cilin ky dokumentacion duhet paraqitur nga pajtimtari.
4. Përveç të dhënave të përcaktuara në pikën 3 të mësipërme, në kontratë vendosen edhe të dhënat e sipërmarrësit për kryerjen e pagesave nga pajtimtari si Nr. i Llogarisë bankare të sipërmarrësit, çmimet/tarifat e shërbimeve që do të ofrohen për pajtimitarin, mënyra e pagesës, mënyra e kompesimit dhe të rimbursimit në rastet kur shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë, udhëzime për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve etj.
5. Palët mund të bëjnë amendime të **kontratës së pajtimit** të nënshkruar midis tyre vetëm nëse bien dakort paraprakisht për këtë veprim. Asnjë amendim i kryer në mënyrë të njëanshme nuk do të pranohet si i rregullt nëse palët nuk kanë shprehur paraprakisht dakortësinë me shkrim ose në ndonjë mënyrë tjetër të përcaktuar dhe pranuar prej tyre në kontratë. Palët janë të detyruara të pranojnë pa qenë e nevojshme të shprehin dakortësinë e tyre vetëm amendimet kontraktuale të imponuara nga AKEP-i sipas ligjit nr. 9918.

#### **IV . TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PAJTIMITARIT. PËRGJEGJËSITË**

1. Pajtimtari do të ketë të drejtat e mëposhtme :
  - 1.1 Të përdori shërbimet në përputhje me legjislacionin në fuqi të Republikës së Shqipërisë, këto Terma të Përgjithshme dhe kontratën individuale.
  - 1.2 Të përfitojë nga sipërmarrësi shërbimet me të gjitha parametrat dhe cilësinë e përshkruar në këto Terma dhe kontratën e nënshkruar nga palët.
  - 1.3 Të kërkojë dhe të marrë informacion dhe njoftime në mënyrat e përcaktuara në Termat e Përgjithshme në lidhje me shërbimet e ofruara nga sipërmarrësi.
  - 1.4 Të informojë sipërmarrësin për vështirësitë në përdorimin e shërbimeve, dhe për ndonjë dëmtim ose prishje të shkaktuara në rrjetin apo pajisjen fundore.
  - 1.5. Të paraqesë kërkesat, ankesat dhe sugjerimet dhe të marrë përgjigje brenda kohës limit të përcaktuara në kontratën individuale.

- 1.6 Të jetë i informuar më parë për ndërprerjet e planifikuara për mirëmbajtjen e rrjetit dhe në keqësimin e pritur të cilësisë së shërbimeve.
- 1.7 Të pezullojë përdorimin e shërbimeve me dëshirën e tij mbas paraqitjes së njoftimit me shkrim tek sipërmarrësi sipas procedurës dhe kushteve të përcaktuara në kontratën e nënshkruar midis palëve.
- 1.8 Shërbimet e kontraktuara t'i aktivizohen jo më përpara se \_\_\_\_\_ ditë dhe jo më vonë se \_\_\_\_\_ ditë .
- 1.9 ***Shërbimet e pezulluara ti riaktivizohen automatikisht me mbarimin e periudhës së specifikuar në kërkesën e pajtimtarit. Tarifa e riaktivizimit do të përcaktohet sipas listës së çmimeve në fuqi. Tarifa e riaktivizimit do të jetë e pagueshme në momentin e paraqitjes së kërkesës nga pajtimtari për pezullim të shërbimit/shërbimeve.***
- 1.10 Për periudhën e pezullimit të shërbimit nuk do të jetë i detyruar për ndonjë tarifë pajtimi mujor apo tarifa të tjera për përdorimin e shërbimit.
- 1.11 Pezullimi i shërbimeve është i mundur jo më shumë se dy herë në vitin kalendarik dhe në periudhën e kontraktuar, vetëm nëse, do të zgjatet kjo periudhë në përputhje me rrethana të caktuara, ***por në çdo rast vlera totale e periudhës së pezullimit nuk mund të jetë më shumë se 3 muaj.***
- 1.12 ***Në rastin e shërbimeve që ofrohen së bashku apo për shkak të natyrës së tyre janë ngushtësisht të lidhura me njëra tjetrën, pezullimi i shërbimit nuk do të ofrohet vetëm për shërbimet më vehte. Operatori në çdo rast mund të vendosë në diskrecionin e tij ndryshe.***
- 1.13 Të përdori shërbimin e portabilitetit të numrit në përputhje me kërkesat ligjore dhe Rregulloren Nr 13.
- 1.14 Të marrë pa pagesë faturë të detajuar për shërbimet telefonike (përveç rasteve të refuzimit nga vetë pajtimtari), së bashku me faturën tatimore, si edhe të kenë akses në informacionin online të faturave mujore. Fatura e detajuar përmban të paktën informacionin e mëposhtëm: numrat dhe llojet e shërbimeve të periudhës raportuese; shumën totale sipas llojeve të shërbimeve; shumën totale të faturës; taksat e aplikuar; shumën e zbritjeve për pajtimtarin ; shumën totale përkatëse; periudhën e pagesës; mënyrat e mundshme të pagesës, kredencialet e sipërmarrësit dhe personat e kontaktit.
- 1.15 Përdorimin e funksioneve “tone dialing”, “CLIP” and “COLP”, respektivisht kufizimet e tyre, nëse teknikisht është e mundur dhe në përputhje me kërkesat e ligjit Nr.9918.
- 1.16 Mundësimin e thirrjeve të emergjencës pa pagesë deri në përfundimin e kontratës individuale.
- 1.17 Kërkesën me shkrim për ndjekje të thirrjeve shqetësuese dhe/ose kërcënuese.
- 1.18 Heqjen dorë nga përdorimi i telefonit/ linjave telefonike nga palë të treta të cilëve iu ka dhënë me qera pronat e tij të palëvizshme me një telefon të instaluar. Pajtimtari dhe pala e tretë do të njoftojë sipërmarrësin me shkrim për marrveshjen e tyre të pagesës nga pala e tretë. Mungesa e një pagese të tillë brenda periudhës së rënë dakord ngarkon pajtimtarin dhe palën e tretë që janë të lidhur dhe veças të detyruar për pagesën e detyrimeve që ju takon për shërbimet e komunikimeve elektronike.



- 1.19 Pajtimtari i cili ka rënë dakord të ketë të dhënat e tij në numeratorin telefonik mund të japi pëlqimin për këto të dhëna që të përdoren për shpërndarjen nga palë të treta të materialeve promovionale të printuara apo elektronike ose mesazheve të dhëna tregtare, si edhe kërkimeve apo studimeve tregtare të organizuara dhe të drejtuara nga palë të treta. Numeratori telefonik, me kërkesën e pajtimtarit dhe me një pagesë të caktuar, mund të sistemojë, rregullojë, kohën brenda së cilës mund të bëhen thirrjet dhe mesazhet nga palët e treta për qëllime të marketingut direkt, si dhe mënyrën e ofruar prej tyre.
- 2 Pajtimtari, sipas llojit të shërbimit të kontraktuar:
- 2.1 Do të përmbushi detyrimet e tij sipas Kontratës së Pajtitimit dhe këtyre Termave të Përgjithshme.
- 2.2 Nuk do të nënshkruajë pa miratimin me shkrim të sipërmarrësit kontrata ose marrëveshje me plaë të treta që të drejtat dhe detyrimet e tij sipas kontratës dhe këtyre Termave të Përgjithshme t'iu kalojnë atyre.
- 2.3. Do të njoftojë me shkrim sipërmarrësin për ndonjë ndryshim të të dhënave të tij identifikuese brenda 10 (dhjetë) ditëve në vazhdim.
- 2.4 Do të paguajë brenda kohës dhe mënyrave të përcaktuara sipas kontratës për shërbimet, me përjashtim të pagesave për periudhën e ndërprerjeve të shërbimeve në rastet e forcave madhore.
- 2.5 Nuk do të ofrojë/rishesë për arsye përfitimi numrat e rrjetit ose shërbimet e ofruara nga sipërmarrësi.
- 2.6 Do të përdorë shërbimet vetëm për konsum personal.
- 2.7 Nuk do të ofrojë në çdo formë, për një arsye apo jo, as të krijojë kushte për kopjim, regjistrim, ritransferim ose përdorim të përmbajtjes dhe shërbimeve për qëllime të tjera, dhe pa kapërcim ose përpjekje të kapërcejë mekanizmat për mbrojtjen e programeve kundër veprimeve të tilla dhe/ose përdorime të paautorizuara.
- 2.8 Do të mundësojë akses për sipërmarrësin dhe përfaqësuesit e tij të autorizuar për godinat e tyre, duke përfshirë zona të përbashkëta të godinës, mbas njoftimit me shkrim dhe kohës dhe vendit të rënë dakord më parë për konstruksion, mirëmbajtje, përshtatje, riparim, defekteve dhe mirëmbajtjeve të rrjetit dhe cilësisë së shërbimeve dhe asistencën e nevojshme mbrojtëse në kryerjen e aktiviteteve të listuara, duke përfshirë furnizimin e pajisjeve të energjisë në godinat ku ka shërbim.
- 2.9 Nuk do të zbatojë, as të lejojë persona të paautorizuar, të bëjnë ndryshime në pajisjet e komunikimeve elektronike dhe/ose rrjetit, duke përfshirë mos beçdisjen për profesionalizmin e tyre, dhe mos lidhjen të pajisjet e tyre pa njoftimin me shkrim më parë të sipërmarrësit. Periudha e eliminimit të shqetësimeve të ndodhura për faj të tyre në pajisjet fundore, nuk llogaritet në periudhën e garancisë, nëse ka të tillë të sanksionuar në kontratën midis palëve
- 2.10 Nuk do të kryejë, dhe as nuk do të lejojë thirrje shqetësuese apo kërcënuese nga forma të tjera jologjore të komunikimit dhe thirrje emergjence të gabuara nga pajisjet fundore.
- 2.11 Nuk do të lejojë akses për të miturit për programe pornografike ose programe të tjera të papërshtatshme dhe/ose adresa interneti.

- 2.12 Do të informojë sipërmarrësin për dëshirën e tij për të pezulluar përdorimin e shërbimit ose të shërbimeve nëpërmjet një njoftimi me shkrim paraprak, 10 (dhjetë) ditë kalendarike përpara datës së dëshiruar.
- 2.13 Do të mbrojë dhe të menaxhojë me kujdesin e tij pjesët e përbashkëta të rrjetit të komunikimeve elektronike të sipërmarrësit të ndërtuara në pronën e pajtimtarit dhe/ose pronën në përdorim. Në kuptim të këtij seksioni:
- i) *“pjesë e afërt”* do të kuptohet kabli i komunikimit nga pika e fundit e shpërndarjes së rrjetit deri te pajisja fundore e pajtimtarit, duke përfshirë të gjitha pajisjet ndihmëse për të.
  - ii) *“pjesë e përbashkët”* do të kuptohen të gjithë kabllot e tjerë të komunikimit, elementët aktivë dhe pasivë të rrjetit, brenda kufijve të godinës së lartë të pajtimtarit, hyrjes, shtëpisë dhe/ose tokës.
- Pajtimtari nuk do t’u lejojë akses palëve të treta në këto pjesë të rrjetit, përveç se me miratimin e sipërmarrësit.
- 2.14 Pajtimtari do të ndihmojë sipërmarrësin në ndërtimin e pjesëve të përbashkëta dhe të afërta të rrjetit, duke përfshirë kanalet e lidhjeve të rrjetit të godinës për rrjetin e komunikimeve elektronike publike të sipërmarrësit dhe instalimin e rrjetit të komunikimeve të godinës.
- 2.15 Nuk do të marrë përsipër, apo të lejojë, përveçse me miratimin e sipërmarrësit, gjenerimin, terminimin, tranzitimin apo devijimin e trafikut nga/tek rrjeti i sipërmarrësit duke përfituar kështu një person tjetër i ndryshëm nga ai, ose ndonjë gjenerim artificial apo devijim të trafikut të paligjshëm duke përdorur shërbimet e kontraktuara.
- 2.16 Duke pranuar këto Terma të Përgjithshme dhe dhënë dakortësinë në Kontratën e Pajtimtarit, pajtimtari do të konsiderohet i informuar që sipërmarrësi mund të mbledhë dhe të përpunojë si edhe të sigurojë të dhënat personale sipas legjislacionit në fuqi, me qëllim që të ofrojë shërbimet e komunikimeve elektronike, përfshirë edhe shërbimet me vlerë të shtuar që kërkojnë përpunim të mëtejshëm të të dhënave të trafikut, apo të dhënave të vendosjes apo të dhënave të trafikut të duhura për kryerjen e mesazhit apo tarifimin e tij.
- 2.17 Pajtimtari është i detyruar të paguajë për dëmet e shkaktuara me dashje (paramendim) për sipërmarrësin që janë direkte, (të drejtpërdrejta), të menjëhershme me veprimet e tyre dhe prishin detyrimet sipas këtyre Termave dhe Kontratës së Pajtimtarit. Pajtimtari mund të dështojë në plotësimin e ndonjë detyrimi të parashikuar këtu dhe mëposhtë, në rastin e një force madhore. Në këto raste ai do të njoftohet në kohë nga sipërmarrësi për natyrën, forcën madhore, dhe pasojat e mundshme, për plotësimin e detyrimeve të tyre.
3. Sipërmarrësi mund të refuzojë të ekzekutojë një kontratë shërbimesh, për lidhje në rrjet ose për restaurimin e aksesit të rrjetit të pezulluar përkohësisht, dhe të ndalojë ofrimin e disa apo gjithë shërbimeve kur pajtimtari:
- 3.1 Dështon për të siguruar të dhëna dhe dokumente sipas këtyre Termave për këtë ose kur kushtet e nevojshme për ofrimin e shërbimeve nuk janë plotësuar, përfshirë aksesin dhe përdorimin e energjisë elektrike në pronën apo godinën dhe kushte të tjera të ngjashme.
  - 3.2 Ka kaluar afatet ose ka vonuar detyrimet për pagesën e shërbimit/ve të ofruar nga sipërmarrësi.

- 3.3 Ka përdorur apo ka lejuar përdorimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike ose shërbimeve elektronike për qëllime dhe në kundërshtim me këto Terma të Përgjithshme dhe legjislacionin në fuqi.
- 3.4 Ka hyrë apo është përpjekur të sigurojë akses te shërbimet e Sipërmarrësit në një mënyrë të parregullt, të papajtueshme me këto Terma të Përgjithshme apo të ndaluara me ligj.
4. Gjatë pezullimit të shërbimit, pajtimtari ka të drejtë të kryejë thirrjet të emergjencës, përveçse kur është e pamundur teknikisht të realizohet.
5. Sipërmarrësi ka të drejtë të prishë Kontratën e **Pajtitimit** në mënyrë të njëanshme me pajtimtarin si dhe të ndërpresë ofrimin e shërbimeve:
  - 5.1 Pa njoftim paraprak, në rastin e kundërvajtjeve flagrante, sistematike apo të vazhdueshme të detyrimeve kontraktuale dhe/ose Termave të Përgjithshme.
    - i) “*Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual*” është një shkelje që shkakton ose mund të shkaktojë dëm tek pajtimtarë/përdorues të tjerë ose tek sipërmarrësi, me përjashtim të dëmit të shkaktuar nga prishja e detyrimit në rastet e “Forcës madhore”.
    - ii) “*Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual*” është një shkelje që ka ndodhur dy a më shumë herë brenda një periudhe raportuese sipas llojit të shërbimit të ofruar.
6. Sipërmarrësi mund të refuzojë shërbimin e garantuar sipas kontratës së pajtitimit, kur pajtimtari ka ndërmarrë vetë apo ka lejuar palë të treta të paautorizuara të marrin përsipër instalimin, modifikimin apo riparimin e pajisjeve dhe/ose të rrjetit.
7. Në dështimin për të paguar në kohë detyrimet pajtimtari do të paguajë gjoba të njohura me ligj si norma interesi nga data e vonesës deri në datën e pagesës së shumës sipas Detyrimeve dhe Kushteve të **Kontratës së Pajtitimit**.
8. Në rastin kur pajtimtari me dashje dëmton apo prish, apo lejon shkatërrimin/dëmtimin/thyerjen e modem-it dhe/ose pajisjeve të tjera të komunikimeve elektronike të ofruara nga sipërmarrësi, do të paguajë kompesim për çdo dhe të gjitha dëmet aktuale të shkaktuara ndaj sipërmarrësit, duke përfshirë dhe mbulimin e kostos së pajisjes fundore të specifikuar sipas këtyre Termave. Në të kundërt, sipërmarrësi mund të përfundojë **Kontratën e Pajtitimit** në mënyrë të njëanshme sipas pikës 5 të mësipërme.
9. *Pajtimtari ka të drejtën e kryerjes së kërkesës për ndryshime në shërbimet e ofruara, duke përfshirë por pa u kufizuar në parametra të shërbimit, cilësinë e shërbimit, shërbime shtesë, plane tarifore, etj. nëpërmjet aplikimeve online sipas formës së përcaktuar në kontratën e pajtitimit dhe anekset e saj.*

## V. TË DREJTAT DHE DETYRIMET E SIPËRMARRËSIT. PËRGJEGJËSITË

1. Sipërmarrësi në varësi të shërbimit që ofron për pajtimtarin ka të drejtë:
  - 1.1 Të marrë pagesat përkatëse nga pajtimtari për shërbimet e dhëna brenda kohës së përcaktuar në Termat e Përgjithshme dhe **Kontratën e Pajtitimit**, përveç periudhave të ndërprerjes së shërbimeve në rastin e forcave madhore.
  - 1.2 Të bëjë ndryshime në teknologjinë apo strukturën e rrjetit dhe në zgjerimin e fushës së shërbimeve të ofruara.

- 1.3 Të ndryshojë numrin e pajtimtarit për arsye teknologjike duke njoftuar me shkrim 30 (tridhjet) ditë më parë.
  - 1.4 Të ofrojë udhëzime dhe instruksione për përdorimin e drejtë të pajisjeve të komunikimeve elektronike dhe mbylljen e pajisjeve me difekte teknike dhe të tilla që nuk përmbushin kërkesat teknike të prodhimit.
  - 1.5 Të ofrojë, sipas legjislacionit në fuqi dhe Rregullores Nr. 13 shërbimin e portabilitetit të numrit si për telefoninë e lëvizshme ashtu edhe për atë fikse dhe shërbimet e ofruara në brez të gjerë (*broadband*).
  - 1.6 Të pezullojë ofrimin e shërbimeve për kontrolle të planifikuara, riparime dhe përmirësime të rrjetit, subjekt të kushteve sipas këtyre termave dhe **kontratës sw pajtimit**.
  - 1.7 Të ketë akses në godinat e pajtimtarëve mbas një njoftimi me shkrim dhe marrvëshjeje për një periudhë jo më të vogël se 24 (njëzet e katër) orë me telefon apo email.
2. Sipërmarrësi duhet :
    - 2.1 T'u ofrojë **pajtimtarëve** shërbime të komunikimeve elektronike në përputhje me këto Terma të Përgjithshme, **kontratat e pajtimit** dhe ligjin nr. 9918.
    - 2.2 Të ofrojë shërbime të komunikimeve elektronike në përputhje me parimin e transparencës, proporcionalitetit dhe barazisë sipas kushteve dhe çmimeve, sipas llojit të teknologjisë së përdorur, kategorisë së **pajtimtarëve**, volumit të trafikut dhe metodës së pagesës dhe të mos lejojë avantazhe për individë të veçantë ose grup **pajtimtarësh** të të njëjtave shërbimeve.
    - 2.3 Të ndërtojë, mirëmbajë dhe të përmirësojë rrjetin dhe ofrimin e shërbimeve në zbatim të legjislacionit në fuqi dhe këto Terma të Përgjithshme, të parimit të vijueshmërisë, sigurisë dhe cilësisë së lartë, standarteve të zbatueshme, rregullave dhe kërkesave të sigurimit teknik.
    - 2.4 Të përdorë vetëm pajisje të komunikimeve teknike të rregullta të çertifikuara, që plotësojnë kërkesat teknike të prodhimit dhe në përputhje me qëllimin e specifikuar nga prodhuesi.
    - 2.5 Të paralajmërojë pajtimtarin për kërkesën për akses te godinat e tyre.
    - 2.6 Të lajmërojë pajtimtarin nëpërmjet telefonit, email-it, në faqet e tyre apo në pikat e shitjes:
      - 2.6.1 Për ndërprerjet dhe cilësinë e dobët të shërbimit të ofruar, gjatë kontrolleve periodike, riparimeve apo përmirësimeve të rrjetit, provave të planifikuara si edhe ditën dhe kohëzgjatjen e ndërprerjes apo cilësinë e dobët të shërbimit jo më vonë se 24 orë përpara përfundimit të tij efektiv.
      - 2.6.2 Për kufizimet në ofrimin e shërbimeve të imponuara nga autoritetet kompetente në kushte të jashtëzakonshme, fatkeqsive apo avarive të lidhura me mbrojtjen dhe sigurinë kombëtare, pa ja hequr përgjegjësinë për normalizimin e gjendjes brenda një periudhe sa më shkurtër të jetë e mundur.
      - 2.6.3 Për rrezikun **dhe/ose prishjen/cënimin e sigurisë** dhe integritetit të rrjetit dhe implikimeve nga kjo të mbrojtjes së privatisë dhe të dhënave personale, mjetet financiare të duhura për riparim dhe shpenzimet e lidhura me to në një periudhë sa më shpejt të jetë e mundur.
      - 2.6.4 Për mirëmbajtjen e rrjetit të internetit, në pikat e tij të shitjes ose ndryshe të vlefshme për konsumatorët, emrin e lidhur me informacionin aktual, adresat dhe numrat e kontaktit, shërbimet e ofruara, cilësinë e shërbimeve, çmimet, duke përfshirë detaje të zbritjeve dhe paketave të veçanta, çmimeve, llojeve të shërbimeve të mirëmbajtjes, kushtet (afatet) e kontratës, procedurën e zgjidhjes së mosmarrvëshjeve dhe të tjera.

- 2.7 Të ofrojë funksionim të vazhdueshëm, me cilësi dhe të sigurt të rrjetit shërbimeve të ofruara 24 orë në ditë, 7 ditë të javës, përveç rasteve të parashikuara në këto Terma të Përgjithshme dhe në rastet e forcave madhore.
- 2.8 T'u garantojë **pajtimtarëve** ushtrimin e të drejtave dhe zgjedhjet sipas këtyre Termave të Përgjithshme.
- 2.9 Të ofrojë informacion dhe referenca në procedurat e përdorimit të shërbimeve në telefoninë publike dhe/ose adresën për kontaktet me pajtimtarin.
- 2.10 Të bëjë publike adresën dhe/ose telefonin për marrjen e njoftimeve, pyetjeve, ankesave dhe kërkesave, për dëmtimet nga **pajtimtarit** dhe/ose ankesa të tjera mbi shërbimet e ofruara. Sipërmarrësi do të regjistrojë datën dhe kohën e plotësimit, shkakun dhe kohën e riparimit të difektit, përfshirë përgjigjen për pajtimtarin.
- 2.11 Të kryejë monitorim të vazhdueshëm të shërbimeve dhe të marrë masa për kompesimin e dëmeve dhe problemeve teknike në kohën më të shkurtër që të jetë e mundur por jo më shumë se 72 orë. Afati i fundit i kompensimit fillon nga momenti i njoftimit të dëmit nga pajtimtari apo nga vendosja e tij sipas sipërmarrësit.
- 2.12 Të eliminojë dëmtimet në rrjet për shkaqe të jashtme përtej kontrollit të sipërmarrësit (këputje të kabllit apo të tjera) dhe të sjellë rrjetin në një gjendje normale pune brenda kohës më të shkurtër që të jetë e mundur mbas largimit të shkakut.
- 2.13 Të marrë të gjitha masat e nevojshme për të siguruar integritetin e rrjetit dhe mundësi të aksesit për shërbimet e emergjencës në rastin e forcave madhore, nëse teknikisht është e mundur.
- 2.14 Të kryejë riparime të pajisjeve të komunikimeve elektronike pa pagesë, kur këto pajisje janë ofruar nga sipërmarrësi sipas kushteve të përcaktuara në këto Terma dhe **Kontratën e Pajtitimit** dhe dëmet nuk janë shkaktuar nga pajtimtari ose nëse dëmi nuk mund të riparohet, të zëvendësojë pajisjen fundore.
- 2.15 Të ndryshojë në mënyrë të njëanshme parametrat e shërbimeve të ofruara që janë subjekt të ligjit në fuqi, akteve të AKEP-it dhe praktikës së mirë të biznesit të sipërmarrësit.
- 2.16 T'i krijojë mundësinë pajtimtarit për matjen nëpërmjet "*Speed test-it*" të vendosur në faqen e tij të internetit, të kapacitetit dhe shpejtësisë së internetit të kontraktuar.
- 2.17 Të krijojë faqen e internetit ku të jenë publikuar të gjitha informacionet e parashikuara ligjërisht në drejtim të **pajtimtarëve** të rrjetit dhe/ose shërbimeve publike të komunikimeve elektronike të ofruara prej tij, sipas përcaktimeve të vendosura në ligjin nr. 9918 dhe rregulloret e AKEP-it.
3. Sipërmarrësi do të jetë përgjegjës kundrejt pajtimtarit për sjellje të papëlqyer me dashje si më poshtë:
- 3.1 Shuma të mbitarifuarra për shërbimet e ofruara dhe shumat e ankimuarra sipas këtyre Termave të Përgjithshme dhe **Kontratës së Pajtitimit** do të zbriten nga çmimi i pajtitimit mujor për muajin/t tjetër/rë me parapagim dhe me përfundimin e **Kontratës së Pajtitimit** do t'i paguhen **pajtimtarit** me para në dorë, nëse kushtet për përfundimin e **Kontratës së Pajtitimit** janë plotësuar.
- 3.2 Në rastin e vonesave për lidhjen në rrjet dhe aktivizimin e shërbimit të sipërpërmendur, sipërmarrësi do të paguajë gjobë në masën 0.1 % të tarifës fillestare për lidhjen në rrjet dhe aktivizimin e shërbimit për çdo ditë vonesë por jo më shumë se 20% të këtij çmimi, veç nëse vonesa është shkaktuar nga veprimi apo misioni i një pale të tretë jashtë kontrollit të sipërmarrësit.
- 3.3 Me kalimin e afatit për riparimin e difektit sipas këtyre Termave për difektin ose eliminimin e problemeve teknike, të rezultuara nga paaftësia në përdorimin e shërbimeve

- sipërmarrësi do të paguajë gjobë proporcionalisht me pjesën e çmimit të pajtimit mujor për kohën gjatë së cilës shërbimi nuk është ofruar. Shuma e gjobës mund të zbritet nga çmimi i pajtimit mujor në muajin tjetër.
- 3.4 Sipërmarrësi do të rimbursojë pajtimitarin për mbifaturime për shërbimet e ofruara së bashku me interesat e njohura me ligj.
  - 3.5 Shumat e kërkuara (të pretenduara) nga pajtimtari sipas këtyre Termave mund të zbriten nga çmimi i pajtimit apo shuma të tjera në muajin tjetër në varësi të shërbimeve të përdorura nga pajtimtari ose të paguhen me para në dorë me përfundimin e kontratës.
  - 3.6 Mos zbatim të rregullave të vendosura nga AKEP-i në drejtim të mbrojtjes së interesave ligjore të pajtimitarit, si lidhur me cilësinë e shërbimeve të ofruara, zbatimin e portabilitetit të numrit, aplikimin e tarifave në kundërshtim me kërkesat ligjore dhe aktet e AKEP-it, moszbatimin e drejtë dhe rigoroz të procedurës së zgjidhjes së ankesave, etj.
4. Detyrimi i sipërmarrësit realizohet me kërkesën me shkrim të pajtimitarit.
  5. Sipërmarrësi nuk do të jetë i detyruar për:
    - 5.1 Dëmin që nuk i atribuohet direkt apo drejtpërdrejt drejtimit të keq të tij;
    - 5.2 Dëmit të shkaktuar nga thirrjet e dështuara;
    - 5.3 Mosplotësim të detyrimeve të sipërmarrësit për shkak të një force madhore gjatë kohëzgjatjes së saj.
    - 5.4 Përmbajtjen e informacionit të transmetuar nëpërmjet rrjetit;
    - 5.5 Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e dobët të shërbimeve të komunikimeve elektronike kur kjo është në kufij të parametrave teknikë dhe cilësinë e rrjeteve të tjera të komunikimeve elektronike, si dhe dëmet dhe/ose prishjet në këto rrjete;
    - 5.6 Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e dobët të shërbimeve të komunikimeve elektronike kur kjo ndodh për mungesën, pezullimin, ose prishjen e parametrave teknikë të cilësisë të pajisjeve të energjisë të godinave dhe/ose banesave;
    - 5.7 Mungesën e ofrimit të shërbimeve ose cilësinë e dobët të tyre gjatë testimeve që kryhen nga sipërmarrësi me qëllimin për të inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj, si edhe testet me qëllim përmirësimit apo efektshmërinë e shërbimit të ofruar, vetëm subjekt për **pajtimitarin** duke e mbajtur të informuar paraprakisht.

## VI. ÇMIMET, FATURIMI DHE PAGESA E SHËRBIMEVE

1. Sipërmarrësi do të ofrojë shërbime të komunikimeve elektronike për pajtimitarin kundrejt pagesës të çmimeve të përcaktuara në përputhje me kërkesat për trajtim të njëjtë të pajtimitarëve, subjekt të kategorisë së **pajtimitarëve**, volumit të trafikut dhe kushteve të tjera të bëra publike paraprakisht.
2. Sipërmarrësi ofron paketa shërbimesh të ndara ose si një paketë të vetme, duke i dhënë pajtimitarit të drejtën të zgjedhë shërbimet brenda paketës apo jashtë saj.
3. Sipërmarrësi mund të ofrojë zbritje në çmimet e shërbimeve në kushtet e transparencës, të bëra të vlefshme më parë.
4. Çmimet për shërbimet dhe paketës së çmimeve, përfshirë mënyrat e faturimit dhe raportimit të çmimeve do të publikohen në website të sipërmarrësit dhe në gjithë pikat e tij të shitjes.

5. Pajtimtari do t'i paguajë sipërmarrësit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:
  - 5.1 Çmimin fillestar për akses në rrjet dhe/ose aktivizimin e shërbimit për të cilin është lidhur **Kontrata e Pajtitimit**. Çmimi do të paguhet brenda afatit sipas kontratës dhe nuk është subjekt i kompesimit me përfundimin e kontratës.
  - 5.2 Vlerën e gjithë shërbimeve të përdorura gjatë periudhës së faturuar. Periudha e faturimit zgjat nga dita e parë deri te dita e fundit e muajit kalendarik.
  - 5.3 Tarifën e pajtitimit mujor, e cila i takon plotësisht të aksesit për shërbimet e specifikuar për të cilat një kontratë është lidhur.
  - 5.4 Çmimin për pajisjen fundore kur blihet nga sipërmarrësi ose qeranë për përdorimin e pajisjes fundore.
  - 5.5 Koston për të konfiguruar pajisjen e komunikimeve elektronike.
  - 5.6 Tarifën për asistencë teknike në përdorimin e shërbimeve, përfshirë instalimin, mirëmbajtjen dhe riparimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike të ofruara.
  - 5.7 Pagesa për të tjera shërbime të specifikuar në listën e çmimeve të sipërmarrësit.
6. Pagesa e menjëhershme apo çmimi fillestar për aksesin në rrjet dhe/ose aktivizimin e shërbimit do të paguhet sipas datës së përcaktuar në **Kontratën e Pajtitimit** të shërbimit.
7. Tarifa e pajtitimit mujor do të paguhet si më poshtë:
  - 7.1 Tarifa për muajin e parë është proporcionale me numrin e ditëve të përdorimit të shërbimit deri në fund të atij muaji.
  - 7.2 Gjatë kohëzgjatjes së shërbimit ajo paguhet paradhënie në muajt në vazhdim.
  - 7.3 Pagesa paradhënie e pajtitimit mujor mund të negociohet në **Kontratën e Pajtitimit** të shërbimit. Në këtë rast afati i fundit për paradhënien do të përcaktohet në **Kontratën e Pajtitimit**.
8. Konsumi i shërbimeve faturohet mbi bazën e çmimeve aktuale të Sipërmarrësit për shërbimet individuale dhe **Kontratën e Pajtitimit** midis palëve.
9. Shuma e faturuar e shërbimeve të komunikimeve elektronike të ofruara do të paguhet mbas datës 15 të muajit në vazhdim, veçse nëse shprehet ndryshe në këto Terma të Përgjithshme dhe në listën e çmimeve të sipërmarrësit.
10. Çmimi për aktivizimin e shërbimeve shtesë do të paguhet me nënshkrimin e një ankes **Kontrate Pajtimi** dhe/ose me kërkesën e shërbimeve shtesë sipas llojit të shërbimit dhe çmimeve aktuale të sipërmarrësit.
11. Sipërmarrësi do të përgatitë dhe do t'i dërgojë pajtimtarit një faturë ku do të përfshijë pajtimin mujor dhe shumat përkatëse për shërbimet e ofruara të periudhës së faturimit dhe afatin për pagesën e faturës.
12. Mosmarrja e faturës nuk e çliron pajtimtarin nga detyrimi për të paguar brenda kohës së përcaktuar.
13. Pajtimtari do të paguajë shumat përkatëse për përdorimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike:
  - 13.1 Me para në dorë në një pikë shitjeje të sipërmarrësit ose te një agjent i tij i specifikuar në **Kontratën e Pajtitimit**;

- 13.2 Me transfertë bankare te një bankë e kërkuar dhe llogaria bankare të specifikohet në **Kontratën e Pajtitimit** ose faturat e lëshuara.
- 13.3 Njëpërmjet sistemit elektronik të pagesave.
- 13.4 Me të tjera mënyra të specifikuara në kontratë.
14. Të gjitha shërbimet e paraqitura që paguhen për çdo rast janë subjekt të listës aktuale të çmimeve të sipërmarrësit.
15. Sipërmarrësi do të përcaktojë dhe ndryshojë çmimet e shërbimeve sipas këtyre Termave të Përgjithshme në përputhje me ligjin Nr. 9918.
16. Sipërmarrësi duhet të dorëzojë çmimet për shërbimet e komunikimeve elektronike në AKEP për referencë të paktën 3 ( tre ) ditë para datës së hyrjes në fuqi të tyre.
17. Çmimet e shërbimeve të komunikimeve elektronike do të rregullohen nga sipërmarrësi si subjekt i kërkesës dhe ofertës dhe në varësi të legjislacionit dhe dispozitave në fuqi. Çmimet e shërbimeve të komunikimeve elektronike, amendimet e tyre janë listuar në listën e çmimeve të sipërmarrësit që është pjesë e **Kontratës së Pajtitimit**.
18. Sipërmarrësi ka të drejtë të vendosë kufijtë maksimalë të kreditit për çdo pajtimtar dhe t'i ndryshojë ato në rastin kur pajtimtari kalon nga një plan tarifor në një plan tjetër tarifor. Kur pajtimtari e kalon kufirin e kreditit, sipërmarrësi ka të drejtë:
- 18.1 Të ndërpresë/bllokojë shërbimet e dhëna, dhe
- 18.2 Të kërkojë dhe lëshojë faturë për pagimin e menjëhershëm të detyrimit dhe pagesa do të pasqyrohet në faturën e muajit në vazhdim, ose
- 18.3 Të kërkojë nga pajtimtari pagimin e menjëhershëm të një garancie deri në dyfishin e vlerës që ka fatura në atë çast, si dhe të ndërpresë dhënien e të gjitha shërbimeve kur pajtimtari nuk përmbush detyrimet e mësipërme. Kufiri maksimal i kreditit për shërbimet e faturuara dhe të pafaturuara është shuma totale e garancisë së dhënë nga pajtimtari ose përcaktuar nga sipërmarrësi për segmentin e pajtimtarit.
- 18.4 Pajtimtari, me qëllim kontrollin e shpenzimeve të tij, ka të drejtë t'i kërkojë me shkrim sipërmarrësit vendosjen e kufijve maksimalë të kreditit mujor.

## VII. TRAJTIMI I ANKESAVE, KËRKESAVE DHE PROPOZIMEVE

1. Pajtimtari mund të plotësojë ankesat, kërkesat dhe sugjerimet me shkrim në një nga format e përcaktuara nga sipërmarrësi në **Kontratën e Pajtitimit** dhe të publikuar në faqen elektronike të tij, të cilat mund të dërgohen tek sipërmarrësi:
- 1.1 me postë;
- 1.2 faks;
- 1.3 online
2. Sipërmarrësi do të pranojë ankesat, kërkesat dhe sugjerimet e pajtimtarit në pikat e tij të shitjes ose njëpërmjet përfaqësuesve të tij në vendet ku shërbimi është ofruar. Sipërmarrësi përcakton në **Kontratën e Pajtitimit** adresat alternative në të cilat pajtimtari mund të dërgojë ankesat.



3. Pajtimtari duhet të paraqesi ankesën tek sipërmarrësi sipas formës dhe procedurës së përcaktuar në kontratë:
  - 3.1 Brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar, nëse ankesa I referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar; ose
  - 3.2 Brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar.
4. Sipërmarrësi do të marrë në konsideratë ankesat, kërkesat dhe propozimet e plotësuara, duke paraqitur një raport për to dhe duke dhënë një përgjigje me shkrim në një nga format e përcaktuara në **Kontratën e Pajtimit** dhe të publikuar në faqen elektronike, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve kalendarike të marrjes së tyre.
5. Përgjigjia i dërgohet pajtimtarit nga sipërmarrësi me shkrim nëpërmjet:
  - 5.1 Postës;
  - 5.2 Me faks; ose
  - 5.3 Online.
6. Sipërmarrësi do të mbajë, do të ruajë dhe arshivojë një regjistër të ankesave, kërkesave, sugjerimeve, të mara nga pajtimtari, si dhe përgjigjet e dhëna atyre duke arshivuar dosjet që përmbajnë ankesat, kërkesat, sugjerimet, përgjigjet, vendimet dhe masat e marra brenda 12 muajve.
7. Pajtimtari nëse nuk bie dakort me përgjigjen me shkrim të sipërmarrësit ka të drejtë të fillojë një procedurë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes:
  - 7.1 Duke iu drejtuar AKEP-it sipas rregullave të përcaktuara në ligjin nr. 9918 dhe Rregullores Nr.29; ose
  - 7.2 Gjykatës kompetente sipas Kodit të Procedurës Civile.  
Ankesa duhet të përmbajë një përshkrim të saktë të të gjithë rrethanave që kanë çuar në bërjen e ankesës dhe nënshkrimin e ankuesit.
8. Ankesa e plotësuar nuk do të çlirojë pajtimtarin nga detyrimi për të paguar shumën që i takon.
9. Sipërmarrësi është i detyruar të trajtojë ankesën me përgjegjësi ligjore dhe të argumentojë me fakte dhe referenca ligjore qëndrimin e mbajtur në përgjigje të ankimit.

### **VIII. VAZHDIMI DHE NDERPREJA E SHËRBIMEVE**

1. Ofrimi, vazhdimësia, pezullimi dhe ndërpreja e shërbimit/ve të kontraktuara midis sipërmarrësit dhe pajtimtarit konsiderohen në përputhje me përcaktimet e parashikuara në ligjin nr. 9918, këto Terma të Përgjithshme dhe **Kontratën e Pajtimit**.
2. ***Përfundimi dhe ndërprerja e një/disa prej shërbimeve në mënyrë të njëanshme nga palët nuk nënkupton edhe përfundimin dhe në të njëjtin afat të kontratës, me përjashtim të rastit kur me kontratën merret vetëm një shërbim;***
3. Nëse kontrata midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit është për një periudhë të caktuar, ajo mund të zgjatet sipas kushteve të mëposhtme:
  - 3.1 Në aneksin e nënshkruar midis palëve;
  - 3.2 Nëse pajtimtari nuk kërkon me shkrim të përfundojë kontratën brenda 1 (një) muaji përpara përfundimit të saj, kontrata do të konsiderohet si kontratë me afat të pacaktuar.

4. Kontrata midis pajtimitarit dhe sipërmarrësit do të quhet e përfunduar:
  - 4.1 Brenda një periudhe të specifikuar në **Kontratën e Pajtitimit** ose me miratimin me shkrim të të dy palëve.
  - 4.2 Në mënyrë të njëanshme nga sipërmarrësi brenda 30 (tridhjet) ditëve të njoftimit me shkrim të pajtimitarit.
  - 4.3 Në mënyrë të njëanshme nga pajtimitari brenda 30 (tridhjet) ditëve në vazhdim nga paraqitja e njoftimit me shkrim tek sipërmarrësi dhe pagesa e të gjitha detyrimeve që i përkasin dhe kthimi i aparateve dhe pajisjeve të komunikimeve elektronike kur nuk është nënshkruar për pronësinë e tyre.
  - 4.4 Në mënyrë të njëanshme nga sipërmarrësi pa njoftim paraprak në rastin e shkeljeve flagrante të detyrimeve kontraktuale nga pajtimitari sipas përcaktimeve të këtyre Termave të Përgjithshme dhe **Kontratës sw Pajtitimit**.
  - 4.5 Në mënyrë të njëanshme nga sipërmarrësi brenda 3 (tre) ditëve pas përfundimit të afatit **15 (pesëmbëdhjetë)** ditor të njoftimit paraprak me shkrim të sipërmarrësit kundrejt pajtimitarit për pagesën e faturës mujore, kur pajtimitari edhe pas këtij njoftimi nuk e ka paguar faturën.
  - 4.6 Në rastin e forcës madhore .
5. Në rastet e përfundimit të kontratës të përcaktuar më lart në Termat e Përgjithshme apo **Kontratën e Pajtitimit** pajtimitari do të kthejë aparatën apo pajisjen e komunikimeve elektronike të marrë për përdorim në kushtet që i janë dhënë, përveçse për përdorim funksional normal, brenda 5 (pesë) ditëve kalendarike dhe/ose të sigurojë akses për zbërthimin (çmontimin) e tyre.
6. Në rastin kur kontrata është përfunduar në mënyrë të njëanshme nga sipërmarrësi në bazë të sjelljes së keqe dhe të vullnetshme të pajtimitarit, sipërmarrësi nuk do të rimbursojë shumat e parapaguara për shërbimet.
7. Në rastet kur sipërmarrësi pas njoftimit të pajtimitarit sipas pikës 4.5 të mësipërme për ndërprerjen e njëanshme të kontratës, nuk ekzekuton brenda këtij afati të drejtën e tij për ndërprerjen e njëanshme të shërbimit/ve të kontraktuara, kontrata nuk do të konsiderohet e ndërprerë dhe pajtimitari vazhdon të gëzojë të gjitha të drejtat e parashikuara në këto Terma dhe **Kontratën e Pajtitimit**, duke përfshirë edhe të drejtën e bartjes (portimit) të numrit nëse pajtimitari e kërkon atë në përputhje me Rregulloren Nr. 13 dhe aktet e AKEP-it për këtë qëllim. Në këtë rast, përgjegjësia e pasojave civile në dëm të sipërmarrësit, për mos zbatimin e rregullave të përcaktuara në këto Terma dhe **Kontratën e Pajtitimit** lidhur me pagesat, i kalon sipërmarrësit për mos vetë ekzekutim të të drejtave të sanksionuara në këto akte.

## **IX. SIGURIA E RRJETIT DHE SHËRBIMEVE. PRIVATËSIA E KOMUNIKIMEVE DHE MBROJTJA E TË DHËNAVE PERSONALE.**

1. Sipërmarrësi do të marrë masat e nevojshme teknike dhe organizative për të mirëmbajtur sigurinë e rrjetit dhe/ose shërbimeve të ofruara, përfshirë kur është e nevojshme edhe bashkimin me sipërmarrës të tjerë që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike me qëllim mbrojtjen e të drejtave dhe lirive të **pajtimitarëve**, privatësinë dhe sigurimin e lëvizjes/qarkullimit të lirë të të dhënave dhe shërbimeve të tilla brenda Komunitetit Europian.

2. Sipërmarrësi nuk duhet të nxjerri dhe shpërndajë mesazhet dhe të dhënat përkatëse të trafikut, të dhënat e vendndodhjes dhe të dhënat e nevojshme për të identifikuar **pajtimtarët** të cilat janë bërë të njohura për shkak të ofrimit të rrjeteve/shërbimeve. Ky detyrim gjithashtu do të aplikohet tek të punësuarit e sipërmarrjeve të cilët kanë apo mund të kenë akses tek këto mesazhe apo të dhëna.
3. Me qëllim mbrojtjen e konfidencialitetit, asnjë përgjim, ndërhyrje, regjistrim apo mënyra të tjera të ndërhyrjeve ose monitorimit të komunikimeve nga persona të tjerë veç dërguesit dhe marrësit do të lejohen, pa konsensusin e tyre të shprehur, përveç kur është e parashikuar me ligj.
4. Sipërmarrësi është regjistruar si një administrator i të dhënave personale nga Komisioni për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.
5. Sipërmarrësi mund të mbledhë, përpunojë dhe përdorë të dhënat mbi **pajtimtarët** kur të dhëna të tilla janë direkt të përcaktuara për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe/ose për të mbajtur një funksionim normal të rrjetit dhe pajisjeve dhe zbulimin dhe ndjekjen e thirrjeve “shqetësuese”, subjekt i kërkesave të Kreut XI dhe në vijim, të ligjit nr. 9918, datë 19.5.2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar.
6. Të dhënat mbi numrin personal të identifikimit të **pajtimtarëve** – persona fizikë mund të përdoren për rigjenerimin e të dhënave nga sipërmarrësi në gjykatë, me konsensusin e shprehur të personit për këtë qëllim.
7. Sipërmarrësi mund të ruajë kategori të caktuara të të dhënave për nevoja të mbrojtjes kombëtare si edhe për zbulime të kriminalitetit për një periudhë **24 muaj** (me përjashtim të nxjerrjes së të dhënave mbi përmbajtjen e mesazheve) nën termat dhe kushtet e përcaktuara në legjislacionin referues.
8. Sipërmarrësi do të përpunojë dhe sigurojë të dhëna mbi vendndodhjen e **pajtimtarit** në rast të thirrjeve të emergjencës, përfshirë, kur konsensusi paraprak nuk është marrë për përpunimin ose kur është hequr dorë përkohësisht nga përpunimi.
9. Të dhënat lidhur me **pajtimtarin** nuk mund t’u jepen palëve të treta, përveç se me konsensusin e **pajtimtarit** si konsumator siç kërkohet nga ligji.
10. Sipërmarrësi ka të drejtë të përpunojë të dhënat lidhur me **pajtimtarwt** e sipërmarrësve të tjerë që ofrojnë rrjete/shërbime të komunikimeve elektronike për nevoja të sipërmarrësit për të përmbushur detyrimet e vendosura në këto Kushte të Përgjithshme dhe kushtet e Ligjit nr. 9918.
11. Sipërmarrësi duhet të ruajë informacionin sipas kushteve të vendosura në ligj, dhe nëse nuk është përcaktuar – për një periudhë 12 muaj dhe duhet të bëhen të vlefshme për **pajtimtarwt** me kërkesën e tyre me shkrim siç përcaktohet nga ligji.

## **X. PUBLIKIMI DHE NDRYSHIMI I TERMAVE TË PËRGJITHSHME**

1. Termat e Përgjithshme ose çdo ndryshim në to, do të publikohen si nga AKEP-i ashtu dhe sipërmarrësi, në faqet elektronike të tyre.
2. AKEP-i mund të ndryshojë Termat e Përgjithshme me propozim të sipërmarrësit, pajtimtarit dhe nismën e tij kur kjo vjen si pasojë e kërkesave ligjore.
3. Sipërmarrësi mund të bëjë përshtatje të këtyre Termave të Përgjithshme të miratuara nga AKEP-i në funksion të llojit të rrjetit dhe/ose shërbimit/ve publike të komunikimeve elektronike që ofron, por pa ndryshuar thelbin e rregullimeve dhe rregullimet standarde të përbashkëta për çdo sipërmarrës.
4. Në çdo ndryshim të Termave të Përgjithshme, pajtimtarët me **Kontratën e Pajtitimit** efektive do të kenë të drejtë të përfundojnë amendimet e **Kontratës së Pajtitimit** brenda një muaji, sipas përcaktimeve në Termat e Përgjithshme.

## **XI. LIGJI I ZBATUESHËM**

1. Çdo çështje e dalë nga këto Kushte do të rregullohet nga parashikimet e legjislacionit shqiptar në fuqi.

## **XII. DISPOZITA KALIMTARE**

1. Brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga data e hyrjes në fuqi e Termave të Përgjithshme, pajtimtarët kanë të drejtë të shprehin mospajtimin dhe të depozitojnë tek sipërmarrësi njoftim me shkrim;
2. Mungesa e shprehjes së vullnetit nga pajtimtarët ekzistues nuk është shkak për përfundim të menjëhershëm të marrëdhënieve kontraktuale dhe Termat e Përgjithshme prezumohen të pranuar për përfundimin e **Kontratës së Pajtitimit**.

## **XIII. HYRJA NË FUQI**

1. Këto Terma të Përgjithshme do të hyjnë në fuqi sipas përcaktimeve të Vendimit të Këshillit Drejtues të AKEP për këtë qëllim.
2. Këto Terma të Përgjithshme janë të aplikueshme tek të gjitha marrëveshjet kontraktuale ekzistuese midis sipërmarrësit dhe pajtimtarëve.