



Rregullore

Për

“Mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”

(Miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP me Nr.2, datë 11.03.2021)

## **Përmbajtja**

<b>HYRJE</b> .....	3
<b>DISPOZITA TË PËRGJITHSHME</b> .....	4
<b>TRANSPARENCA DHE PUBLIKIMI I INFORMACIONIT</b> .....	5
<b>INFORMACIONI PARA-KONTRAKTOR</b> .....	10
<b>KONTRATA E PAJTIMIT</b> .....	12
<b>MASA PËR TË GARANTUAR AKSES TË BARABARTË NË SHËRBIMET E KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE PËR PERSONAT ME AFTËSI TË KUFIZUAR</b> .....	18
<b>ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE</b> .....	21
<b>DISPOZITA TË FUNDIT</b> .....	26

## HYRJE

1. Kjo rregullore është nxjerrë mbështetur në germën a) dhe p) të nenit 8, dhe nenit 98 e vijues të ligjit nr. 9918, datë 19.5.2008 “Për komunikimet elektronike në RSH”, i ndryshuar, si dhe ligjit nr. 9902/2018 “Për mbrojtjen e konsumatorit”, i ndryshuar.

2. Në bazë të përcaktimeve të ligjit nr. 9918/2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, AKEP-i ka miratuar rregulloret e mëposhtme që lidhen drejtpërdrejtë me mbrojtjen e konsumatorëve/pajtimtarëve të shërbimeve dhe rrjeteve të komunikimeve elektronike publike:

- Rregullore nr. 27, datë 21.9.2012, “*Mbi publikimin e informacionit për tarifën si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike*”, e ndryshuar.
- Rregullore nr. 29, datë 29.5.2013, “*Për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet pajtimtarëve dhe sipërmarrësve të komunikimeve elektronike*”;
- Rregullore nr. 31, datë 26.12.2013, “*Për termat e përgjithshme të kontratës së pajtimit për lidhjen dhe aksesin në rrjetin publik të komunikimeve elektronike*”.

3. Duke pasur në vëmendje problematikat e evidentuara në marrëdhëniet midis sipërmarrësve që ofrojnë shërbime të komunikimit elektronik, nevojës për përditësimin e kuadrit rregullator me legjislacionin kombëtar procedural, ndryshimet në kuadrin rregullator të BE-së, si dhe me qëllim konsolidimin e rregulloreve dhe akteve të tjera rregullatore për mbrojtjen e konsumatorit, përfshirë përputhshmërinë me përcaktimet përkatëse të ligjit 9902/2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorit”, i ndryshuar, AKEP-i ka ndërmarrë nismën për harmonizimin e kuadrit aktual rregullator, nëpërmjet hartimit të një rregulloreje të vetme.

4. Ky akt rregullator, synon të sigurojë një mbrojtje më efikase të konsumatorit apo pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike nëpërmjet parashikimit të rregullave më të qarta për të drejtat e pajtimtarëve në marrëdhëniet me operatorët, të cilat përfshijnë:

- kushtet për transparencën dhe publikimin e informacionit nga ofruesit e rrjeteve/shërbimeve të komunikimeve elektronike publike;
- rregulla të qarta për aksesin në shërbimet e emergjencës dhe përcjelljen e informacionit të vendndodhjes së pajtimtarit për këto thirrje përfshirë thirrjet drejt numrit unik të emergjencave 112;
- detyrime të qarta për termat dhe kushtet të cilat duhet të përfshihen dhe të jenë pjesë përbërëse në kontratat e pajtimit për ofrimin e rrjeteve dhe/ose shërbimeve publike të komunikimeve elektronike;
- saktësime për kohëzgjatjen, rinovimin dhe përfundimin e kontratave;
- rregulla për sistemin e faturimit dhe saktësinë e tij;
- masa për garantimin e aksesit të barabartë për personat me aftësi të kufizuar sipas nenit 102/1 të ligjit 9918/2008;
- rregulla më të qarta për trajtimin e ankesave nga operatorët dhe mbajtjen e rekordeve të tyre si dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve pajtimtar-operator.

## KREU I

### DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

#### Neni 1

##### Qëllimi i rregullores

Qëllimi i kësaj rregulloreje është garantimi i interesave të konsumatorit në fushën e shërbimeve të komunikimeve elektronike, harmonizimit të akteve rregullatore që prekin sferën e mbrojtjes së konsumatorëve në një akt të vetëm, si dhe përditësimi dhe përmirësimi i kuadrit rregullator përkundrejt legjislacionit kombëtar dhe atë të Bashkimit Evropian.

#### Neni 2

##### Përkufizime

Përveç sa parashikohet nga ligji 9918/2008, dhe aktet e tjera nënligjore në zbatim të tij, për qëllime të kësaj Rregulloreje, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

- 1. Konsumator** është çdo person, i cili blen ose përdor mallra apo shërbime për plotësimin e nevojave vetjake, për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare ose ushtrimin e profesionit;
- 2. Pajtimtar** është cilido që ka lidhur një kontratë me një sipërmarrës që ofron shërbime të komunikimeve elektronike, të disponueshme për publikun, për përfitimin e shërbimeve të ofruara;
- 3. Kontrata e pajtimit** apo marrëveshja midis sipërmarrësit, ofrues i shërbimeve të komunikimeve elektronike, dhe pajtimtarit përmban të gjithë informacionin e kërkuar në këtë rregullore dhe përfshin ndër të tjera:
  - a. termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës;
  - b. informacion për procedurën e trajtimit të ankesave dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve;
  - c. termat specifike të aplikuar për pajtimtarin, duke përfshirë në aneks të veçantë listën e shërbimeve dhe tarifave përkatëse të aplikuar për pajtimtarin si dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe/ose pajisjeve fundore të ofruara pajtimtarit.
- 4. Procedura për trajtimin e ankesave** është tërësia e veprimeve procedurale dhe formale që sipërmarrësit duhet të ndjekin për trajtimin e ankesave të pajtimtarëve të tyre, në përputhje me përcaktimet e kësaj Rregulloreje.
- 5. Komisioni për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve – KZAM**, është struktura përkatëse në AKEP e ngritur “*ad hoc*” me Urdhër të Kryetarit të KD për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimtarëve dhe sipërmarrësve të rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, sipas përcaktimeve të nenit 120/1 të ligjit 9918/2008, dhe që kryen dhe funksionet e strukturës përgjegjëse për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve (ZAM) në fushën e komunikimeve elektronike dhe postare, sipas përcaktimeve të ligjit 9902/2008 dhe VKM nr.1089, datë 24.12.2020.

**6. Të dhëna për vendndodhjen** është çdo e dhënë e përpunuar në një rrjet të komunikimeve elektronike, që tregon pozicionin gjeografik të pajisjes fundore të një përdoruesi të rrjetit të komunikimeve elektronike ku:

- në një rrjet publik celular, janë të dhënat e përpunuara, të gjeneruara nga infrastruktura e rrjetit ose aparati celular, që tregon pozicionin gjeografik të pajisjes fundore të përdoruesit;
- në një rrjet publik fiks, janë të dhënat për adresën fizike të pikës fundore të rrjetit.

## KREU II

### TRANSPARENCA DHE PUBLIKIMI I INFORMACIONIT

#### Neni 3

##### Publikimi i informacionit

Sipërmarrësit janë të detyruar të publikojnë informacion në lidhje me tarifat, 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-it.

#### Neni 4

##### 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 tarifat që publikon. Tarifat e publikuara duhet të jenë saktësisht të njëjta me tarifat e aplikuara për faturimin e pajtimtarit. Sipërmarrësit duhet të përdorin procedura të sakta në përcaktimin e tarifave që do të publikojnë (me aq shifra pas presjes dhjetore sa t'i afrohet numrit real) me qëllim që të mos krijohen keqkuptime midis konkurrenteve dhe të krijojë lehtësi krahasimi nga pajtimtarët.

**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, kushte rreth kohës së përdorimit dhe opsionet shtesë.

**c) Informacioni mbi tarifat duhet të jetë i qartë dhe i kuptueshëm.** Sipërmarrësit duhet të publikojnë një informacionin mbi tarifat që të jetë i qartë, i kuptueshëm, lehtësisht për t'u gjetur duke përfshirë të gjithë informacionin për llojet dhe kushtet e shërbimeve, ofrimin e shërbimeve

falas, tarifata speciale të shërbimeve e tjera. Informacioni për tarifata duhet t'i jepet pajtimtarit përpara se t'i ofrohet shërbimi.

**d) Informacioni mbi tarifata duhet të jetë i plotë.** Tarifata 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 5

### Lloji dhe përmbajtja 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 saktë;
- b) Formën ligjore;
- c) Adresën zyrtare dhe elektronike;
- d) Numrin e regjistrimit në QKB;
- e) Numrat e telefonit të kujdesit ndaj klientit;
- f) Adresën e e-mailit dhe faqen e Internetit.

**1.2** Shërbimet e ofruara:

Sipërmarrësit që ofrojnë shërbim publik telefonik, të lëvizshëm dhe fiks, 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) dhe shërbime të tjera që mund të përfshihen (vetëm ato që ofrohen nga sipërmarrësi) si:
  - i. identifikimin e linjës së palës thirrëse dhe palës së thirrur;
  - ii. shërbimin e klientit të operatorit;
  - iii. numërorin telefonik nga operatori (i printuar ose elektronik) për abonentët e vet;
  - iv. shërbimi i informacionit për numrat (kërkimit të informacionit) në numëror
  - v. pengesa selektive e thirrjeve;
  - vi. mundësinë e përdorimit të ofruesve alternative të thirrjeve telefonike si karta me parapagim (OSHKP), Z(P)B;
  - vii. aksesin në shërbimet me numra jo gjeografike;
  - viii. ofrimin e telefonave publikë me pagesë;
  - ix. mbrojtjen e të dhënave personale sipas legjislacionit në fuqi që rregullon fushën e mbrojtjes së të dhënave personale;
  - x. shërbimet në kushte të veçanta, sipas përcaktimeve në pikën 3 të nenit 27 të ligjit 9918/2008;

**xi.** ofrimin e pajisjeve fundore të veçanta të telekomunikacioneve për konsumatorë me aftësi të kufizuara ose nevoja sociale të veçanta.

### **1.3** Roaming ndërkombëtar (për shërbimin celular):

- a)** në cilat vende ofrohet roaming ndërkombëtar;
- b)** mënyrën e aktivizimit të shërbimit roaming dhe tarifën përkatëse;
- c)** këshilla për përzgjedhjen automatike dhe manuale të rrjetit gjatë kohës në roaming;
- d)** 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;
- e)** këshilla drejtuar pajtimtarit 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:

- a)** nevoja për të përmbushur disa kushte teknike paraprakisht si pamundësia për akses në Internet nëse shërbime të caktuara telefonike janë të zëna;
- b)** nevoja për të zotëruar aparate të caktuara telefonike për përfundimin e shërbimit;
- c)** 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:

- a)** programi tarifor i ndarë sipas mënyrës së pagesës: parapagim, kontratë, hibrid;
- b)** tarifa e regjistrimit (nëse ka të tillë);
- c)** pajtimi mujor (nëse ka të tillë);
- d)** koha minimale fillestare e tarifimit dhe mënyra e tarifimit të kohës së thirrjes;
- e)** garancitë e vendosura nga pajtimtari (nëse ka të tilla);
- f)** minuta të përfshira (kombëtare, ndërkombëtare etj.);
- g)** SMS të përfshira (kombëtare, ndërkombëtare etj.);
- h)** internet i përfshirë i shprehur në njësi (MB, GB etj.);
- i)** tarifa e thirrjeve të detajuara sipas destinacionit, kohëzgjatjes etj.;
- j)** tarifën për Roaming të detajuara sipas shteteve dhe operatorëve;
- k)** publikimi i shërbimeve pa pagesë;
- l)** çdo tarifë tjetër që është objekt i faturimit të pajtimtarit.

**3.** Për shërbimin internet:

- a)** tarifa e pajtimit mujor sipas shpejtësisë së transmetimit dhe limitit;
- b)** tarifa e instalimit sipas shpejtësisë së transmetimit dhe limitit;
- c)** tarifa për çdo njësi të harxhuar mbi limitin e përcaktuar në paketë;

**d)** çdo tarifë tjetër që është objekt i faturimit të pajtimtarit.

**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 p.sh., për sekondë (apo bllok sekondash etj.), për impulse, për bit/Mb etj.

**5.** Tarifat e instalimit, ri-instalimit dhe ndërprerjes së shërbimit në fjalë:

**a)** pagesa minimale mujore nëse aplikohet;

**b)** në rastet kur programi tarifor ka pagesë fikse mujore, duhet të jepen detaje:

**i.** çfarë përfshihet në pagesën mujore si p.sh., minuta thirrje, SMS, MMS, kapacitet download dhe/ose upload;

**ii.** tarifat dhe mënyra e tarifimit pas konsumit të komunikimeve të përfshira në pagesën mujore;

**iii.** pagesa maksimale, nëse aplikohet.

**6.** Tarifat e mirëmbajtjes, 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 përkatëse për këto breza orare;

**10.** Të gjitha çmimet e shërbimeve duhet të publikohen duke përfshirë vlerën e TVSH.

**11.** Kur ofrohen paketa të ndryshme tarifore për të njëjtin shërbim, duhet që sipërmarrësi të bëjë të disponueshme simulatorë (interaktive 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 pajtimtarit për çdo lloj profili.

## **Neni 6**

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

**1.** Informacioni i publikuar duhet të jetë i shkruar në mënyrë të qartë në:

**a)** faqen e Internetit të sipërmarrësit.

**b)** pikat e shitjes të veta, të agjentëve dhe/ose të distributorëve të tij;



c) 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, 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. Punonjësit në pikat e shitjes duhet të japin informacion të detajuar dhe sqarime për të interesuarit dhe të disponojë në formë të printuar (në formë fletëpalosje) çdo paketë tarifore të ofruar. Për ofertat/promocionet në fuqi, sipërmarrësi duhet të garantojë informacionin në formë fletëpalosjesh ose të mundësojë dhënien e informacionit për ato në formë të printuar kur i kërkohet nga të interesuarit.

4. Nëse përfitimi i shërbimit përfshin blerjen e një produkti të paketuar (si p.sh., kartë SIM me parapagim), produkti i paketuar duhet të përshijë:

a) identifikimin e ofruesit të shërbimit;

b) përshkrim të përgjithshëm të shërbimit, duke deklaruar karakteristikat kryesore të tij;

c) vendet (pika shitje dhe/ose faqe interneti) ku mund të merret informacion për kushtet dhe të gjitha tarifatat e tjera për ofrimin dhe përdorimin e shërbimit.

5. Për çdo ndryshim të kushteve të ofrimit të shërbimit, sipërmarrësi duhet të përditësojë informacionin e mundësuar për publikun dhe pajtimtarin, duke ndjekur në mënyrë të përpiktë detyrimet e kësaj rregulloreje.

## **Neni 7**

### **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 8**

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

Sipërmarrësi duhet të publikojë në çdo rast një informacion të saktë të tarifave, me qëllim që të mos çënohen interesat e konsumatorit. Tarifatat që publikohen sipërmarrësi duhet 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 në faturën që i paraqitet pajtimtarit.

## **KREU III**

### **INFORMACIONI PARA-KONTRAKTOR**

#### **Neni 9**

#### **Detyrimi për informacion përpara lidhjes së kontratës**

1. Përpara se një konsumator të shfaqë vullnetin për të lidhur një kontratë pajtimi me sipërmarrësin e shërbimeve të komunikimeve elektronike, duhet t'i vendoset në dispozicion i gjithë informacioni i referuar në nenin 35 të ligjit 9902/2008, i ndryshuar, si dhe informacionin që do të përmbajë kontrata e pajtimit, sipas përcaktimeve në nenin 99 të ligjit 9918/2008, i ndryshuar, përfshirë kërkesat dhe specifikimet e dhëna në këtë rregullore.
2. Ky informacion duhet të ofrohet në një mënyrë të qartë dhe të kuptueshme nga sipërmarrësi i shërbimit të komunikimeve elektronike, në një dokument, në një format të shkruar ose format elektronik (digjital) që mund të shkarkohet (download), lexohet apo konsultohet lehtësisht nga konsumatori. Sipërmarrësi i shërbimit duhet të informojë qartësisht konsumatorin për të drejtën mbi disponimin e këtij dokumenti apo informacioni, dhe mbi rëndësinë e ruajtjes së të tij për qëllime të dokumentimit, referimit dhe riprodhimit të tij në të ardhmen.

#### **Neni 10**

#### **Detyrimi për informacion në kontratat e lidhura në largësi apo jashtë qendrave të tregtimit**

1. Përpara se një konsumator të lidhë një kontratë në largësi apo një kontratë jashtë qendrave të tregtimit, sipërmarrësit që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike publike duhet të vendosin në dispozicion të konsumatorit të gjithë informacionin e parashikuar në nenin 36, të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, dhe Ligjit nr.107/2015, datë 01.10.2015, “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”.
2. Sipërmarrësit që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike publike për zbatimin e kushteve të këtij neni mund të zgjedhin përdorimin e mjeteve të ndryshme të komunikimit si: faqe internet web, aplikacione (apps), adresë *e-mail*-i dhe çdo mjet tjetër, i cili përmbush kushtet e ligjit 9902/2008 për t'u konsideruar mjet i qëndrueshëm komunikimi.

#### **Neni 11**

#### **Formati dhe publikimi i informacionit për termat e kontratës së pajtimit**

1. Sipërmarrësit që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike publike, kanë detyrim të publikojnë në faqet e tyre të internetit termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës tip që do të aplikojnë dhe çdo ndryshim të tyre të paktën 30 ditë përpara hyrjes në fuqi. Publikimi në faqen web kryhet nga sipërmarrësi në një seksion lehtësisht të aksesueshëm dhe dallueshëm nga konsumatorët/pajtimtarët duke përfshirë në këtë publikim edhe:

- datën e hyrjes në fuqi;

- detaje të kontaktit të sipërmarrësit si, numër telefoni, adresë *e-mail*-i, për të venë në dispozicion të personave me aftësi të kufizuar versionin në ‘large print’ ose ‘braille’ të dokumentit të publikuar.

**2.** Sipërmarrësit kanë detyrim që 15 ditë përpara publikimit të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës tip apo ndryshimeve të tyre, t’ia paraqesin ato AKEP-it për vlerësim, duke paraqitur kopje të kontratës tip e cila përmban termat dhe kushtet e përgjithshme, përfshirë planet tarifore/kategorinë e pajtimtarëve për të cilat aplikohen ato, dhe informacionin që i vihet në dispozicion pajtimtarëve.

**3.** AKEP-i kryen vlerësimin e informacionit të depozituar sipas pikës më sipër dhe rezervon të drejtën për të kërkuar ndryshime të termave dhe kushteve të përgjithshme dhe elementëve të tjerë të kontratës tip brenda 10 ditëve, nëse ato nuk janë në përputhje me përcaktimet e ligjit 9918/2008, dhe akteve të tjera ligjore dhe nënligjore të aplikueshme, përfshirë edhe përcaktimet e kësaj rregullore.

**4.** Termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës tip, duhet të jenë të veçanta sipas kategorisë së pajtimtarëve, mënyrës së pagesës dhe planeve tarifore, sidomos për operatorët e rrjeteve publike celulare. Nëse këto terma dhe kushte të përgjithshme të kontratës tip ofrohen në mënyrë të konsoliduar, ato duhet të evidentojnë në mënyrë të qartë ndryshimet midis termave dhe kushteve për kategori të ndryshme të pajtimtarëve, me parapagim dhe/ose paspagim, apo kombinim të tyre, për të dhënë një informacion sa më të plotë dhe të qartë, para dhe pas kontraktuale, dhe të dallueshëm për pajtimtarin për përdorimin e shërbimeve, duke përdorur një stil të veçantë (bold dhe underlined), për të evidentuar ndryshimet në terma dhe kushtet e kategorive të ndryshme të pajtimtarëve.

**5.** Sipërmarrësit kanë detyrimin e njoftimit me shkrim, por dhe nëpërmjet formatit elektronik secilës prej kategorive të pajtimtarëve të prekur nga ndryshimet e kontratës sipas përcaktimeve në ligjin 9918/2008 dhe në këtë rregullore. Sipërmarrësi duhet të sigurohet që informacioni lidhur me ndryshimet të jetë i përshtatur në çdo format dhe lehtësisht i aksesueshëm dhe i përftueshëm nga secila kategori pajtimtarësh e interesuar.

**6.** Shkrimi i përdorur në kontratat e pajtimit duhet të jetë “Times New Roman”, me madhësi të karakterit të shkrimit, të paktën 10.

## **Neni 12**

### **Informimi dhe publikimi i informacionit për personat me aftësi të kufizuara**

**1.** Sipërmarrësit të informojnë rregullisht pajtimtarët me aftësi të kufizuara për detajet e produkteve dhe shërbimeve të projektuara për ata.

**2.** Sipërmarrësi duhet të sigurojë që informacioni i dhënë në faqen e internetit në lidhje me produktet dhe shërbimet e tij, duke përfshirë të gjitha informacionet e dhëna për shumicën e pajtimtarëve sipas përcaktimeve në këtë Rregullore, është i arritshëm për pajtimtarët me aftësi të kufizuara.

**3.** Me qëllim që informacion në lidhje me produktet dhe shërbimet të jetë i mundur për personat me aftësi të kufizuar, çdo sipërmarrës duhet të sigurojë përmbushjen e iniciativës “Web Accessibility Initiative” siç është zhvilluar nga World Wide Web Consortium (W3C), dhe, faqja e internetit të sipërmarrësit duhet të përfshijë sa vijon:

- a) akses me një klikim nga faqja kryesore (home page) e faqes së internetit të sipërmarrësit në Seksionin e Aftësisë së Kufizuar të asaj faqeje në internet;
- b) seksion të veçantë të Aftësisë së Kufizuar në faqen e internetit të sipërmarrësit, që përmban informacion gjithëpërfshirës në lidhje me produktet dhe shërbimet që ai ofron, të cilat janë me interes dhe rëndësi të veçantë për këtë kategori njerëzish.

### **Neni 13**

#### **Sigurimi i Shërbimit të konvertimit (Relay Service)**

**1.** Sipërmarrësit duhet të sigurojnë për pajtimtarët me aftësi të kufizuar shërbimin e konvertimit (Relay Service), i cili garanton si më poshtë:

- a) facilitetet për marrjen dhe përkthimin/konvertimin e komunikimeve zanore në tekst dhe bartjen e këtij teksti në terminalin e pajtimtarëve të çdo ofruesi të Shërbimeve Publike Telefonike dhe anasjelltas;
- b) facilitetet për marrjen dhe transmetimin e komunikimeve zanore paralelisht me komunikimet me tekst, duke lejuar që të dy kanalet të punojnë së bashku (*in tandem*) për të përcjellë pothuajse në sinkron zërin dhe tekstin;
- c) aksesim nga Përdoruesit e Fundit të shërbimit, nga pajisjet e përputhshme terminale, duke përfshirë telefonat me tekst, lexuesit *Braille*, kompjuterët personalë dhe telefonat mobil;
- d) lehtësira për të lejuar pajtimtarët, të cilët, për shkak të aftësisë së tyre të kufizuar, kanë nevojë të bëjnë thirrje duke përdorur një Shërbim Relay, për të marrë thirrje hyrëse përmes Shërbimit Relay, pa pasur nevojë që pala thirrëse të krijojë një prefiks;
- e) lejon komunikimin ndërmjet Pajtimtarëve të shërbimit me shpejtësi ekuivalente me komunikimet zanore;
- f) ofron njoftime me zë të progresit të thirrjeve në një formë të përshtatshme;
- g) siguron lehtësi për akses në shërbimet e emergjencës;
- h) siguron aksesin në shërbimet e asistencës së operatorit dhe kërkimit në numëror duke përdorur numra me kod të shkurtër.

## **KREU IV**

### **KONTRATA E PAJTIMIT**

#### **Neni 14**

#### **Informacioni që përmban Kontrata e Pajtitimit**

**1.** Kontrata e lidhur midis sipërmarrësit dhe pajtimtarit duhet të përmbajë në veçanti informacionin e kërkuar në pikën 1 të nenit 99 të Ligjit 9918/2008, përfshirë kërkesat dhe specifikimet e dhëna në këtë rregullore, kryesisht:

- a) emrin dhe adresën e sipërmarrësit;
- b) identitetin e plotë të pajtimtarit dhe adresën e tij;
- c) shërbimet e ofruara, cilësinë e shërbimit të ofruar, si dhe kohën për lidhjen fillestare, duke përfshirë:
  - i. informacion për ofrimin e aksesit në shërbimet e emergjencës dhe informacioni për vendndodhjen e numrit thirrës dhe çdo kufizim në ofrimin e informacionit për vendndodhjen;
  - ii. informacion për çdo kusht tjetër që kufizon aksesin në, dhe/ose përdorimin e shërbimeve dhe aplikimeve, ku këto kushte lejohen;
  - iii. informacion për çdo procedurë të vendosur nga sipërmarrësi për të matur dhe drejtuar trafikun, në mënyrë që të evitohet ngarkesa ose mbingarkesa e lidhjeve të rrjetit;
  - iv. çdo kufizim të vendosur nga ofruesi për përdorimin e pajisjeve fundore të ofruara;
  - v. nivelet minimale të cilësisë së shërbimit të ofruar, koha për lidhje fillestare, koha për riparimin e difekteve si dhe parametrat e tjerë;
- d) llojin dhe mënyrën e mirëmbajtjes së shërbimeve të ofruara;
- e) informacion të hollësishëm për tarifat, si dhe periudhën kohore për njoftimin e çdo ndryshimi të tyre;
- f) informacion për hyrjen në fuqi, kohëzgjatjen e kontratës, kushtet për shtyrjen dhe përfundimin e kontratës dhe të ofrimit të shërbimeve, duke përfshirë ;
  - i. minimumin e përdorimit ose kohëzgjatjes së nevojshme për të përfituar nga kushtet e ofruara promotionale;
  - ii. çdo detyrim lidhur me mbartjen e numrit dhe tregues të tjerë;
  - iii. çdo detyrim të papaguar me përfundimin e kontratës, duke përfshirë çdo rimbursim të kostos në lidhje me pajisjet fundore;
- g) mënyrat e kompensimit dhe të rimbursimit në rastet kur shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë;
- h) udhëzime për procedurat e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve;
- i) detyrimin për njoftim e pajtimtarëve për ndryshimet e parashikuara në kushtet e kontratës së pajtimit dhe udhëzimet për mënyrën e veprimit për pranimin e kushteve të reja, shtyrjen ose përfundimin e kontratës;
- j) procedurat që ndiqen në rast të moskryerjes së pagesës apo të kryerjes me vonesë të pagesave për shërbimet, penaltitetet përkatëse nëse ka të tilla;
- k) masat që mund të ndërmerren nga sipërmarrësi si kundërveprim ndaj incidenteve të sigurisë ose integritetit, apo për shkak të kërcënimeve dhe cenimeve.

## **Neni 15**

### **Përshkrimi i shërbimeve dhe cilësia e shërbimit**

**1.** Si pjesë e informacionit për shërbimet e ofruara dhe cilësinë e shërbimit sipërmarrësi në kontratën e lidhur me pajtimtarin duhet të përfshijë përshkrimin e shërbimit/shërbimeve që janë objekt i kontratës, përfshirë elementët e mëposhtëm:

- a) emri i produktit (ofertës apo planit tarifor);
- b) mënyra e pagesës për shërbimet, me parapagim apo paspagim;
- c) shërbimet e përfshira në ofertë/plan tarifor (d.m.th., shërbime më vete (*stand-alone*), paketë e integruar (*bundle*), elementët e përfshira në paketë);
- d) masën në të cilën produkti dhe shërbimi është i dizajnuar për pajtimtarët me aftësi të kufizuara (nëse është e aplikueshme);
- e) referenca nëpërmjet një linku në faqen e internetit të sipërmarrësit të publikimit të zonës së mbulimit me shërbim rrjeti celular;
- f) për paketat *bundle*, sasinë e njësive të shërbimeve të përfshira në paketën tarifore për secilën prej njësive si p.sh., thirrje, SMS, data, shërbime në roaming etj., si dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve, nëse ka të tilla;
- g) përmbajtja audiovizive e përfshirë (nëse ka të tilla) si emri i paketës, numri dhe lista e kanaleve TV të përfshira në paketë. Në këtë informacion përfshihet dhe sqarim për nivelin e kontrollit të operatorit në përmbajtjen e listës së kanaleve TV, dhe nëse ajo është objekt ndryshimi gjatë kohëzgjatjes së kontratës, si dhe detyrimi i sipërmarrësit për njoftimin e pajtimtarit për çdo reduktim në listën e kanaleve TV dhe masat në dispozicion të pajtimtarit për kompensim dhe/ose përfundim të kontratës pa penalitet në rast të reduktimit/heqjes së kanaleve të caktuara TV nga paketa;
- h) llojet e shërbimit të mirëmbajtjes dhe shërbimet e kujdesit ndaj klientit;
- i) shërbime jo-të komunikimeve elektronike (nëse ka të tilla) si shërbimet *Cloud*, pajisjet fundore të përfshira në paketën tarifore si aparat telefonik, modem apo router, si dhe çdo kufizim për përdorimin e tyre etj.;
- j) për rrjetet celulare përfshihet dhe informacioni për shërbimet e roamingut, mënyrën e aktivizimit, përdorimit dhe tarifimit të tyre, përfshirë informacion për shërbimet e rregulluara roaming, sipas vendimeve përkatëse të AKEP-it, kontrollin e shpenzimeve në roaming nëpërmjet limitit financiar dhe/ose sasior dhe mekanizimit të ndërprerjes (*cut off*), si dhe për mbrojtjen nga roamingu i padëshiruar në zonat kufitare brenda territorit të Shqipërisë;
- k) sqarimin për detyrimin e ofrimit të aksesit në shërbimet e emergjencës dhe informacioni për vendndodhjen e numrit thirrës, dhe çdo kufizim në ofrimin e shërbimeve të informacionit për vendndodhjen.

2. Si pjesë e informacionit për karakteristikat kryesore të secilit shërbim të ofruar, sipërmarrësit përfshijnë dhe nivelet minimale të cilësisë së shërbimit të ofruar, si koha për lidhje fillestare, koha për riparimin e defekteve dhe, kur është e përshtatshme, edhe parametra të tjerë të cilësisë së garantuar nga ofruesi i shërbimit sipas rregullores përkatëse të AKEP-it për treguesit e cilësisë së shërbimit, si dhe mënyrat e kompensimit dhe të rimbursimit të pajtimtarit, në rastet kur shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë.

## **Neni 16**

### **Informacioni për Tarifat dhe mënyrën e pagesës**

**1.** Ofruesi i shërbimit përfshin një informacion të hollësishëm për tarifatat në lidhje me çdo shërbim që është pjesë e kontratës, nëpërmjet një aneksi të veçantë të kontratës “Lista e Shërbimeve dhe Çmimeve”, duke përfshirë në veçanti, sipas rastit të zbatimit të tyre:

**a)** tarifatat e instalimit, aktivizimit, tarifën periodike mujore përgjatë kohëzgjatjes minimale të kontratës;

**b)** kohëzgjatja e uljeve të çmimit (nëse aplikohen) dhe tarifatat përkatëse pas përfundimit të kohëzgjatjes së uljeve të çmimit të përfshira në kontratë;

**c)** tarifatat për njësi të shërbimeve të cilat nuk janë të përfshira në paketë;

**d)** tarifatat për njësi të shërbimeve si thirrje, SMS, data etj., të aplikueshme pas konsumit të njësive të përfshira në paketë (*bundle*);

**e)** penalitete, nëse aplikohen, për vonesa në pagesa, dhe mënyrën e llogaritjes së tyre;

**f)** tarifa për thirrjet drejt kujdesit ndaj klientit, nëse janë me pagesë ose jo;

**g)** çmimi i pajisjes fundore të përfshirë në paketë (tarifa totale ose tarifa periodike mujore);

**h)** mënyra e pagesës së shërbimeve, me paspagim, parapagim apo kombinim i tyre;

**i)** çdo pagesë paradhënie apo të vendosur si garanci nga pajtimtari (nëse ka të tilla) dhe mënyrën e përdorimit dhe kthimit të saj;

**j)** mënyrën se si mund të merret informacion i përditësuar për të gjitha tarifatat e aplikueshme.

**2.** Informacioni për tarifatat i përfshirë në Aneks të kontratës duhet të jetë sa më i plotë dhe tarifatat duhet të jenë të shprehura në monedhën Lek dhe të përfshijnë TVSH.

**3.** Informacioni për tarifatat në rrjetet celulare përfshin edhe tarifatat për shërbimet roaming si dhe shërbimet e rregulluara roaming ndërkombëtar (përfshirë Kosovën dhe Ballkanin Perëndimor), dhe vendet ku aplikohen, duke dhënë detaje dhe informacion për nivelin e tarifave të rregulluara roaming dhe mënyrën e përdorimit/zgjedhjes të tyre, përfshirë çdo politikë përdorimi të drejtë kur është e aplikueshme. Informacioni për tarifatat roaming përfshin edhe sqarime për pajtimtarin për masat për kontrollin e shpenzimeve sipas limitit financiar dhe/ose sasi si dhe për mekanizimin e ndërprerjes (*cut off*) në rast të arritjes së limitit të paracaktuar apo zgjedhur nga pajtimtari, sipas përcaktimeve të vendimeve të AKEP-it.

**4.** Shënimet që shoqërojnë tarifatat duhet të jenë të qarta të lexueshme dhe të përfshijnë shpjegime për njësitë e tarifimit dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve.

**5.** Shënimet për pajtimtarët e shërbimeve me paspagim të paketave celulare, përfshijnë sqarimin për dërgimin e SMS-ve informuese kur arrihet niveli 80% i konsumit të njësive të të dhënave (data) të përfshira në paketë si dhe kur arrihet niveli 100% i konsumit të njësive (data) të përfshira në paketë dhe pajtimtari është objekt i tarifimit me çmime standarde për njësi konsumi. SMS-të informuese duhet të përmbajnë një link përcjellës drejt faqes internet ku jepen informacione dhe asistencë për mbajtjen e konsumit nën kontroll dhe tarifatat që i aplikohen pajtimtarit në rast të përfundimit të njësive të paketës.

## **Neni 17**

### **Kohëzgjatja e kontratës, kushtet për rinovimin, ndryshimet dhe përfundimin**

**1.** Sipërmarrësit e shërbimeve të komunikimeve elektronike nuk duhet të vendosin apo të përcaktojnë detyrime për lidhjen e kontratave të pajtimit me afat të caktuar me kohëzgjatje minimale më të gjatë se 24 muaj. Sipërmarrësit kanë detyrimin t'i ofrojnë konsumatorit edhe mundësinë e lidhjes së kontratës me afat të caktuar me kohëzgjatje minimale 12 muaj.

**2.** 30 ditë përpara përfundimit të kontratës së lidhur me afat të caktuar, sipërmarrësi njofton pajtimtarin për mundësinë e ndërprerjes së kontratës ose të vazhdimit të saj me afat të pacaktuar. Sipërmarrësit duhet të njoftojnë dhe informojnë pajtimtarin, në mënyrë të qartë në lidhje me:

**a)** datën e përfundimit të kohëzgjatjes minimale të kontratës dhe kthimin e saj në kontratë me afat/kohëzgjatje të pacaktuar;

**b)** shërbimet që janë pjesë e kontratës (p.sh., telefoni fikse/mobile, akses në internet broadband fikse/mobile etj..) dhe tarifën aktuale të pajtimit mujor, si dhe ndryshimet që mund të ketë (nëse ka të tilla) në shërbimet dhe tarifën mujore pas kësaj date;

**c)** detaje të opsioneve të disponueshme për pajtimtarin në përfundim të afatit të kontratës me afat të caktuar.

**3.** Në rast se pajtimtari shpreh vullnetin për të vazhduar me kontratën ajo kthehet në kontratë me afat të pacaktuar. Pajtimtari gëzon të drejtën për ta zgjidhur kontratën me afat të pacaktuar, në çdo kohë, me një njoftim 30 ditor kundrejt sipërmarrësit, sipas parashikimeve të legjislacionit në fuqi që rregullon regjimin e të drejtave dhe detyrimeve në RSH. Edhe sipërmarrësi gëzon të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata me afat të pacaktuar me një njoftim 30 ditor kundrejt pajtimtarit.

**4.** Nëse pajtimtari nuk i pranon kushtet e reja të njoftuara nga sipërmarrësit e rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike sipas procedurës dhe afateve të vendosura në këtë rregullore, ai ka të drejtë për t'u tërhequr nga kontrata pa penalitet.

## **Neni 18**

### **Zgjidhja e kontratës me afat të caktuar**

**1.** Në rast se pajtimtari dëshiron të përfundojë kontratën me afat të caktuar përpara afatit të përfundimit të saj, sipërmarrësi ka të drejtë të vendosë penalitet tek pajtimtari për përfundim para afatit të kontratës me kohëzgjatje të caktuar. Vlera e kompensimit të kërkuar duhet të jetë e përshkallëzuar, proporcionale në raport me periudhën e mbetur, duke marrë në konsideratë faktorë të tillë si vlera e kontratës apo tarifa e pajtimit mujor, angazhimet e pajtimtarit për të qëndruar për një kohëzgjatje minimale me operatorin apo për të kryer një nivel të caktuar shpenzimesh gjatë kohëzgjatjes minimale të kontratës, apo uljet e përfituara nga pajtimtari.

**2.** Në këto raste, penaliteti për përfundim para afatit minimal të kontratës që mund të kërkojë operatori nga pajtimtari nuk mund të jetë më i lartë se:

**a)** pagesa e tarifës bazë mujore e të gjithë muajve të mbetur të kontratës,



**b)** diferenca që rezulton midis shpenzimeve totale që pajtimtari është angazhuar të kryejë gjatë gjithë kohëzgjatjes minimale të kontratës dhe nivelit të shpenzimeve totale të kryera nga pajtimtari deri në shkëputjen para afatit të kontratës, nëse kontrata përmban angazhim të tillë të pajtimtarit. Në të tilla raste aplikohet vlera më e ulët midis (a) dhe (b).

**3.** Në rast se pajtimtari kërkon të përfundojë kontratën me afat të caktuar para afatit, dhe zgjedh që të mbajë pajisjen fundore të përfshirë në paketë në kohën e lidhjes së kontratës për shërbimet e komunikimeve elektronike publike (*bundle*), kompensimi për pajisjen fundore nuk duhet të jetë më i lartë se vlera proporcionale e tij, e llogaritur në bazë të vlerës monetare të deklaruar të aparatit në momentin e lidhjes së kontratës ose në bazë të pjesës së tarifës së shërbimit për muajt e mbetur deri në fund të afatit të kontratës, duke aplikuar vlerën më të ulët midis tyre.

Sipërmarrësi ka detyrim që të heqë të gjitha kufizimet për përdorimin e pajisjes fundore në rrejet të tjera, pa pagesë dhe jo më vonë se data e pagesës nga pajtimtari e kompensimit për pajisjen fundore.

**4.** Sipërmarrësi ka detyrim të bëjë transparent dhe të përfshijë në kontratë detajet e kostos totale që pajtimtari do duhet të paguajë në rast të përfundimit para afatit të kontratës për secilin muaj që mund të ndodhë ky përfundim kontrate nga pajtimtari.

## **Neni 19**

### **Saktësia e Faturimit**

**1.** Sipërmarrësi duhet të vendos në dispozicion të pajtimtarit pa pagesë një faturë të detajuar për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike. Fatura paraqet në mënyrë të saktë dhe të vërtetë shumën monetare të tarifuar dhe sasinë e shërbimeve të ofruara pajtimtarit.

**2.** Sipërmarrësi duhet të ruaj rekordet e faturimit, me qëllim për të garantuar përputhshmërinë me pikën 1 më sipër, për të paktën 12 muaj nga data e krijimit të tyre. Ky detyrim është i aplikueshëm edhe në përputhje me kërkesat e legjislacionit përkatës për mbrojtjen e të dhënave personale.

**3.** Sipërmarrësit duhet të sigurojnë për pajtimtarët mekanizma të kontrollit të brendshëm për të parandaluar mbifaturimin e tyre dhe të dokumentojnë proceset për identifikimin, investigimin dhe trajtimin e rasteve të tarifimit jo të saktë, përfshirë edhe rastet e ankesave të pajtimtarëve për mbifaturim.

**4.** Në rastet kur sipërmarrësi identifikon nëpërmjet një ankese/kërkesë apo nëpërmjet sistemeve të kontrollit të brendshëm të tij, se një pajtimtar është mbifaturuar, ai duhet të marrë masat e duhura dhe proporcionale korrektuese për mbifaturimin. Sipërmarrësi duhet të kryejë:

- a)** një analizë për zbulimin e shkakut të mbifaturimit të verifikuar;
- b)** të identifikojë shkakun;
- c)** të ndërmarrë masa proporcionalë rregulluese për korrigjimin e gabimit;

d) të informojë pajtimtarin.

5. Nëse shkak i identifikuar i gabimit prek dhe pajtimtarë të tjerë, atëherë masat korrektuese për mbifaturimin duhet të aplikohen për të gjithë pajtimtarët e prekur dhe faturat/faturimet përkatëse.

## **Neni 20**

### **Aksesi i pajtimtarit në informacionin e faturimit**

1. Sipërmarrësit kanë detyrim të ofrojnë për çdo pajtimtar të tyre, sipas kërkesës, dhe pa pagesë, akses në informacionin e duhur të faturimit për t'i mundësuar pajtimtarit të:

a) verifikojë dhe kontrollojë shumat e faturuara;

b) monitorojë në mënyrën e duhur përdorimin dhe shpenzimet duke patur kontroll në faturat e tij.

2. Sipërmarrësit kanë detyrim të japin/dorëzojnë faturën e detajuar apo përmbledhur, në adresën përkatëse të pajtimtarit me plan tarifor me paspagim, sipas zgjedhjes së pajtimtarit, të cilat mund të përfshijnë faturë të printuar, faturë elektronike të dërguar me e-mail apo nëpërmjet aplikacioneve të operatorit. Alternativat për mënyrën e dërgimit përfshihen në kontratën e pajtimit dhe pajtimtari ka të drejtë të ndryshojë këtë zgjedhje duke njoftuar operatorin.

3. Fatura e detajuar për shërbimet telefonike publike duhet të përfshijë, minimalisht, elementet e mëposhtme:

a) periudhën e faturimit;

b) pagesën fikse mujore për shërbimin;

c) llojin dhe shumën e të gjitha pagesave të tjera të mundshme për periudhën e faturimit;

d) numrat e thirrur, datën, kohën, si dhe kohëzgjatjen e bisedave të kryera;

e) pagesën përkatëse për çdo komunikim të kryer.

## **KREU V**

### **MASA PËR TË GARANTUAR AKSES TË BARABARTË NË SHËRBIMET E KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE PËR PERSONAT ME AFTËSI TË KUFIZUAR**

## **Neni 21**

### **Pajtimtarët me aftësi të kufizuara**

1. Për të vërtetuar llojin e aftësinë e kufizuar, sipërmarrësi ka të drejtë të kërkojë dokument vërtetues për vlerësimin e aftësisë së kufizuar sipas përcaktimeve të ligjit 93/2014, "Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuar", përfshirë edhe raportin përkatës mjekësor.

2. Informacioni i dhënë nga personat me aftësi të kufizuar në pikën 1 më sipër është objekt i mbrojtjes së të dhënave personale dhe trajtohet nga sipërmarrësi në përputhje me përcaktimet e ligjit nr.9887, datë 10.3.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar.

## **Neni 22**

### **Politika dhe procedura të veçanta për personat me aftësi të kufizuar**

1. Sipërmarrësit duhet të krijojnë, publikojnë dhe respektojnë politika dhe procedura të qarta dhe efektive për trajtimin e drejtë dhe të duhur të pajtimtarëve që janë të klasifikuar si persona me aftësi të kufizuar sipas legjislacionit përkatës të RSH.

2. Këto politika dhe procedura duhet të përfshijnë, minimalisht:

a) praktikat për të garantuar një trajtim të drejtë, të barabartë dhe jodiskriminues të pajtimtarëve, për të cilët sipërmarrësi ka verifikuar nëpërmjet dokumentit se janë persona me aftësi të kufizuar;

b) mënyrën e regjistrimit të informacionit në lidhje me nevojat e pajtimtarëve që janë persona me aftësi të kufizuara dhe mënyrat/kanalet e ndryshme të komunikimit nëpërmjet të cilave këta pajtimtarë do të mund të kontaktojnë ose të marrin informacion nga sipërmarrësi;

c) sigurimin e ndërfaqeve të përshtatura për pajtimtarët me aftësi të kufizuara për të aksesuar shërbimet e kujdesit të klientit të sipërmarrësit, me qëllim paraqitjen e ankesave dhe/ose kërkesave, nëpërmjet faqes zyrtare të internetit, telefonit, SMS, dhe e-mailit;

d) krijimin e procedurave lehtësuese për të nxitur aftësinë/mundësinë për të caktuar një palë të tretë për t'u marrë me ankesat dhe/ose pyetjet në emër të pajtimtarit me aftësi të kufizuar;

e) mënyrat e monitorimit të impaktit dhe efektivitetit të politikave dhe procedurave.

3. Sipërmarrësit duhet të depozitojnë në AKEP, çdo vit, informacionin që konsiderohet nga AKEP-i si i nevojshëm për të demonstruar pajtueshmërinë me detyrimet e këtij kreu, si edhe një raportim vjetor për zbatimin me përpikmëri të këtyre detyrimeve.

4. Sipërmarrësit duhet të sigurojnë që i gjithë stafi i tyre të jetë i vetëdijshëm për politikat dhe procedurat për personat me aftësi të kufizuar, dhe të jenë trajnuar në përputhje me nevojat e tyre.

5. Sipërmarrësit duhet t'i përcjellin AKEP-it të dhëna dhe statistika lidhur me zbatimin e këtij detyrimi në format e përcaktuara në pikën 3.

## **Neni 23**

### **Masat për pajtimtarët me aftësi të kufizuara**

Sipërmarrësit duhet të marrin masat e nevojshme për t'ju përgjigjur kërkesave të personave me aftësi të kufizuara, të përcaktuara në këtë Rregullore, dhe të ndërmarrin të gjitha hapat e nevojshme për të siguruar që masa të tilla të publikohen gjerësisht, duke marrë parasysh nevojën e shpërndarjes së informacionit në formate të përshtatshme, përmes kanaleve të përshtatshme për pajtimtarët me aftësi të kufizuara.

## **Neni 24**

### **Formati i Kontratave të pajtimit dhe Faturave**

1. Sipërmarrësit duhet të venë në dispozicion, pa pagesë dhe në një format të përshtatshëm *Braille*, *Large Print* ose në format audio, (në përputhje me legjislacionin kombëtar për aksesueshmërinë e produkteve dhe shërbimeve), për çdo pajtimtar që është i verbër ose me shikim të kufizuar, sipas kërkesës së tyre:

- a) kontratën që lidhet me pajtimtarin, për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, e cila përmban informacionin e kërkuar sipas përcaktimeve të kësaj rregulloreje;
- b) faturën përmbledhëse në lidhje me shërbimet e kontraktuara për planet tarifore me paspagim.

## **Neni 25**

### **Menaxhimi i faturave nga personat me aftësi të kufizuar**

1. Sipërmarrësit duhet të marrin masa të posaçme, për secilin prej pajtimtarëve me aftësi të kufizuar, që kanë nevojë për ndihmë në menaxhimin e faturave për çdo shërbim publik të komunikimeve elektronike, pa kosto shtesë, duke mundësuar që çdo pajtimtar me aftësi të kufizuara të njoftojë paraprakisht sipërmarrësin nëpërmjet një përfaqësuesi ligjor, të cilit:

- a) do t'i dërgohet fatura e pajtimtarit ;
- b) do t'i kërkohet çdo informacion për faturën.

## **Neni 26**

### **Përparësia në riparimin e defekteve**

Sipërmarrësit duhet t'i japin përparësi shërbimit të riparimit të defekteve sa më shpejt të jetë e mundur, për çdo pajtimtar të shërbimeve të rrjeteve fikse, i cili është person me aftësi të kufizuara dhe ka nevojë për një riparim urgjent. Tarifat e shërbimit të përparësisë për riparimin e defekteve nuk duhet të tejkalojnë tarifën standarde të sipërmarrësit për shërbimin e riparimit të defekteve.

## **Neni 27**

## **Aksesi në shërbimet e emergjencës nëpërmjet SMS**

Sipërmarrësit duhet të sigurojnë që çdo pajtimtar i shërbimeve të tyre celulare, i cili ka dëmtime të dëgjimit ose vështirësi në të folur, nëpërmjet SMS-së, pa pagesë, të ketë akses në shërbimet emergjencës në numrin unik 112 dhe numrat e tjerë të emergjencës sipas përcaktimeve të kësaj Rregulloreje.

### **Neni 28**

#### **Aksesi në shërbimet e konvertimit të tekstit (*Relay Text services*)**

1. Sipërmarrësit duhet të sigurojnë që çdo pajtimtar i tyre me aftësi të kufizuara, të kryejë ose të marrë thirrje, të cilat mund të jenë në format teksti dhe të përdorë shërbimin e konvertimit të tekstit (*Relay Service*).

2. Për të siguruar aksesin në Text Relay Service sipas pikës 1 më sipër, sipërmarrësi duhet të përmbushë kërkesat e mëposhtme:

a) tarifat për përcjelljen e mesazheve, për të cilat do të përdoret Relay Service, nuk duhet të tejkalojnë çmimin ekuivalent të përcjelljes së mesazhit të aplikuar për shërbimet standard;

b) për caktimin e tarifave të përmendura në pikën (a) më sipër, sipërmarrësi duhet të zbatojë një skemë të veçantë tarifore të dizajnuar për të kompensuar pajtimtarët për kohën shtesë të marrë nga komunikimi apo aplikimi i shërbimit Relay Service;

c) Sipërmarrësit duhet të marrin masa për të mbrojtur konfidencialitetin e komunikimeve ndërmjet pajtimtarëve të Relay Service;

## **KREU VI**

### **ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE**

### **Neni 29**

#### **E drejta e ankimit të pajtimtarit**

1. Pajtimtarët kanë të drejtë të ankohen apo të kërkojnë sqarime tek sipërmarrësi që ofron shërbime të komunikimeve elektronike publike për kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar. Mënyra dhe procedura për ankesat e pajtimtarëve përcaktohen në kushtet e kontratës së pajtimtarit. Në rast se pajtimtari nuk është i kënaqur me sqarimet e dhëna nga operatori nëpërmjet telefonit apo njoftimeve të tjera me mjetet elektronike, ai mund të ankohet me shkrim.

2. Ankesa me shkrim e pajtimtarit duhet t'i paraqitet operatorit:

a) brenda 15 ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar, nëse ankesa i referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar; ose

b) brenda 15 ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar.

**3.** Pas marrjes së ankesës së referuar në pikën 2 të këtij neni, sipërmarrësi duhet të verifikojë shumën e faturuar për shërbimet e ofruara apo, cilësinë e shërbimeve të ofruara dhe pas kryerjes së verifikimit, të konfirmojë shumën e faturuar ose ta korrigjojë atë, si dhe të shqyrtojë ankesën në lidhje me cilësinë e shërbimit. Sipërmarrësi i dorëzon pajtimtarit përgjigjen me shkrim, jo më vonë se 15 ditë pas marrjes së ankesës me shkrim nga pajtimtari.

**4.** Nëse pajtimtari, nuk është dakord me përgjigjen me shkrim të sipërmarrësit, pajtimtari mund të fillojë një procedurë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes në AKEP, sipas nenit 120/1 të ligjit 9918/2008, ose mund ta paraqesë rastin para gjykatës kompetente, sipas parashikimeve/dispozitave të Kodit Civil.

## **Neni 29**

### **Detyrime të ofruesve të shërbimeve për trajtimin e ankesave të pajtimtarit**

**1.** Sipërmarrësit e shërbimeve dhe rrjeteve të komunikimeve elektronike duhet të kenë procedura të përcaktuara qartë për trajtimin e ankesave të pajtimtarëve, përfshirë këtu edhe pajtimtarët me aftësi të kufizuar.

**2.** Sipërmarrësit duhet t'u mundësojnë pajtimtarëve paraqitjen e një Ankese apo të një kërkesë për sqarime të paktën në një prej mënyrave të mëposhtme:

**a)** me telefonatë drejt një numri telefoni, i cili duhet të jetë 'pa pagesë';

**b)** me postë drejtë një adrese të deklaruar në territorin e Republikës së Shqipërisë;

**c)** në mënyrë elektronike drejt një adrese *e-mail*-i ose nëpërmjet një formulari në faqe të dedikuar interneti për dërgimin e ankesave nga pajtimtarët.

**3.** Mjetet e pranimit të ankesave nga sipërmarrësit të shërbimit sipas pikës 2 më sipër:

**a)** duhet të jenë qartësisht të publikuara, të disponueshme dhe funksionale; dhe

**b)** nuk duhet të vështirësojnë apo të pamundësojnë procesin e ankimimit të pajtimtarit.

**4.** Pas marrjes së ankesës, sipërmarrësit e shërbimit duhet të informojë pa vonesa ankimuesin për:

**a)** marrjen e saj dhe procesin që do ndjekë për të hetuar ankesën;

**b)** afatin kohor prej 15 ditësh, që i duhet sipërmarrësit të shërbimit për të kryer hetimin dhe kthyer përgjigje.

5. Sipërmarrësit e komunikimeve elektronike duhet të raportojnë çdo vit pranë AKEP-it lidhur me veprimtarinë e tyre për trajtimin e ankesave të shqyrtuara dhe të proceduara, në favor apo në disfavor të pajtimtarëve, shoqëruar me statistikat përkatëse.

### **Neni 30**

#### **Komisioni i Zgjidhjes së Mosmarrëveshjeve midis Pajtimtarëve dhe Sipërmarrësve –KZAM**

1. AKEP-i për shqyrtimin e kërkesave në lidhje me zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit, si dhe dhënien e rekomandimit përkatës, ngre një Komision për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve (KZAM) si një strukturë të posaçme *Ad hoc* që vepron dhe sipas procedurës së përcaktuar në këtë rregullore dhe VKM nr.1089, datë 24.12.2020.
2. KZAM përbëhet nga Kryetari dhe 4 anëtarë, të cilët janë pjesë e strukturave të AKEP-it, me njohuri dhe përvojë në çështje të lidhura me mbrojtjen e të drejtave të pajtimtarëve në fushat juridike, ekonomike dhe teknike, etj.
3. Kryetari i Këshillit Drejtues të AKEP-it, përcakton me urdhër të brendshëm emrat e personave në përbërje të KZAM, sipas kushteve të parashikuara në pikën 2 të këtij neni. Nëpërmjet Urdhrit, KZAM autorizohet të funksionojë rregullisht në çdo rast që do të paraqitet për shqyrtim një kërkesë për zgjidhje mosmarrëveshje midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit.
4. KZAM, nëse konstaton se një çështje e caktuar është subjekt i shumë kërkesave për zgjidhje të mosmarrëveshjeve me një sipërmarrës të caktuar, shqyrton 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 9918/2008, nuk zbatohet në mënyrën e duhur nga sipërmarrësi, atëherë KZAM i propozon Kryetarit me anë të një relacioni marrjen e masave administrative sipas parashikimeve ligjore për këtë qëllim;
6. KZAM raporton në mënyre periodike përpara Këshillit Drejtues çdo 6 muaj veprimtarinë e saj të punës .

### **Neni 31**

#### **Kushtet paraprake**

1. AKEP-i vihet në lëvizje nga pajtimtari për të filluar procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjes me sipërmarrësin vetëm kur:
  - a) është ezauruar faza e zgjidhjes së saj (nëpërmjet zbatimit të procedurave për trajtimin e ankesave të përcaktuara në kontratën e pajtimit) dhe pajtimtari nuk është dakord me përgjigjen me shkrim të sipërmarrësit.

2. Pajtimtari, nëse dëshiron t'i drejtohet AKEP-it me kërkesë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me sipërmarrësin, duhet që ta paraqesë kërkesën në AKEP brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve pasi ka marrë nga sipërmarrësi përgjigjen me shkrim.

3. Kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes mund të dërgohet në AKEP me njërin nga mënyrat e mëposhtme:

- a) duke e dorëzuar dorazi në zyrën e Arkiv-Protokollit të AKEP-it;
- b) nëpërmjet postës në adresën: Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare, Rr. "Reshit Çollaku" nr. 42, Tiranë-Shqipëri;
- c) në formë elektronike nëpërmjet aplikimit sipas modulit unik "e-ankesa" të publikuar në faqen zyrtare të AKEP [www.akep.al](http://www.akep.al)

## **Neni 32**

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

1. Pavarësisht mënyrës së paraqitjes së kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, në përmbajtje të saj duhet të paraqitet informacion lidhur me:

- a) të dhënat që shërbejnë për identifikimin dhe kontaktimin e pajtimtarit, si numër telefoni, e-mail, adresë për komunikim shkresor etj.;
- b) emri i sipërmarrësit ndaj të cilit drejtohet ankesa apo kërkesa për zgjidhje mosmarrëveshje;
- c) objektin e kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes dhe/ose ankesës, si dhe shpjegime lidhur me mosmarrëveshjen me sipërmarrësin;
- d) parashtrimin e pretendimeve dhe kundërshtimeve ndaj përgjigjes së sipërmarrësit lidhur me ankimin dhe përcaktimin e kërkesës se pajtimtarit për zgjidhjen e pretenduar nga AKEP.

2. Për një zgjidhje sa më të shpejtë dhe efektive, kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes shoqërohet nga pajtimtari me këto dokumente:

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

## **Neni 33**

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

1. KZAM, fillon procedurën për zgjidhjen e mosmarrëveshjes nëse pajtimtari e paraqet kërkesën sipas dispozitave të kësaj rregulloreje.



2. Në rastet e paraqitjes së një kërkesë jo të plotë ose të pasaktë, AKEP-i nëpërmjet personit përgjegjës të kontaktit në KZM njofton menjëherë pajtimtarin për nevojën e plotësimit ose saktësimin e kërkesës, duke identifikuar qartë të metat ose mangësitë. Pajtimtari, me marrjen e njoftimit të AKEP-it për plotësimin ose saktësimin e kërkesës, brenda 5 (pesë) ditëve duhet të ridërgojë në AKEP, nëpërmjet modulit e-ankesa ose me shkrim, kërkesën e saktësuar ose të plotësuar sipas njoftimit.

## **Neni 34**

### **Njoftimi i sipërmarrësit**

1. KZAM, me pranimin e kërkesës së pajtimtarit për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me sipërmarrësin, nëpërmjet modulit e-ankesa ose me shkrim njofton menjëherë sipërmarrësin për fillimin e procedurës duke i dërguar së bashku me njoftimin edhe kopje të kërkesës dhe parashtimeve 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. KZAM mund t'i kërkojë sipërmarrësit të dhëna të nevojshme për zgjidhjen e mosmarrëveshjes duke respektuar parimin e konfidencialitetit të të dhënave.

2. Sipërmarrësi, me marrjen e njoftimit, brenda 3 (tre) ditëve pune duhet t'i paraqesë KZAM, nëpërmjet modulit e-ankesa ose me shkrim, shpjegimet dhe parashtimet e tij, si dhe çdo të dhënë tjetër të kërkuar. Mosparaqitja nga ana e sipërmarrësit e shpjegimeve, parashtimeve dhe të dhënave të kërkuara, nuk e pengon ecurinë e procesit për shqyrtimin e kërkesës dhe dhënien e rekomandimit nga AKEP.

## **Neni 35**

### **Seanca e pajtimit**

1. KZAM, nëse e gjykon të arsyeshme gjatë shqyrtimit të mosmarrëveshjes, përpara dhënies së rekomandimit, mund të thërrasë palët në një seancë pajtimi, duke iu komunikuar atyre në rrugë elektronike ose me shkrim, vendin, datën dhe orën e zhvillimit të seancës së pajtimit.

2. Nëse palët në seancën e pajtimit arrijnë zgjidhjen e mosmarrëveshjes me mirëkuptim, procedura ndërpritet dhe palët nënshkruajnë me ndërmjetësinë e KZAM aktin e dakortësisë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes.

3. Nëse palët nuk arrijnë dakortësinë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, atëherë KZAM vijon procedurën për dhënien e rekomandimit përkatës.

## **Neni 36**

### **Afatet për shqyrtimin e mosmarrëveshjes**

1. KZAM, shqyrton kërkesën e plotë të paraqitur për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, në mënyrë transparente, të shpejtë, objektive dhe jo diskriminuuese, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e kërkesës së plotë duke marrë në konsideratë brenda këtij afati, sipas rastit, edhe kryerjen e seancës së pajtimit nëse do të konsiderohet e nevojshme.

2. KZAM, 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.

3. Nëse të dyja palët, pranojnë me shkrim rekomandimin brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga data e marrjes së tij nga AKEP, ai bëhet i detyrueshëm për zbatim. Në rast të kundërt, secila nga palët mund të kërkojë zgjidhjen e mosmarrëveshjes në gjykatën kompetente, sipas legjislacionit në fuqi.

## **KREU VII**

### **DISPOZITA TË FUNDIT**

#### **Neni 37**

#### **Dispozitë Kalimtare**

1. Detyrimi për zbatimin e kësaj Rregulloreje fillon 6 muaj pas miratimit nga Këshilli Drejtues i AKEP.

2. Sipërmarrësit e rrjeteve dhe shërbimeve publike duhet të depozitojnë në AKEP termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratave standarde të pajtimtarëve me gjithë elementët e tyre brenda datës së hyrjes në fuqi të rregullores.

#### **Neni 40**

#### **Shfuqizime**

Me hyrjen në fuqi të kësaj Rregulloreje:

- Rregullore nr.29, datë 29.5.2013, “Për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet pajtimtarëve dhe sipërmarrësve të komunikimeve elektronike”, shfuqizohet;
- Rregullore nr.31, datë 26.12.2013, “Për termat e përgjithshme të kontratës së pajtimit për lidhjen dhe aksesin në rrjetin publik të komunikimeve elektronike”, shfuqizohet;

#### **Neni 41**

#### **Hyrja në fuqi**

Kjo Rregullore hyn në fuqi 6 muaj pas miratimit nga Këshilli Drejtues i AKEP dhe publikimit në faqen elektronike të AKEP [www.akep.al](http://www.akep.al).