

## **Pyetje të Shpeshta (FAQ) për Roaming-un në Ballkanin Perëndimor**

Më poshtë do të gjeni disa sqarime/përgjigje të AKEP për pyetjet që mund të keni si përdorues/pajtimtar i rrjeteve celulare në RSH për përdorimin e shërbimeve roaming në Ballkanin Perëndimor, sipas modelit RLAH, pra, pa tarifa shtesë (tarifa zero) roaming në BP.

### **1. Çfarë është shërbimi i roaming-ut ndërkombëtar?**

Roaming-u ndërkombëtar është një shërbim i ofruar nga operatori juaj i rrjetit celular në Shqipëri, që ju lejon të përdorni telefonin apo pajisje tjetër tuajën celulare të lidhur me kartën SIM të operatorit në fjalë, që ju mundëson të kryeni/merrni thirrje telefonike, SMS, dhe të përdorni të dhënat/internetin gjatë udhëtimit jashtë Shqipërisë, duke përdorur një rrjet tjetër celular në vendin ku jeni duke udhëtuar/qëndruar përkohësisht.

### **2. A është e vërtetë që duke filluar nga 1.7.2021 nuk do të paguaj asnjë tarifë shtesë/ekstra për roaming kur të udhëtoj dhe përdor shërbime celulare në roaming në vendet e rajonit të Ballkanit Perëndimor (BP)?**

Po. Komunikimet që do të kryeni me aparat/kartën SIM si pajtimtar i operatorit të RSH (telefonata, SMS, të dhëna/internet) kur jeni në roaming në një vend tjetër të BP do të tarifohen sikundër ju të jeni duke i përdorur këto shërbime në Shqipëri sipas paketës tarifore përkatëse, pra minutat, SMS dhe gigabajt të të dhënave që ju konsumoni në roaming në vendet e BP do të tarifohen ose zbriten nga sasitë/vëllimet përkatëse të planit tuaj tarifor përkatës në Shqipëri. Kështu, kostot apo tarifat shtesë të roaming-ut në BP, në krahasim me atë që tarifoheni në Shqipëri, do të jenë zero duke filluar nga 1.7.2021 (kujdes, këto përfitime janë objekt i disa rregullave të përdorimit të drejtë të shërbime roaming në BP. Shiko më poshtë për detaje).

### **3. Në cilat vende mund të udhëtoj me tarifa zero (RLAH) për roaming-un?**

Duke filluar nga data 1.7.2021, të gjithë pajtimtarët e rrjeteve celulare të RSH mund të gëzojnë automatikisht përfitimin e modelit RLAH apo me tarifa zero roaming **të të gjitha shërbimeve celulare** në roaming kur udhëtojnë në vendet e tjera të BP: **Kosovë, Bosnjë-Hercegovinë, Mali i Zi, Maqedonia e Veriut dhe Serbi, objekt i FUP.**

### **4. Nëse jam në roaming në një vend të BP, tarifa roaming do të jetë zero vetëm për thirrjet drejt Shqipërisë, apo edhe për thirrjet e tjera drejt vendeve të tjera të BP?**

Tarifat roaming në këtë rast do të jenë zero (aplikohen tarifatat sipas planit tarifor përkatës për thirrjet kombëtare) si kur kryeni një thirrje drejt në numri celular në Shqipëri dhe drejt një numri celular në një vend tjetër të BP.

**5. Për cilat shërbime celulare aplikohet modeli RLAH/tarifa zero roaming: thirrje, SMS apo të dhëna (internet)?**

Në përputhje me modelin RLAH, të gjithë pajtimtarët celularë nuk do të kenë tarifa roaming të aplikuara për thirrje, SMS apo data, dhe do të tarifohen për **të gjitha shërbimet celulare** të konsumuara në roaming në BP sipas tarifave/mekanizmit të tarifimit përkatës (PAYG/Paketa me para dhe paspagim etj.) të aplikuar në Shqipëri për shërbimet celulare, si: thirrje dalëse, thirrje hyrëse (0 lekë), SMS dalëse (SMS hyrëse 0 lekë), dhe Internet (sipas FUP).

**6. RLAH apo tarifa zero shtesë roaming do të zbatohet vetëm për rastet kur kryej thirrje (thirrje dalëse) apo dhe kur marr thirrje (thirrje hyrëse) në roaming në BP?**

Kur jeni në roaming në BP, thirrjet dalëse/hyrëse drejt/nga të gjithë operatorët celularë të BP do të tarifohen sikundër të ishit në Shqipëri: thirrjet dalëse si thirrjet kombëtare, ndërsa thirrjet hyrëse me 0 lekë si në Shqipëri. Përfundimisht bëjnë rastet e veçanta të abuzimit apo përdorimit anormal të shërbimeve roaming, në shkelje të politikave të përdorimit të drejtë të shërbimeve roaming në BP, sipas rregullave dhe udhëzimeve të miratuara nga AKEP.

**7. RLAH apo pa tarifa shtesë roaming zero nga 1.7.2021 aplikohen për përdorues të planeve tarifore me parapagim dhe paspagim?**

Po, Modeli RLAH do të jetë i aplikueshëm prej datës 1.7.2021 për të gjithë pajtimtarët celularë, me parapagesë dhe paspagesë, që përdorin oferta apo jo (pra dhe PAYG), pajtimtarët me paketa aktive ose jo, pra që kanë njësi të mbetura të shërbimeve ose jo.

**8. RLAH aplikohet në mënyrë automatike apo unë duhet të bëjë zgjedhje/aktivizim tek operatori celular përkatës ku jam pajtimtar?**

Bazuar në vendimet e AKEP të vitit 2019, Rregulloren e FUP dhe Udhëzimin për RLAH/FUP të AKEP të datës 9.6.2021, RLAH aplikohet automatikisht tek të gjithë pajtimtarët aktualë dhe të rinj celularë, përfshirë pajtimtarët aktualë që përdorin tarifa/pale tarifore apo oferta roaming të

operatorëve celularë. Ju mund të zgjidhni një paketë/ofertë alternative roaming në BP, të ndryshme nga RLAH, vetëm duke dhënë pëlqimin e shprehur tek operatori juaj celular.

**9. A përfshin modeli RLAH dhe thirrjet që mund të kryej nga Shqipëria drejt vendeve të tjera të BP?**

Jo. Pasi në këtë rast nuk jeni duke përdorur shërbime roaming, por thirrje ndërkombëtare nga Shqipëria, dhe tarifoheni sipas tarifave përkatëse të operatorit tuaj për këto thirrje.

**10. Nëse jam në roaming në BP ka ndonjë ndryshim nëse marr apo marrin në telefon nga një numër celular apo fiks në BP?**

Po. Modeli RLAH përfshin tarifim zero ekstra roaming vetëm për thirrjet celular-celular në roaming brenda BP, dhe jo thirrjet drejt/nga rrjetet fikse të BP, përfshirë Shqipërisë. Këto thirrje tarifohen si thirrje normale në roaming sipas tarifave të operatorit tuaj.

**11. A zbatohet modeli RLAH nëse përdor WiFi kur udhëtoj në rajonin e BP?**

Jo. Kur përdorni WiFi, nuk jeni duke përdorur shërbime roaming në rrjetin celular të vizituar.

**12. A ka ndonjë kufizim të volumit/sasisë për thirrjet, SMS dhe të dhënat celulare të përfshira në planin tarifor që kam në Shqipëri dhe që mund të konsumoj në roaming në BP pa tarifa shtesë roaming (RLAH)?**

Për sa i përket thirrjeve dhe SMS të përfshira në planin tarifor në Shqipëri, nuk ka asnjë kufizim se sa mund të konsumoni në roaming në BP. Pra, ju mund të konsumoni një pjesë apo dhe të gjitha këto njësi në roaming në BP, dhe ato zbriten nga sasia e përfshirë në pagesën fikse të planit tarifor në Shqipëri, me paspagim apo parapagim. Megjithatë, operatori ka të drejtë të monitorojë përdorimin e këtyre shërbimeve (përgjatë një periudhe 4 mujore) dhe të dërgojë njoftime përkatëse në rast se ka dyshime të arsyeshme për abuzim apo përdorim anormal të shërbimeve roaming në BP me RLAH, dhe të aplikojë tarifa shtesë roaming për këto shërbime. Gjithashtu, për të dhënat apo internetin në roaming në BP, operatori ka të drejtë të aplikojë një politikë përdorimi të drejtë për paketat e hapura të të dhënave, sipas përcaktimeve të Rregullores së AKEP për FUP dhe Udhëzimeve përkatëse të miratuar më 9.6.2021. Në rast se jeni duke përdorur paketa celulare me internet pa limit apo me tarifa mesatare për GB më të lira se rreth 1167 lekë/GB me TVSH, operatori ka të drejtë të përcaktojë në limit për internetin në roaming në BP pa tarifë shtesë roaming, sipas përcaktimeve të Rregullores së AKEP për FUP (shiko më

poshtë). Në këto raste operatori ka detyrim t'ju informojë paraprakisht si dhe kur arrini 80% dhe 100% të këtij limit.

**13. Çfarë ndodh nëse unë shpenzoj/konsumoj në roaming në BP të gjitha minutat/SMS/të dhënat celulare që kam të përfshira në paketën në Shqipëri si një pajtimtar me parapagim/paspagim?**

Në rast se shpenzoni të gjithë njësitë e shërbimeve celulare të përfshira në paketën në Shqipëri (me paspagim apo parapagim apo plane hibrid etj.), për çdo thirrje dalëse/SMS dalëse/të dhëna celulare do të tarifoheni sipas tarifave përkatëse të aplikueshme në Shqipëri për konsum jashtë pakete (out of bundle). Përgjithësisht bëjnë vetëm rastet e shkeljeve/abuzimeve të RLAH dhe tejkalimit të FUP për internetin, kur operatori ka të drejtë të aplikojë dhe tarifa shtesë roaming-u.

**14. A mund të marr thirrje hyrëse në roaming në BP nëse jam përdorues celular me parapagim dhe kam shpenzuar të gjitha kreditet e vlefshme në llogarinë time?**

Po, pasi aplikohet i njëjti mekanizëm sikundër në Shqipëri, që thirrjet hyrëse janë pa pagesë dhe nuk keni nevojë për kredite për sa kohë karta SIM është aktive, apo dhe e kufizuar vetëm për thirrje hyrëse.

**15. A ka ndonjë afat/limit kohor për përdorimin e telefonit tim celular ne roaming në BP për të përfituar RLAH?**

Nëse keni prani më të madhe (mbi 50%) në Shqipëri (i lidhur me rrjetin celular në Shqipëri) sesa në BP, ose përdorni celularin tuaj më shumë (mbi 50%) në Shqipëri sesa në BP, ju keni të drejtë të përdorni/përfitoni RLAH në BP. Sidoqoftë, nëse operatori juaj celular ka prova dhe përcakton që në 4 muajt e fundit keni kaluar pjesën më të madhe të kohës tuaj (mbi 50%) në BP dhe keni konsumuar më shumë (mbi 50%) trafik të shërbimeve celulare në BP, operatori ka të drejtë t'ju dërgojë një SMS dhe do t'ju kërkojë të përshtatni konsumin e trafikut me politikën e përdorimit të drejtë. Nëse kjo nuk ndodh në 2 javët e ardhshme, operatori ka të drejtë t'ju tarifojë tarifa shtesë roaming-u si më poshtë:

- 3.94 lekë/minutë për thirrje dalëse;
- 1.97 lekë/minutë thirrje hyrëse;
- 1.23 lekë/SMS dalëse;
- 0.95 lekë/MB për internetin.

Tarifat e mësipërme janë pa TVSH dhe janë të aplikueshme sipas rasteve përkatëse, për periudhën 1.7.2021 - 31.12.2021. Për periudhën pas 1.1.2022, tarifa ekstra për internetin do të ulet gradualisht dhe ju lutemi referojuni Rregullores së AKEP për FUP dhe Udhëzimeve përkatëse të miratuara më 9.6.2021.

**16. A është akoma një ide e mirë të blesh një kartë SIM të një operatori celular të vendit përkatës kur udhëton në BP?**

Nëse udhëtoni në mënyrë periodike dhe qëndroni për një periudhë të shkurtër kohe në një vend tjetër të Ballkanit Perëndimor, përgjigja është Jo.

Por, nëse planifikoni të qëndroni në një vend të Ballkanit Perëndimor për një periudhë më të gjatë kohore, duhet të kontrolloni politikën e përdorimit të drejtë të aplikuar nga operatori juaj celular për të vendosur se çfarë është më e mira në rastin tuaj të veçantë.

**17. Ku mund të ankojem/marrë informacion nëse udhëtoj në një vend të Ballkanit Perëndimor dhe operatori celular i Shqipërisë më tarifon tarifa roaming ekstra mbi planin tarifor që kam në Shqipëri, pra jo me RLAH?**

Ju duhet të kontaktoni menjëherë operatorin tuaj celular. Në rast se nuk jeni i kënaqur me përgjigjen, mund të kontaktoni AKEP.

**18. A përfshin RLAH me BP dhe tarifa më të lira roaming-u me BE?**

Jo, por diskutimet mbi uljen e tarifave të roaming midis Ballkanit Perëndimor dhe BE janë në rrugë e sipër.