



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

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

V E N D I M

Nr.20, datë 22.05.2019

Për

“MIRATIMIN PËR KËSHILLIM PUBLIK TË DOKUMENTIT: “RREGULLORE PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE DHE PËRDORUESVE TË SHËRBIMEVE TË KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE PUBLIKE””

Këshilli Drejtues (KD) i Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), me pjesëmarrjen e:

-	Z. Ilir	Zela	Kryetar
-	Z. Alban	Karapici	Anëtar
-	Znj. Ketrin	Topçiu	Anëtare
-	Znj. Edlira	Dvorani	Anëtare
-	Znj. Xhoana	Lilaj	Anëtare

dhe sekretare Znj. _____, në mbledhjen e datës 22.05.2019 sipas procedurës së përcaktuar në ligjin nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, dhe Rregullore e Brendshme për “Funksionimin e Këshillit Drejtues të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare” miratuar me Vendimin Nr.7, datë 16.02.2017 të Këshillit Drejtues të AKEP, shqyrtoi çështjen me objekt:

“Miratimin për këshillim publik të dokumentit: "Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”

BAZA LIGJORE:

1. Neni 98 e vijues i ligjit nr. 9918, datë 19. 05. 2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar (**ligji nr. 9918**);
2. Udhëzues për Procedurat e Keshillimit me Publikun miratuar me VKD nr.1183, datë 10.03.2010.

K Ë SH I L L I D R E J T U E S:

Nga shqyrtimi i materialit shkresor,

- *Dokumenti: "Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike-Këshillim Publik";*
- Relacioni shoqërues i projektaktit miratues (Relacioni)
- Projektakti miratues i dokumentit (projektvendimi);

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

V Ë R E N:

1. Ligji 9918 në kreun XI përmban përcaktime për mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve të komunikimeve elektronike si dhe detyrime për sipërmarrësit e rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshem për publikun në lidhje me transparencën dhe publikimin e informacionit, kontratat e pajtimtarëve, regjistrimin e pajtimtarëve, mbrojtjen e të dhënave personale, cilësisë e shërbimeve, faturimin etj. Në bazë të përcaktimeve të Ligjit 9918, AKEP ka miratuar kuadrin rregullator si me poshtë:
 - Rregullore Nr.31, datë 26.12.2013” Për termat e pergjithshme te kontrates se pajtimit per lidhjen dhe aksesin ne rrjetin publik te komunikimeve elektronike”;
 - Rregullore Nr.29, datë 29.05.2013 “Për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet pajtimtarëve dhe sipërmarrësve të komunikimeve elektronike”;
 - Rregullore Nr. 27 datë 21/09/2012, “Mbi publikimin e informacionit për tarifën si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, e ndryshuar.
2. Bazuar në problematikat e evidentuara në marrdhëniet midis konsumatorëve/përdoruesve, ndryshimet në kuadrin rregullator të BE-së si dhe me qëllim konsolidimin e rregulloreve dhe akteve të tjera rregullatore për mbrojtjen e përdoruesit, AKEP ka përgatitur dokumentin për këshillim publik *“Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”*.
3. Dokumenti i përgatitur synon një mbrojtje më të mirë të konsumatorit dhe përdoruesve të tjerë fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike nëpërmjet rregullave më të qarta për të drejtat e përdoruesve në marrdhëniet me operatorët që përfshijnë:
 - detyrime të qarta për përmbajtjen e kontratave të pajtimtarëve;
 - saktësi për kohëzgjatjen, rinovimin dhe përfundimin e kontratave;
 - rregulla për kontratat në distancë;
 - saktësimin e të dhënave të pajtimtarëve dhe krijimin e bazës së të dhënave për Numeratorin Telefonik;
 - rregulla për të garantuar cilësinë e shërbimit të aksesit në Internet;
 - 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 specifike për shërbimet me parapagim, përfshirë afatin e vlefshmërisë së rimbushjeve;

- rregulla për sistemin e faturimit dhe saktësinë e tij;
- rregulla më të qarta për trajtimin e ankesave nga operatorët dhe mbajtjen e rekordeve të tyre
- rregulla për krijimin e bazës së të dhënave për regjistrin Do Not Call Me, për thirrjet e pakërkuara nga kompanitë direct marketing.

Njëkohësisht dokumenti synon përmbledhjen e disa akteve të AKEP për mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve, të cituara në pikën 1 më sipër, në një dokument të vetëm, dhe ky konsolidim pritet të sjell lehtësi edhe për sipërmarrësit.

4. Dokumenti "*Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike - Këshillim publik*":
 - përmban propozimin e AKEP, për rregullimin e marrdhënive të operatorëve të rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike me përdoruesit fundorë, dhe konsolidimin e disa akteve të AKEP në lidhje me të drejtat e përdoruesve një të vetëm;
 - nga pikpamja e ligjshmërisë është në konformitet me përcaktimet e ligjit 9918 të parashikuara për të drejtat e përdoruesve dhe detyrimet e operatorëve në marrdhëniet me përdoruesit fundorë;
 - ka marrë në konsideratë rekomandimet dhe direktivat e BE-së, dokumentet e BEREC dhe praktika në disa vende të BE-së në lidhje me mbrojtjen e konsumatorit/përdoruesit të shërbimeve të komunikimeve elektronike;
 - ka marrë në konsideratë kushtet aktuale të tregut Shqiptar të komunikimeve elektronike dhe problemet e hasura në marrdhëniet operator-përdorues;

5. Bazuar në nenin 110 të ligjit nr. 9918, i ndryshuar dhe "Udhëzuesin për procedurat e këshillimit publik", ky dokument do të nxirret për këshillim publik, me qëllim marrjen e mendimit të palëve të interesuara.

P Ë R K Ë T O A R S Y E:

Duke marrë në konsideratë rëndësinë e miratimit të dokumentit të cituar më lart, bazuar në pikën 1 të nenit 114, dhe pikën 1 të nenit 115 të ligjit nr. 9918, i ndryshuar, Këshilli Drejtues i AKEP

V E N D O S I:

1. Të miratojë nxjerrjen për këshillim publik të dokumentit "*Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike - Këshillim publik*", sipas dokumentit bashkëlidhur;
2. Proçedura e këshillimit publik të kryhet për një periudhë 45 ditë nga data e publikimit të dokumentit sipas pikës 3 më poshtë.

3. Ky Vendim dhe Dokumenti *”Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike - Këshillim publik”*, të publikohen në faqen e internetit www.akep.al.

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

KRYETAR	ANËTAR	ANËTAR	ANËTAR	ANËTAR
Ilir Zela	Alban Karapici	Ketrin Topçiu	Edlira Dvorani	Xhoana Lilaj