



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

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

**Nr. \_\_\_\_\_, datë \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.2013**

**PËR**  
**ZGJIDHJEN E MOSMARRËVESHJEVE**  
**NDËRMJET PAJTIMTARËVE DHE SIPËRMARRËSVE TE**  
**KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE**

*Miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP nr. \_\_\_\_\_, datë \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.2013*

**AUTORITETI  
I  
KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE**

Në mbështetje të shkronjës n) dhe shkronjës p) të nenit 8, nenit 107 dhe nenit 120/1 të ligjit nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, Këshilli Drejtues i AKEP-it, miraton aktin normativ:

**RREGULLORE  
PËR  
ZGJIDHJEN E MOSMARRËVESHJEVE  
NDËRMJET PAJTIMTARËVE DHE SIPËRMARRËSVE TE KOMUNIKIMEVE  
ELEKTRONIKE**

**I. DISPOZITA TË PËRGJITHSHME**

**Neni 1  
Objekti dhe qëllimi**

1. Rregullorja përcakton procedurën dhe strukturën përkatëse për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimtarëve dhe sipërmarrësve, në rastet kur pajtimtari kërkon nga AKEP të zgjidhë mosmarrëveshjen;
2. Qëllimi i rregullores është mbështetja e palëve në mosmarrëveshje për zgjidhjen e saj në mënyrë sa më të shpejtë, të drejtë, transparente dhe të paanshme, në zbatim të kuadrit ligjor dhe rregullator mbi bazën e të cilit rregullohen marrëdhëniet midis pajtimtarëve dhe sipërmarrësve që ofrojnë rrjete dhe shërbime publike të komunikimeve elektronike.

**Neni 2  
Terma dhe nënkuptime**

1. Termat dhe nënkuptimet e tyre të përdorura në këtë rregullore janë të njëjta me ato të përdorura në ligjin nr. 9918, datë 19.05.2008, i ndryshuar “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, (ligji nr. 9918);
2. “Komisioni për Zgjidhjen e Mosmarrëveshjes – KZM”, nënkupton strukturën përkatëse në AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimtarëve dhe sipërmarrësve, në rastet kur pajtimtari kërkon që mosmarrëveshja të zgjidhet nga AKEP;
3. “Palët”, nënkupton pajtimtarin dhe sipërmarrësin si palë në mosmarrëveshje;
4. “Rekomandim i AKEP”, nënkupton mënyrën alternative të paraqitur nga AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, e cila nëse pranohet nga palët, bëhet e detyrueshme;

5. “Të dhënat e nevojshme”, nënkupton dokumentat e përcaktuara në këtë rregullore, të cilat duhet të paraqiten nga pajtimtari në AKEP sëbashku me kërkesën për zgjidhjen e mosmarrëveshjes;
6. “Kontrata e pajtimit”, nënkupton kontratën e lidhur sipas ligjit nr. 9918 midis sipërmarrësit dhe pajtimtarit për sigurimin e lidhjes ose aksesit në rrjetin publik të komunikimeve elektronike;
7. “Procedurat për trajtimin e ankesave”, nënkupton procedurën e përcaktuar në kushtet e kontratës të pajtimtarit, të lidhur midis sipërmarrësit dhe pajtimtarit, mbi mënyrat dhe procedurën për trajtimin e ankesave të pajtimtarëve;
8. “e-ankesa”, nënkupton aplikacionin on-line të publikuar nga AKEP në faqen elektronike, si alternativë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit.

## **II. STRUKTURA PËR ZGJIDHJEN E MOSMARRËVESHJES**

### **Neni 3**

#### **Komisioni i Zgjidhjes Mosmarrëveshjeve – KZM**

1. AKEP për shqyrtimin e kërkesave për zgjidhje mosmarrëveshje midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit dhe dhënien e rekomandimit përkatës, ngre KZM si një strukturë të posaçme *ad hock* që vepron sipas procedurës së përcaktuar në këtë rregullore;
2. KZM përbëhet nga kryetari që është personi i ngarkuar me mbrojtjen e përdoruesve në AKEP dhe dy anëtarë, njeri prej të cilëve është i zyrës së mosmarrëveshjeve dhe personi tjetër në varësi të objektit të mosmarrëveshjes (detyrimet financiare dhe/ose cilësia e shërbimeve të kontraktuara), nga sektori i financës, ose nga sektori i cilësisë së rrjeteve dhe shërbimeve publike të komunikimeve elektronike;
3. Kryetari i Këshillit Drejtues të AKEP, përcakton me urdhër të brendshëm emrat e personave në përbërje të KZM, sipas kushteve të parashikuara në pikën 2 të këtij neni. Nëpërmjet Urdhërit, KZM autorizohet të funksionojë rregullisht në çdo rast që do të paraqitet për shqyrtim të një kërkesë për zgjidhje mosmarrëveshje midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit;
4. KZM, nëse konsataton se një çështje e caktuar është subjekt i shumë kërkesave për zgjidhje të mosmarrëveshjeve me një sipërmarrës të caktuar, ekzaminon nëse procedura për trajtimin e ankesave, sipas nenit 107 të ligjit nr. 9918, zbatohet në mënyrën e duhur nga sipërmarrësi;
5. Nëse procedura për trajtimin e ankesave, sipas nenit 107 të ligjit nr. 9918, nuk zbatohet në mënyrën e duhur nga sipërmarrësi, atëherë KZM i propozon Kryetarit me anë të një Memo marrjen e masave administrative, konform parashikimeve ligjore për këtë qëllim.

### **III. ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE**

#### **Neni 4 Roli i AKEP**

Roli i AKEP në zgjidhjen e mosmarrëveshjeve të lindura midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit kur pajtimtari ia kërkon atë AKEP, është në ofrimin e këshillave dhe ndërmjetësimit nëpërmjet rekomandimit, si alternativë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes në mënyrë të shpejtë, transparente, objektive dhe jodiskriminuese.

#### **Neni 5 Kushtet paraprake**

1. AKEP vihet në lëvizje nga pajtimtari për të filluar procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjes me sipërmarrësin, vetëm kur pajtimtari palë në mosmarrëveshje, pasi ka ezauruar fazën e zgjidhjes së saj nëpërmjet zbatimit të procedurave për trajtimin e ankesave të përcaktuara në kontratën e pajtimit të lidhur me sipërmarrësin, nuk është dakort me përgjigjen me shkrim të sipërmarrësit;
2. Pajtimtari, nëse dëshiron t'i drejtohet AKEP me kërkesë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me sipërmarrësin, duhet që kërkesën ta paraqesi në AKEP brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve pasi ka marrë nga sipërmarrësi përgjigjen me shkrim;
3. AKEP, fillon procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjes me paraqitjen nga ana e pajtimtarit të një kërkesë të rregullt me shkrim, duke bashkëlidhur dokumentat e përcaktuara në këtë rregullore. Nëse kërkesa nuk është e plotë ose e pasaktë, ajo nuk konsiderohet e pranuar nga AKEP në datën e marrjes në dorëzim;
4. Kërkesa me shkrim për zgjidhjen e mosmarrëveshjes mund të dërgohet në AKEP me njerën nga mënyrat e mëposhtme:
  - a) Duke e dorëzuar dorazi në zyrën e Arkiv-Protokollit të AKEP;
  - b) Nëpërmjet postës në adresën:  
Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare  
Rr. "Reshit Çollaku" Nr. 42  
Tiranë-SHQIPERI;
  - c) Në formë elektronike nëpërmjet aplikimit sipas modulit "*e-ankesa*" të publikuar në faqen elektronike të AKEP [www.akep.al](http://www.akep.al)

## **Neni 6**

### **Forma dhe përmbajtja e kërkesës**

1. Forma e paraqitjes nga pajtimtari e kërkesës me shkrim dhe asaj “*on- line*” sipas modulit “*e- ankesa*” për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me sipërmarrësin, përcaktohen në Aneksin 1 të kësaj rregulloreje;
2. Pavarësisht mënyrës së paraqitjes së kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, në përmbajtje të saj duhet të vendoset detyrimisht informacioni lidhur me:
  - a) Të dhënat që shërbejnë për identifikimin dhe adresën e pajtimtarit;
  - b) Të dhënat që shërbejnë për identifikimin dhe adresën e sipërmarrësit;
  - c) Objektin e kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, i cili duhet të jetë i lidhur me kontratën e pajtimit të lidhur midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit dhe mosdakortësinë e tij kundrejt përgjigjes së sipërmarrësit sipas procedurës së ankimit;
  - d) Parashtrimin e pretendimeve dhe kundërshtimeve ndaj përgjigjes së sipërmarrësit lidhur me ankimin.

## **Neni 7**

### **Dokumentat shoqëruese**

Kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes nga AKEP duhet të shoqërohet nga pajtimtari me këto dokumenta:

- a) Kopje të ankimit dërguar sipërmarrësit;
- b) Kopje të përgjigjes së sipërmarrësit lidhur me ankimin;
- c) Kopje të provave shkresore mbi të cilat mbështetet ankimi/mosmarrëveshja (fatura tatimore, fatura e detajuar për pagesën e shërbimeve të përfituara nga sipërmarrësi);
- d) Kopje të kontratës së pajtimit të lidhur midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit;
- e) Çdo dokument tjetër që pajtimtari mendon se lidhet me mosmarrëveshjen.

## **Neni 8**

### **Fillimi i procedurës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes**

1. KZM, fillon procedurën për zgjidhjen e mosmarrëveshjes vetëm nëse pajtimtari e paraqet kërkesën në përputhje të plotë me kushtet përcaktuara në këtë rregullore;
2. Në rastet e paraqitjes së një kërkesë jo të plotë ose të pasaktë, AKEP nëpërmjet personit përgjegjës për mbrojtjen e përdoruesve, nëpërmjet postës ose në mënyrë elektronike (kjo në varësi të mënyrës së përdorur nga pajtimtari për paraqitjen e kërkesës), njofton menjëherë pajtimtarin për nevojën e plotësimit ose saktësimit të kërkesës, duke identifikuar qartë mangësitë;
3. Pajtimtari, me marrjen e njoftimit për plotësimin ose saktësimin e kërkesës, brenda 5 (pesë) ditëve duhet të ridërgojë në AKEP, nëpërmjet postës ose në mënyrë elektronike kërkesën e saktësuar ose të plotësuar sipas njoftimit.

## **Neni 9**

### **Njoftimi i sipërmarrësit**

1. AKEP nëpërmjet KZM, me pranimin e kërkesës së pajtimtarit për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me sipërmarrësin, në rrugë elektronike njofton menjëherë sipërmarrësin për fillimin e procedurës duke i dërguar sëbashku me njoftimin edhe kopje të kërkesës dhe parashtrimeve të paraqitura nga pajtimtari, me qëllim që t'i krijojë sipërmarrësit mundësinë e paraqitjes së shpjegimeve të tij, përpara arritjes së konkluzioneve përfundimtare dhe formulimit të rekomandimit për palët. KZM mund t'i kërkojë sipërmarrësit të dhëna të nevojshme për zgjidhjen e mosmarrëveshjes;
2. Sipërmarrësi, me marrjen e njoftimit, brenda 2 (dy) ditëve duhet t'i paraqesi KZM nëpërmjet postës ose në mënyrë elektronike, shpjegimet dhe parashtrimet e tij, si dhe çdo të dhënë tjetër të kërkuar. Mosparaqitja nga ana e sipërmarrësit e shpjegimeve, parashtrimeve dhe të dhënave të kërkuara, nuk e pengon ecurinë e procesit për shqyrtimin e kërkesës dhe dhënien e rekomandimit nga AKEP.

## **Neni 10**

### **Seanca e pajtimit**

1. KZM, nëse e gjykon të arsyeshme dhe të mundshme, gjatë shqyrtimit të mosmarrëveshjes, përpara arritjes në fazën përfundimtare për dhënien e rekomandimit, mund të thërrasi palët në një seancë pajtimi, duke i'u njoftuar atyre në rrugë elektronike ose telefonike, vendin, datën dhe orën e zhvillimit të seancës së pajtimit;
2. Nëse palët në seancën e pajtimit arrijnë zgjidhjen e mosmarrëveshjes, procedura ndërpritet dhe palët nënshkruajnë me ndërmjetësinë e KZM, aktin e dakortësisë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes;
3. Nëse palët nuk arrijnë dakortësinë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, atëherë KZM vijon procedurën për dhënien e rekomandimit.

## **Neni 11**

### **Shqyrtimi i mosmarrëveshjes**

1. Personi përgjegjës në AKEP për mbrojtjen e përdoruesve, me marrjen e një kërkesë nga pajtimtari për zgjidhje mosmarrëveshje me sipërmarrësin, në një nga mënyrat e parashikuara në këtë rregullore, brenda 2(dy) dite pune vlerëson rregullsinë e saj;
2. Nëse kërkesa rezulton në përputhje me kushtet e përcaktuara në rregullore, atëherë personi përgjegjës sipas pikës 1 të këtij neni, aktivizon menjëherë KZM;
3. Nëse kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes ka mangësi, atëherë, personi përgjegjës në AKEP për mbrojtjen e përdoruesve, sipas procedurës së përcaktuar në rregullore, komunikon me pajtimtarin për plotësimin ose saktësimin e kërkesës;
4. KZM, shqyrton kërkesën për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, në mënyrë transparente, të shpejtë, objektive dhe jo diskriminuese, brenda 12 (dymbëdhjetë) ditëve nga marrja e kërkesës duke marrë në konsideratë brenda këtij afati edhe kryerjen e seancës së pajtimit nëse do të konsiderohet e nevojshme;

5. KZM për shqyrtimin e mosmarrëveshjes, administron provat shkresore të paraqitura nga palët duke i vlerësuar ato dhe pretendimet e paraqitura në parashtrimet respektive, në përputhje me përcaktimet në kontratën e pajtimit dhe kuadrin ligjor e rregullator në fuqi;
6. KZM, me përfundimin e shqyrtimit të mosmarrëveshjes, nëse palët nuk kanë arritur zgjidhjen e saj me pajtim, harton rekomandimin përkatës;
7. AKEP, i'u dërgon palëve me shkrim (me njerën nga mënyrat e përcaktuara në këtë rregullore në varësi të mënyrës së përdorur nga pajtimtari për paraqitjen e kërkesës) rekomandimin e hartuar nga KZM, brënda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e kërkesës së rregullt për zgjidhjen e mosmarrëveshjes;
8. Nëse të dyja palët, pranojnë me shkrim rekomandimin brënda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga data e marrjes së tij nga AKEP, ai bëhet i detyrueshëm. Në rast të kundërt, secila nga palët mund të kërkojë zgjidhjen e mosmarrëveshjes në gjykatën kompetente, sipas legjislacionit në fuqi.

#### **IV. DISPOZITA TË FUNDIT**

##### **Neni 12 Hyrja në fuqi**

Kjo Rregullore hyn në fuqi menjëherë pas miratimit nga Këshilli Drejtues i AKEP dhe publikimit në faqen elektronike të AKEP [www.akep.al](http://www.akep.al)

## ANEKSI 1

### Informacion mbi formën e kërkuar për të paraqitur një mosmarrëveshje midis pajtimitarit dhe sipërmarrësit në formë shkresore nëpërmjet dorëzimit dorazi, postës apo në formë elektronike sipas modulit e-ankesa në faqen zyrtare të AKEP

Lloji i informacionit	Informacioni i kërkuar
Të dhënat e kontaktit të pajtimitarit  Të dhënat e kontaktit të sipërmarrësit	Emri / Mbiemri dhe Adresa e Plote Nr. tel E-mail Sipërmarrësi /Adresa Nr. tel E-mail
Përcaktimi i mosmarrëveshjes	Objekti i kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, lidhur me kontratën e pajtimit të lidhur midis pajtimitarit dhe sipërmarrësit dhe mosdakortësinë e tij kundrejt përgjigjes së sipërmarrësit sipas procedurës së ankimit si dhe parashtimi i pretendimeve dhe kundërshtimeve ndaj përgjigjes së sipërmarrësit lidhur me ankimin.
Baza ligjore	Baza specifike ligjore e mosmarrëveshjes, duke i'u referuar klauzolave ligjore/kontraktuale
Mekanizmi i preferuar për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve	Mekanizmi i preferuar nga pajtimtari për zgjidhjen e mosmarrëveshjes.
Paraqitja e dokumentave shoqeruese sipas nenit 7 të Rregullores apo në formë elektronike të download-ohen në faqen zyrtare të AKEP në adresën: <a href="http://www.akap.al">www.akap.al</a> në site-in: _____	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kopje të ankimit dërgëruar sipërmarrësit;</li> <li>• Kopje të përgjigjes së sipërmarrësit lidhur me ankimin;</li> <li>• Kopje të provave shkresore mbi të cilat mbështetet ankimi/mosmarrëveshja, (fatura tatimore, fatura e detajuar për pagesën e shërbimeve të përfituara nga sipërmarrësi);</li> <li>• Kopje të kontratës së pajtimit të lidhur midis pajtimitarit dhe sipërmarrësit;</li> <li>• Çdo dokument tjetër që pajtimtari mendon se lidhet me mosmarrëveshjen.</li> </ul>
Provat e dokumentuara	Të gjitha pretendimet duhet mbështetur me prova të dokumentuara.
Ndikimi i mosmarrëveshjes	Ndikimin që ka mosmarrëveshja ndaj pajtimitarit. Nëse është e mundur kjo duhet të përcaktohet në mënyrë sasiore.
Masat e propozuara	Përfundimi i pritur nga pajtimtari, me arsyet.