



**REPUBLIKA E SHQIPËRISË**  
**AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE**

---

**Publikimi i qëndrimit të AKEP mbi komentet e sipërmarrësve**  
**Për**

**Rregulloren mbi publikimin e informacionit për tarifatat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike**

**1. Komentet e sipërmarrësit Albanian Mobile Communications sh.a.:**

**Komenti 1, Neni 1:**

Në lidhje me nenin 1 “qëllimi i rregullores” në paragrafin “...janë të detyruar të publikojnë për tarifatat, cilësinë dhe kushtet e përgjithshme për aksesin dhe përdorimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, paragrafi që përfshin cilësinë dhe kushtet e përgjithshme për aksesin dhe përdorimin e përgjithshëm nuk është në përputhje me qëllimin e kësaj rregulloreje, pasi objekti i saj është vetëm publikimi i tarifave të shërbimeve të komunikimeve elektronike. Prandaj, futja në këtë rregullore e detyrimit për sipërmarrësit në lidhje me cilësinë dhe kushtet e aksesit dhe shërbimeve është vënë në mospërputhje të plotë me objektin e kësaj rregulloreje.

Ne mendojmë që të hiqet pjesa e paragrafit në nenin 1 në lidhje me cilësinë dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve si detyrim për sipërmarrësit, si i papërputhshëm me qëllimin dhe objektin që ka kjo rregullore.

Në vijim të asaj që u shprehëm pak më sipër, përsëritim që ky detyrim në lidhje me cilësinë dhe kushtet e përgjithshme për aksesin dhe përdorimin e shërbimeve të përmendura në nenin 4 të projekt rregullore “kërkesa të përgjithshme për publikimin e tarifave”, të hiqet në formulimin e këtij neni, duke lënë kështu si detyrim për sipërmarrësit vetëm publikimin e informacionit për tarifatat e shërbimeve të komunikimeve elektronike për përdoruesit fundorë.

**Qëndrimi i AKEP:**

Rregullorja është hartuar në zbatim të pikës 2 të nenit 98 të Ligjit 9918, dhe si e tillë qëllimi i kësaj rregulloreje është lloji dhe përmbajtja e informacionit mbi publikimin e tarifave dhe kushtet e përgjithshme për aksesin dhe përdorimin e shërbimeve të

komunikimeve elektronike publike. AKEP merr në konsideratë sugjerimin e mësipërm, duke hequr termin “cilësia e shërbimeve”, si dhe duke bërë rregullimet përkatëse në rregullore.

#### **Komenti 2, Neni 6:**

Në nenin 6 “Lloji dhe përmbajtja e informacionit”, në lidhje me pikën 3 për informacionin mbi mbulimin gjeografik, ne kemi një paqartësi në lidhje me hartën e mbulimit gjeografik që duhet të ofrojnë operatorët celularë, se kujt i referohen këto harta? A përfshihet këtu edhe harta në lidhje me abonentët e roamingut? E shtrojmë këtë pyetje pasi ne nuk i disponojmë këto harta. Ka kohë që hartat e mbulimit të operatorëve nuk shkëmbehen midis operatorëve për shkak të ndryshimit të shpejtë të mbulimit dhe mjaft proceseve të tjera. Ne do të propozonim që të vihet linku si më poshtë i cili është nga GSMA dhe ka përgjegjësinë të mbledhë dhe të shfaqë të dhënat për operatorët si për rrjetin, ashtu edhe për operatorët roaming partnere apo hartat e mbulimit të tyre.

Në lidhje me paragrafin d) të nenit 6 “Politikat e kompensimit dhe të rimbursimit, duke përfshirë detaje të skemave përkatëse kur këto ofrohen” nuk jemi dakort në lidhje me këtë pikë, pasi futja e skemave të kompensimit/rimbursimit në rast të mosrespektimit të nivelit të treguesve të cilësisë së shërbimeve nuk ka lidhje me këtë rregullore, duke qënë se evidentimi i treguesve të nivelit të cilësisë për shërbimet është i përcaktuar si detyrim në një rregullore tjetër nga ana e AKEP dhe mosrespektimi i nivelit të tyre sanksionohet me gjobat përkatëse sipas asaj rregulloreje. Ndaj futja e tyre në këtë rregullore është e pakuptimtë dhe nuk ka lidhje me objektin kryesor të rregullores për tarifën e shërbimeve për përdoruesit fundor, dhe si e tillë të hiqet. I njëjti koment vlen dhe për pikën e) në lidhje me llojet e shërbimeve të mirëmbajtjes së ofruar, pasi nuk përputhen me përmbajtjen e rregullores, e cila ka si qëllim vetëm publikimin e tarifave për shërbimet e komunikimeve elektronike, ndaj nuk duhet të vihet si detyrim për sipërmarrësit informacioni në lidhje me shërbimet e mirëmbajtjes dhe të nivelit minimal të cilësisë së tyre në këtë rregullore. Kjo çështje parashikohet në rregulloren e treguesve të cilësisë.

Në lidhje me pikën f) “Kushtet e kontratës standart”, mendojmë që nuk sens se përse duhet të përfshihet në këtë rregullore, pasi ky është një detyrim më vete për sipërmarrësit, tashmë i parashikuar me vendim më vete nga ana e AKEP dhe i publikuar. Kemi të bëjmë vetëm me një përsëritje të këtij detyrimi që nuk përputhet me atë cka parashikon kjo projekt – rregullore dhe me qëllimin e saj. Ndaj dhe kjo pikë të hiqet dhe të mos përfshihet në draftin final të rregullores.

#### **Qëndrimi i AKEP:**

Sa i takon detyrimin për të pasur një hartë të mbulimit gjeografik, bëhet fjalë për hartë të mbulimit gjeografik në territorin e Republikës së Shqipërisë, për shërbimet 2G dhe 3G por kjo do hiqet nga kjo rregullore pasi do jetë pjesë e një rregulloreje tjetër e cila do miratohet nga AKEP.

Lidhur me komentet për pikat d), e) dhe f) të këtij neni, jemi shprehur edhe më lart se në rregullore kemi bërë rregullimet e duhura për sa i përket cilësisë së shërbimeve dhe

kushteve të kontratës, duke i hequr nga kjo rregullore, sepse këto çeshtje gjejnë trajtim në rregulloret përkatëse.

#### **Komenti 3, Neni 9:**

në nenin 9 “Detyrimi për informim e AKEP”, në lidhje me informacionin për t’u paraqitur në AKEP, nuk kuptojmë se përse ky informacion duhet të paraqitet dhe në rrugë elektronike, pasi në praktikën e ndjekur deri tani, informacioni është prezantuar gjithmonë në mënyrë shkresore. Do të kishim një dublikim të procedurës, i cili do të ishte i panevojshëm si detyrim për sipërmarrësit dhe në rrugë elektronike, ndaj sugjerojmë që të lihet në fuqi praktika e ndjekur deri tani e paraqitjes së informacionit në rrugë shkresore ose nëse kërkohet në rrugë elektronike, të ngelet vetëm në rrugë elektronike.

#### **Qëndrimi i AKEP:**

Rruga shkresore është forma historike e dërgimit të të dhënave në AKEP. Dërgimi në rrugë elektronike është një kërkesë e kohës duke parë edhe evoluimin e komunikimit elektronik. Kjo formë do të përcaktohet nga AKEP dhe do t’ju komunikohet sipërmarrësve.

#### **Komenti 4, Neni 13:**

Në nenin 13 “detyrimi për mbajtjen e evidencave dhe dërgimin e tyre në AKEP” në lidhje me këtë detyrim, ne shprehemi kundër tij, pasi AKEP i merr në hard copy të gjithë informacionet e nevojshme në lidhje me ndryshimin e tarifave të shërbimeve të ofruara nga operatorët përkatës. Nuk e kuptojmë llogjikën se nga lind ky detyrim, kur tashmë ai realizohet nga ne si sipërmarrës dhe nëse AKEP dëshiron të ketë evidenca të detajuara të ndryshimeve përkatëse të tarifave, nga monenti që ky informacion është marrë nga sipërmarrësit mund të ndërtojë një database që ta përdorë për qëllimet e tij.

#### **Qëndrimi i AKEP:**

Për çdo problem, anomali apo paqartësi të mundshme, duhet që evidenca të mbahet edhe nga sipërmarrësi për të paktën një vit, me qëllim që nëse një gjë e tillë do nevojitet dhe do kërkohet nga ana e AKEP apo nga ndonjë autoritet tjetër, të jetë e disponueshme gjatë kësaj periudhe.

#### **Komenti 5, Neni 15:**

Në nenin 15 “Detyrimi i sipërmarrësve ndaj përdoruesve”, që përcakton detyrimin e sipërmarrësve për të pranuar kërkesa apo ankesa të përdoruesve në lidhje me publikimin e tarifave, ky detyrim nuk ka kuptim, se në lidhje me çfarë do të ankohen përdoruesit, kur tarifat janë të publikuara. Formulimi nuk është i saktë kur thuhet “... të pranojë kërkesat dhe ankesat e përdoruesve mbi publikimin e tarifave”. Ndoshta, përdoruesit mund të ankohen në lidhje me tarifat e publikuara, pasi mund t’i gjykojnë si tepër të larta, por nuk mund të ankohen në lidhje me publikimin e tyre.

### **Qëndrimi i AKEP:**

Kërkesat dhe ankesat e përdoruesve mund të jenë të shumëllojshme, paqartësi në faturim, tarifa në faturime të ndryshme nga ato të publikuara, ndërprerje të shërbimit, probleme me roaming, etj etj, për të cilat sipërmarrësi duhet të ketë një panel të veçantë në faqen e tij elektronike dhe një procedurë të detajuar se si do të ndiqet ankesa hap pas hapi.

## **2. Komentet e sipërmarrësit Vodafone Albania sh.a.:**

### **Koment 1, Neni 1:**

Vodafone Albania shprehet se qëllimi i Rregullores është informimi dhe transparenca ndaj publikut, sic edhe përcakton Ligji 9918 në nenin 54/a. prandaj duhet specifikuar në qëllimin e Rregullores dhe neni 1 të ndryshohet si vijon,

#### **Propozimi i Vodafone Albania për nenin 1**

**Ne fund të nenit 1 të shtohet:**

**[...] për të garantuar transparençën dhe informimin e publikut.”**

### **Qëndrimi i AKEP:**

Në fakt ky është qëllimi final i rregullores dhe një nga detyrimet që kanë sipërmarrësit dhe AKEP ndaj konsumatorëve. Megjithatë një gjë e tillë është shprehur në nenin 5 “Parimet e përgjithshme të publikimit të tarifave”, AKEP merr në konsideratë sugjerimin e sipërmarrësit në komentin e tij duke bërë rregullimet e duhura në nenin 1 të rregullores.

### **Koment 2, Në Nenin 3**

**Ne nenin 3 nevojitet të bëhet një korrigjim gramatikor si vijon;**

**[...] për t’u zbatuar nga të gjithë sipërmarrësit e autorizuar që ofrojnë rrjete dhe shërbime [...] vazhdon neni.**

### **Qëndrimi i AKEP:**

zëvendësohet “të” me “që”.

### **Koment 3, Në Nenin 4**

Vodafone Albania sugjeron që për konsistencë të terminologjisë në Ligj dhe Rregulloren përkatëse dhe për të shmangur çdo konfuzion mbi indikatorët, referimi ndaj ‘çilesisë së shërbimit’ të zëvendësohet me ‘treguesit e çilesisë së shërbimit’.

Gjithashtu, në vijim të komenteve mbi Nenin 1 (Qëllimi i Rregullores) dhe funksionit përsosor të rregullores që është informimi i publikut, sugjerojmë në nenin 4 të parashikohet ndryshimi si vijon;

#### **Propozimi i Vodafone Albania për nenin 4**

**“Sipërmarrësit janë të detyruar të publikojnë informacionin për tarifën, treguesit e çilesisë së shërbimeve dhe kushtet e përgjithshme për aksesin dhe përdorimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike për të garantuar transparençën dhe informimin ndaj publikut”.**

### **Qëndrimi i AKEP:**

Fjalja që sugjerohet nga sipërmarrësi për tu shtuar në fund të këtij neni, nuk është e përshtatshme, pasi del si përsëritje. Ajo është cituar në nenin 1 dhe nenin 5.

#### **Koment 4, Neni 5.**

**Pika b) – Vodafone Albania veren se AKEP pergjate publikimit te tarifave i referohet dhe koncepteve si ‘kohes me fluksin me te madh’ dhe ‘kohes pa fluks’.** AKEP duhet te sqaroje perkufizimin e ketyre koncepteve ne menyre qe te jene te zbatueshme. Pavec kesaj, Vodafone Albania sugjeron qe ne lidhje me parametrat te cilet nuk gjejne aplikim, te percaktohet qe sipermarresi eshte i perjashtuar nga rregulli i pergjithshem i publikimit. Konkretisht Vodafone Albania nuk aplikon tarifim te ndryshem ne orar piku (nese ky eshte koncepti qe ka dashur te shprehe AKEP ne kete rast), ndaj dhe nuk duhet te mbarte detyrim te publikoje nje informacion te tille.

**Vodafone Albania, ne perputhje me hapesiren qe i lejon neni 54 i Ligjit 9918, kerkon qe te shfrytetoje ne menyren me te pershtatshme qe konsideron biznesi vetem njerin prej mjeteve te informimit publik, rast pas rasti, ne varesi te informacionit dhe dinamikës se shperndarjes se tij, por jo nepermjet te gjithe mjeteve te informacionit njekohesisht. Kjo per asyet si vijon:**

- 1. Publikimi i informacionit nepermjet te gjithe mjeteve te komunikimit sic listohen ne draft Rregullore nuk eshte nje detyrim i mbeshtetur ne Ligjin 9918 dhe eshte i tejkualuar dhe i tepert**
- 2. Publikimi i informacionit nepermjet te gjithe mjeteve te komunikimit nuk eshte nje praktike e hasur ne vendet anetare te Bashkimit European, dhe si e tille nuk gjen mbeshtetje per zbatim.**
- 3. Publikimi i informacionit nepermjet te gjithe mjeteve te komunikimit nuk i pergjigjet dinamikave te biznesit. Per shembull ne rast se nje operator i telefonise celulare hedh ne treg nje oferte konkurruese, Vodafone ne pergjigje te saj duhet nxjerre nje oferte promociionale brenda nje kohe sa me te shkurter, shpesh here edhe pas 24 oresh. Ne kete drejtim, cdo publikim informacioni ne fletepalosje eshte irrelevant, duke llogaritur kohen fizike qe duhet te per te dizenuar, porositur, printuar dhe shperndare materialet promociionale. Pavec kesaj operatori gjithmone e publikon informacionin ne menyren qe mendon se do te targetoje dhe arrije pjesen me te madhe te mundshme te pajtimtareve.**
- 4. Publikimi i informacionit nepermjet te gjithe mjeteve te komunikimit ka kosto te shtuar e te pajustificuar per biznesin dhe nuk mbulon me informacion gjithe bazen e pajtimtareve. Per shembull, printimi i fletepalosjeve apo fletushkave informative nuk arrin te percillet ne gjithe bazen e pajtimtareve, ka kosto te larte dhe nga ana tjeter eshte lehtesisht i zevendesueshem nga mjete alternative moderne e elektronike te komunikimit, qe sipas rastit mund te jene faqja e internetit e Vodafone Albania, mesazhe promociionale (pasi eshte marre konsenti paraprak), aplikacione te instaluara ne aparatet celulare apo reklama televizive.**

**Pika d) – Vodafone Albania mbeshtet propozimin e AKEP qe tarifate qe do t’i publikohen pajtimtareve duhet te jene perfundimtare dhe te perfshijne te gjithe detyrimet dhe TVSH. Kjo garanton qartesi, transparence dhe eshte ne perputhje me dispozitat e Ligjit 9902 Per mbrojtjen e konsumatorit dhe Ligjit 10128 Per tregtine elektronike.**

### **Qëndrimi i AKEP:**

Këtij detyrimi i nënshtrohen Sipërmarrësit që ofrojnë shërbime, tarifat e të cilëve janë të përshkallëzuara sipas brezave orarë.

AKEP i kupton problemet dhe kostot që ka publikimi me të gjitha mjetet e informimit publik, ndaj ai duhet të bëhet me njërin prej tyre.

Vlerësojmë sugjerimin që bën VFAL për formulimin e nenit 5, konkretisht pikën që përcakton mjetet e publikimit. Duke marrë parasysh edhe komentet që kanë bërë sipërmarrësit e tjerë lidhur me këtë çështje AKEP e shikon të arsyeshme që të bëjë një rregullim, i cili konsiston në faktin se sipërmarrësi mund të përdorë një ose disa mjete për publikimin e informacionit, meqënëse publikimi në të gjitha mjetet padyshim që ka një kosto të konsiderueshme në kohë dhe në para.

### **Koment 5, Neni 6:**

Vodafone Albania vlereson perpjekjet e AKEP me synim transparencën drejt pajtimitareve dhe detajimet e parashikuara në nenin 6 të draft Rregullores, po shprehemi skeptike për relevancën dhe vlerën e shtuar që ky informacion kaq i detajuar mund t'i sjellë pajtimitareve. Nga ana tjetër, mbledhja, perpunimi dhe publikimi i informacionit kërkon investim njëzëz nga sektoret e teknologjisë dhe marketingut, etj dhe asociohet nga kosto financiare të konsiderueshme për biznesin.

Vodafone shprehet se lista e informacionit të paraqitur për publikim ka ripereritje apo paqartësi në disa koncepte, ndaj dhe Vodafone Albania sugjeron që të riformulohet neni sipas propozimit më poshtë.

Neni 6/b/2 - Vodafone Albania shprehet se disa prej informacioneve të detyrueshme për publikim nuk duhet të qendrojnë mbi Vodafone Albania pasi për nga natyra e rrjetit dhe shërbimeve, teknologjisë, mungesa e detyrimit ligjor, apo zgjedhjes së biznesit, ato nuk ofrohen. Ndaj në secilin prej këtyre rasteve Vodafone sugjeron që të specifikohet që informacioni do të publikohet vetëm në rast se është i aplikueshëm, në varesi të shërbimit. Këtu referohemi për shembull, aksesit në shërbimet me numrat jo-geografike (të cilët në vetvete përfshijnë dhe numra nomadikë që ende nuk janë eksploruar në tregun shqiptar), thirrjet nepermjet zgjedhjes apo parazgjedhjes së bartesit, identifikimi i linjes së thirrjes CLI – (vetëm nëse përcillet nga rrjeti origjinal), ofrimi i telefonave publike me pagesë, shërbimin universal, etj. I tillë është dhe rasti për ofrimin e pajisjeve fundore të vecanta të telekomunikacioneve për konsumatorët me aftësi të kufizuara ose nevojat sociale të vecanta, pasi ky detyrim qëndron mbi operatorët e autorizuar për të ofruar shërbimin universal (neni 25 i Ligjit 9918).

Përsa i takon informacionin mbi mundësinë e përdorimit të ofruesve alternativë të thirrjeve telefonike si karta me parapagim (OSHKP) dhe zgjedhjes apo parazgjedhjes së bartesit Z(P)B Vodafone Albania shprehet se ky nuk duhet të jetë detyrim për Vodafone, por mbi operatorin që e ofron atë shërbim. Eshtë kundër cdo lloj parimi ligjor, rregullator dhe llogjikës së biznesit që Vodafone Albania të bëjë promovimin, aq më tepër në mënyrë të detyrueshme, produkteve që ofron konkurrenti!! Promovimi i shërbimit OSHKP dhe ZPB duhet të jepet si informacion vetëm nga operatori që e ofron atë, sic ndodh edhe me cdo shërbim tjetër. Në këtë rast shërbimet në fjalë duhet të promovohen nga Vodafone Albania vetëm nëse ofrohen nga ky i fundit dhe jo nga një pale e trete konkurruese.

Përsa i takon cilesimit në lidhje me 'shërbimin e operatorit', Vodafone Albania shprehet se ajo nuk nevojitet të ripereritet pasi është e listuar shprehimisht në pikën 6/a nën-pika 5.



Vodafone Albania sic argumentuam dhe ne komentet mbi nenin 5, dhe ne perputhje me nenin 54 te Ligjit 9918, kerkon qe te shfrytetoje ne menyren me te pershtatshme qe konsideron biznesi vetem njerin prej mjeteve te informimit publik, rast pas rasti, ne varesi te informacionit dhe dinamikës se shperndarjes se tij, por jo nepermjet te gjithë mjeteve te informacionit njekohesisht.

Per shembull eshte plotesisht e panevojshme adresa zyrtare apo numri i regjistrimit ne QKR ne rast te nje promocioni radiofonik apo nepermjet SMS te autorizuarapraprakisht.

Neni 6/b/3 - Mbetet i paqarte trajtimi i AKEP ndaj ofrimit te hartes se mbulimit me sinjal dhe sherbim. Vodafone Albania tanime garanton informacion te plote, te qarte dhe transparent per publikun dhe pajtimtaret ne te gjitha pikat e saj te shitjes. Sidoqofte ofrimi i nje harte virtuale, me informacion te perditesuar kerkon teknologji te zhvilluar, resurse financiare dhe kohe per dizenjimin dhe zhvillimin e programit. Vodafone Albania sugjeron qe kjo praktike te mbetet ne formen e rekomandimit per operatorete, persa kohe qe ne forma te tjera ata te garantojne informacion mbi hartën e mbulimit. Duam te shprehim vullnetin e Vodafone qe ne do te investohemi ne kete drejtim brenda nje periudhe te shkurter, pasi pertej nje kerkese ne nivel rregullator, harta virtuale eshte dhe nje nevoje e biznesit per ti ofruar me shume cilesi e transparence baze tone te pajtimtareve. Gjithashtu e shohim te panevojshme riperseritjen e informacionit ne lidhje me listen e shteteve ku ofrohet sherbim roaming, pasi ajo eshte permendur dhe ne piken 6/1 me lart.

Neni 6/c – Se pari Vodafone Albania shprehet dakord parimisht me propozimin e AKEP qe nevojitet transparence, qartesi e thjeshtesi ne perhapjen e informacionit persa i takon tarifave, si nje prej elementeve me thelbesore te ofrimit te sherbimit. Per me teper, kjo pike e Rregullores konvergjon dhe me parimet qe vendos Ligji 9902 Per mbrojtjen e konsumatorit nenet 3 dhe 9, ku percaktohet qarte se cmimi qe i jepet konsumatorit duhet te jete cmim final qe perfshin te gjithë taksat dhe TVSH.

Na ana tjetër, Vodafone Albania shprehet qe eshte e pamunder te krijohen simulatore interaktive per krahasimin e paketave te ndryshme tarifore brenda sherbimit qe ofron operatori yne. Kjo sepse, se pari: planet tarifore qe Vodafone ofron jane te shumta dhe eshte e veshtire te perpunosh informacion krahasimor me nje baze aq te madhe te dhenash. Kujtojme se Vodafone Albania eshte ne perpjekje te vazhdueshme per te plotesuar ne menyre specifike nevojat e secilit target grupi, ne varesi te moshes, prirjeve mbi teknologjine, buxhetin, vendodhjen, etj. Se dyti, eshte e veshtire te krahasosh plane tarifore qe jane ndertuar mbi variable te ndryshem, ku gjithsecili prej tyre ka kompleksitetin e tij. Sidoqofte Vodafone Albania garanton qe gjithmone ka vendosur ne dispozicion, dhe do te vazhdoje ta beje, informacion ne menyre te permbledhur, transparent dhe te thjeshte per secilin prej planeve tarifore qe ofron, qe secili konsumator ne varesi te nevojave te tij te shqyrtoje dhe te zgjedhe cka i pershtatet me teper.

Neni 6/e – Vodafone Albania kerkon nga AKEP qe te mund te na vendoset ne dispozicion brenda nje kohe sa me te shkurter dhe Aneksi qe shoqeron draft Rregulloren, pasi ketij te fundit i behet reference disa here ne dokument. Ky eshte dhe rasti persa i takon treguesve te cilesise se sherbimit qe duhen publikuar.

Nga ana tjetër, Vodafone Albania thekson se ekziston nje Rregullore e miratuar tanime nga AKEP persa i takon Treguesve te cilesise se sherbimit (VKD nr 1256 date 16.04.2010), ndaj dhe referencat perkatese duhet t'i behen parashikimeve te kesaj Rregulloreje. Cdo element tjetër apo afat ne lidhje me treguesit e cilesise, nuk eshte i parashikuar ne kuader rregullues dhe nuk duhet te perfshihet.

Ne lidhje me afatin per trajtimin e ankesave kjo eshte gjithashtu e parashikuar ne Aneksin 2- Udhezues per Zgjidhjen e Ankesave te kushteve te pergjithshme te ofrimit te sherbimit te telefonise se levizshme (apo Kontrata Tip e Pajtimtarit), e cila eshte e miratuar nga AKEP me VKD nr. 1331 date 15.07.2010. Ndaj ne keto kushte sugjerojme qe AKEP te mos vendose afate te reja, apo tregues te rinj cilesie te cilet do te binin ndesh me aktet rregullatore ne fuqi, pasi krijojne pasiguri mbi rregullat e operimit te tregut dhe sjellin kosto te shtuara te paparashikuara per biznesin.

#### **Qëndrimi i AKEP:**

Neni 6 mund të ketë përsëritje por jo paqartësi. Përsëritjet e disa termave dhe elementëve vijnë për arsye se në këtë nen renditen të gjitha llojet e shërbimeve dhe për lloje të ndryshme shërbimesh ka elemente të njëjta, ndaj edhe ndodh kjo përsëritje.

Informacioni pikës 6/a nuk ka nevojë të publikohet për çdo program apo ofertë. Mjafton të jetë në një vend në faqen e internetit.

Pika 6/b/2, përmban kërkesa që jo medoemos duhet të plotësohen nga të gjithë sipërmarrësit. Çdo sipërmarrës duhet të publikojë ato elemente që përmban shërbimi që ofron.

Pika 6/b/3, për ofrimin e një harte të mbulimit me sinjal. Ka disa sipërmarrës që konsiderohen “të vegjël” në krahasimi me VFAL dhe që e kanë publikuar një hartë të tillë në faqen e tyre elektronike. Paraqitja e saj i vjen shumë në ndihmë përdoruesit dhe nga ana tjetër nuk ka ndonjë kosto të lartë.

Pika 6/c. Krijimi i simulatorëve në dispozicion të përdoruesve për krahasimin e planeve tarifore dhe përzgjedhjen e paketës më të mirë, normalisht që është një gjë e vështirë, që kërkon kohë, shpenzime, fleksibilitet, një personel të aftë etj. Kjo do ishte një arritje e madhe edhe në kuadër të konkurrencës por edhe në aspektin e mbrojtjes konsumatore. Simulatorët e krahasimit të tarifave **rekomandohen** dhe nuk janë të detyrueshëm. Kjo përbën një element cilësor shtesë që është opsional.

Pika 6/e. Aneksi në fjalë është hequr nga rregullorja pasi ky aneks është pjesë e rregullores se cilësisë së shërbimit, ndaj nuk është parë e arsyeshme që të përsëritet. Si rrjedhojë hiqet edhe kjo pikë nga rregullorja.

#### **Koment 6, Neni 7:**

**Pika 1 - Vodafone Albania, ne linje dhe me komentet e mesiperme ne nenin 5 dhe ne perputhje me hapesiren qe i lejon neni 54 i Ligjit 9918, kerkon qe te shfrytëzoje ne menyren me te pershtatshme qe konsideron biznesi vetem njerin prej mjeteve te informimit publik, rast pas rasti, ne varesi te informacionit dhe dinamikës se shperndarjes se tij, por jo nepermjet te gjithe mjeteve te informacionit njekohesisht. Kjo pasi publikimi i informacionit nepermjet te gjithe mjeteve te komunikimit nuk eshte nje detyrim ligjor; nuk eshte nje praktike e hasur ne vendet anetare te Bashkimit Europian; nuk i pergjigjet dinamikave te biznesit; ka kosto te shtuar e te pajustificuar per biznesin dhe nuk mbulon me informacion gjithe bazen e abonenteve.**

**Ketu ngreme shqesimin sidomos per piken 3 te nenit 7 ku shprehemi se informacioni i shtypur ne fletepalosje persa i takon ofertave/promocioneve ne fuqi eshte i pamundur te realizohet, pasi keto te fundit per nga vete natyra, kerkojne nje pergjigje te shpejte sipas dinamikave te tregut dhe reagimit te konkurrenteve. Printimi i fletepalosjeve per oferta promocionale eshte nje praktike e panjohur dhe nuk do te permbushte per asnje cast nevojen e biznesit, duke llogaritur kohen fizike qe kerkon printimi, cka ben te pamundur shperndarjen e informacionit ne kohe per bazen e pajtimtareve apo publikun. Nga ana tjeter Vodafone Albania garanton qe publikimi I informacionit per**



ofertat/promocionet mundesohet nepermjet shume mjeteve te tjera, sic jane faqja e internetit, reklamat televizive dhe radiofonike, etj.

**Pika 4 – Vodafone Albania shprehet se eshte e pamundur te perfshihet cmimi i sherbimit baze ne produktet e paketuara per dy arsye thelbesore:**

Çmimet jane gjithmone ne ndryshim, per t'ju pergjigjur nevojave te konsumatorit dhe dinamikës së tregut. Si te tilla eshte e pamundur qe Vodafone Albania te beje porosi te para-specifikuara (qe kerkojne jave per tu pergatitur nga furnitoret tane brenda dhe jashte vendit). Shpeshhere paketat dhe ofertat ndryshojne brenda javes, ndaj perfshirja e cmimit ne nje produkt te pakeluar, eshte praktikisht e pamundur.

Per nga natyra e produktit te ofruar - Klienti eshte ai qe ben zgjedhjen e planit tarifor te cilet jane te shumte dhe te ndryshem, nderkohe qe produkti i pakeluar (karta SIM) eshte e njejte dhe njelloj e aplikueshme per te gjithe programet tarifore.

#### **Qëndrimi i AKEP:**

AKEP e vlerëson të drejtë shqetësimin e sipërmarrësit, por për këtë nen mund të shprehemi se kemi pasur parasysh vetëm njërin nga këto mjete të informimit publik, sepse kuptohet që ka kosto shoqëruese të cilat rëndojnë biznesin. Publikimi dhe reklamimi i shërbimeve në të gjitha mjetet e informimit publik është çështje marketingu për sipërmarrësit e biznesit.

Për sa i përket fletë palosjeve dhe disponibiliteteve të tjera të ngjashme, AKEP e shikon si një detyrim për sipërmarrësin për të ndihmuar përdoruesin në marrjen e një vendimi të drejtë për zgjedhjen e tij. Shpesh herë “xhepi” i konsumatorit rëndohet pa të drejtë si rezultat i mungesës së informacionit që ka ai për programet dhe ofertat e ndryshme.

Pranojmë komentin për pikën 4, dhe është hequr detyrimi i pikës ‘c’ për çmimet.

#### **Koment 7, Neni 9:**

**Vodafone Albania shprehet kunder propozimit ne kete nen per paraqitje informacioni ne AKEP te tarifave te sherbimeve, dhe ndryshimet e tyre, 7 dite para hyrjes ne fuqi.**Se pari, kjo eshte ne kundershti te plote me parashikimet e Ligjit 9918, perkatesisht nenin 54 ku qartesisht percaktohet se “operatoret kane detyrim vetem te paraqesin ne AKEP tarifat e sherbimit dhe ndryshimet e tyre”, por pa detyrim paraprak njoftimi ditor. AKEP nuk mund te vendose ne Rregullore detyrime ligjore me te kufizuara se ato qe parashikon ligji.

Se dyti, kjo eshte plotesisht jashte logjikes se biznesit, pasi dinamika e tregut nuk mund te parashikojte cilat do te jene tendencat e tregut qofte edhe 7 dite ne avance. s. Tregu shqiptar eshte shume konkurrues ndaj dhe operatoret duhet qe shpeshhere te pergatisin ‘kunder-plane tarifore’ brenda 24 oresh, per t’ju pershtatur dinamikës së momentit dhe nuk mund te presin derin 7 dite per hyrjen ne fuqi te planit tarifor pasi kjo do te ulte aftesine konkurruese te operatorit ne treg. Ne raste te tjera, mund te ndodhe qe nje plan tarifor i para-pergatitur, mund te mos jete me relevante mbas 7 ditesh dhe atehere njoftimi apo pergatitja e saj do te jete plotesisht e pavlefshme. Pervec kesaj, eshte ne interes te sekretit tregtar dhe te biznesit qe tarifat e sherbimeve te njoftohen ne AKEP vetem ne momentin e hedhjes se tyre ne treg.

Vodafone Albania kerkon qe AKEP te vazhdoje te zbatoje standartet qe ka vendosur Ligji 9918 te cial jane te njohura nga operatoret dhe qe kane rezultuar efikase per nevojat e fushes deri tani.

### **Qëndrimi i AKEP:**

AKEP, paralelisht me këtë rregullore ka përgatitur edhe një seksion në faqen e tij të internetit në formën e një giude për publikimin e tarifave të shërbimeve të komunikimeve elektronike, të cilën e ka demonstruar paraprakisht në këtë faqe. AKEP merr në konsideratë komentin e sipërmarrësit dhe cakton në nenin përkatës se njoftimi duhet të bëhet jo më vonë se 10 ditë pas hedhjes në treg të programeve të reja apo ndryshimit të kushteve të tyre.

### **Koment 8, Neni 10**

**Vodafone Albania shprehet dakord se persa i takon ofertave dhe kohezgjatjes se tyre nevojitet transparence maksimale ndaj publikut dhe pajtimtareve.**

**Megjithate Vodafone shprehet se data e hyrjes ne fuqi te ofertave mund te dhe duhet te percaktohet, por jo gjithmone eshte e mundur qe te percaktohet paraprakisht, kur lancohet nje oferte, nje date fikse e perfundimit te saj. Kjo ndodh per dy arsye thelbesore:**

**se pari – dinamika e tregut e kushtezon Vodafone qe ofertat t'i pershtase ne kohe ne varesi te kunder-pergjigjeve dhe ofertave te konkurrentit, ndaj dhe ofertat si koncept duhet te jene fleksibel ne kohezgjatje.**

**se dyti- shpeh here keto oferta pavaresisht se kane nje periudhe aplikimi, mbeten subjekt i disponibilitetit te mallit, mungesa e te cilit automatikisht nderpret oferten.**

**Vodafone Albania deshiron te theksoje ketu se behet fjale gjithmone per ofertat promocionale dhe jo planet tarifore, praktika e te cilave funksionon ne menyre korrekte.**

### **Qëndrimi i AKEP:**

Në nenin në fjalë kërkohet transparencë maksimale nga ana e sipërmarrësve pasi në këtë situatë kur konkurenca mes sipërmarrësve është e lartë, numri më i madh i përdoruesve është në kërkim të vazhdueshëm të ofertave të reja. Ndaj AKEP i qëndron shumë rigoroz këtij detyrimi që shtrohet në këtë nen.

### **Koment 9, Neni 12:**

**Vodafone Albania shprehet se neni 12 është i panevojshëm dhe i mbivendosur pasi përmbajtja e tij mbulohet plotësisht nga neni 5. Ndaj propozimi i VFAL është që ky nen të hiqet nga rregullorja.**

### **Qëndrimi i AKEP:**

Në pamje të parë duket si mbivendosje por në të vërtetë neni 5 paraqet një renditje të parimeve të përgjithshme dhe kuptimin e tyre, kurse në nenin 12 përcaktohet detyrimi që kanë sipërmarrësit për publikimin e saktë të informacionit dhe rëndësia që paraqet ky publikim. Nenet 8 – 14 përbëjnë pjesën e tretë të rregullores dhe përcaktojnë detyrimet që kanë sipërmarrësit për publikimin e informacionit mbi tarifafat.

### **Koment 10, Neni 15**

**Vodafone Albania shprehet dakord me parashikimet e AKEP ne kete nen persa i takon trajtimit te ankesave. Megjithate ne rastin e pajtimtareve te Vodafone, keto ankesa/kerkesa duhet te trajtohen sipas percaktimeve ekzistuese ne Termat dhe Kushtet e pergjithshme te kontrates se shërbimit.**

### **Qëndrimi i AKEP:**

Zgjidhja e ankesave të përdoruesve nga ana e sipërmarrësit është një nga detyrimet themelore, dhe duke qënë i tillë nuk mund të eliminohej si element nga kjo rregullore.

Natyrisht që AKEP do të bëjë kujdes që të mos dublojë procedurat në rastin e një zgjidhje mosmarrëveshjeje mes sipërmarrësit dhe përdoruesit, duke përdorur parashikimet e dy rregulloreve për këtë pikë.

**Koment 11, Neni 17:**

Vodafone Albania kërkon nga AKEP që të lihet në dispozicion një periudhë tranzitore prej katër muajsh për hyrjen në fuqi të Rregullores për publikimin e tarifave, sikurse ndodh me aktet e tjera rregullatore të miratuara me proces konsultimi publik. Te gjithë këto akte kanë impakt të rëndësishëm në anën organizative dhe financiare për kompaninë ndaj dhe nevojitet kohe paraprake për studimin e tyre, hartimin e planit të punës, alokimin e buxhetit dhe trajnimin e stafit. Për gjithë sa me lart Vodafone Albania kërkon që kjo Rregullore të hyjë në fuqi duke filluar nga data 1 Tetor 2012.

**Qëndrimi i AKEP:**

AKEP e merr parasysh kërkesën e sipërmarrësit (kjo është një kërkesë e gjithë sipërmarrësve në këto komente), duke e gjykuar të drejtë faktin se duhet një hapësirë kohore për hyrjen e fuqi të rregullores. AKEP do vendosë që rregullorja të hyjë në fuqi në fillim të muajit Nëntor 2012.

**3. Komentet e sipërmarrësit Eagle Mobile sh.a.:**

**Koment 1:**

Që në fillim në nenin 1 “Qëllimi i rregullores” ku janë përcaktuar detyrimi i sipërmarrësve për publikimin e tarifave, cilësisë dhe kushteve të përgjithshme për aksesin dhe përdorimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, shprehim se AKEP ka miratuar rregulloret respektive për kushtet e përgjithshme të aksesit dhe cilësinë e treguesve të shërbimit si dhe detyrimet që derivojnë prej tyre për sipërmarrësit. Për këtë arsye, mendojmë se nuk duhet të përfshihen në këtë rregullore, qëllimi i të cilës duhet të jetë transparenca dhe publikimi i informacionit mbi tarifën.

Gjithashtu, edhe nenet e projekt-rregullores në të cilat është reflektuar neni 102 i Ligjit 9918 “për cilësinë e shërbimit publik të komunikimeve” duhet të hiqen apo të ndryshohen. Kjo dhe për arsyen tjetër se në nenet 54 dhe 98 të Ligjit 9918, në të cilët bazohet kjo rregullore, në asnjë rast nuk është shprehur si detyrim për sipërmarrësit cilësia e shërbimeve, të cilët janë tashme normuar me një rregullore të veçantë të AKEP.

**Qëndrimi i AKEP:**

Ky sugjerim është marrë në konsideratë nga ana e AKEP, pasi ka qënë pjesë e komenteve edhe nga sipërmarrës të tjerë, dhe kemi vendosur që ta heqim nga rregullorja. Cilësia e shërbimit, kushtet e kontratës së përdoruesit dhe të tjerë elementë që lidhen me këto çështje gjejnë pasqyrim në rregulloret e tjera që ka nxjerrë AKEP ose që janë në proces.

**Koment 2:**

Një tjetër sugjerim lidhet me nenin 6 “Lloji dhe transparenca e informacionit”, qëllimi i të cilit është transparenca dhe aksesueshmëria e informacionit mbi tarifën për pajtimtarin.

Eagle Mobile në kuadër të tregtisë së ndershme, sugjeron se në rregullore të sanksionohet që tarifën, planet tarifore dhe ofertat promovionale të hidhen në

treg pas miratimit nga AKEP, i cili nga ana e tij duhet të bëjë vlerësimin paraprak të efekteve ekonomike në tregun përkatës.

Vetëm njoftimi i tarifave, siç parashikon neni 54 i Ligjit për komunikimet elektronike, nuk mjafton.

Është e domosdoshme një analizë para lancimit të tyre nga ana e autoritetit rregullator për të ndihmuar dhe rritur konkurrencën mes operatorëve dhe cilësinë e shërbimeve të ofruara për përdoruesit fundorë.

Ky dokument rregullator nuk duhet të konsiderohet thjesht dhe vetëm si një detyrim për t'u zbatuar nga operatorët, por duhet t'u shërbejë interesave të të gjitha palëve të përfshira, pra konsumatorit dhe sipërmarrësve.

Analiza paraprake e tarifave / planeve tarifore dhe e impaktit që do të kenë në tregun e telefonisë nga autoriteti rregullator është e domosdoshme për të eliminuar abuzimet dhe praktikant antikonkurrese të operatorëve. Për më tepër në ligjin 9918 të komunikimeve elektronike në nenin 7 “Objektivat rregullatore” dhe neni 8 “Kompetencat e AKEP” është shprehur mjaft qartë që AKEP nxit konkurrencën efçente dhe ndërmerr masa për të mos lejuar praktika antikonkurrese nga sipërmarrësit e rrjeteve të komunikimeve elektronike. Po kështu edhe në Ligjin 9121 “Për mbrojtjen e Konkurrencës”, neni 9 parashikon:

*“Mund të përbëjnë abuzim veçanërisht: vendosja e çmimeve ose kushteve të tjera, që kanë si objekt ose si pasojë pengimin e hyrjes ose nxjerrjen jashtë tregut përkatës të konkurrentëve të veçantë a të një produkti të tyre”.*

Ekspierenca ndërkombëtare ka treguar se operatorët e mëdhenj për të forcuar akoma më tepër dominancën e tyre dhe për të mos lejuar hyrësit e rinj në treg kanë përdorur strategji të tilla si.....

..... Për sa më lart konsiderojmë që roli i AKEP në përcaktimin e tarifave me pakicë duhet të jetë më aktiv, dhe për këtë arsye sugjerojmë që në nenin 6 të projekt rregullores të shtohen paragrafët e mëposhtme:

**Neni 6, paragrafi 2:**

*“Sipërmarrësit kanë detyrimin të njoftojnë në AKEP çdo tarifë, plan tarifor dhe ofertë promociionale 15 ditë përpara hedhjes në treg.*

*AKEP pasi analizon efektet ekonomike të tyre dhe kur ka bindjen se nuk janë rastet e parashikuara nga neni 4 dhe 9 i Ligjit nr.9121 “Për Mbrojtjen e Konkurrencës” dhe nëse nuk bien ndesh me parimet e Ligjit për Komunikimet Elektronike, i miraton ato”.*

**Qëndrimi i AKEP:**

Qëllimi i kësaj rregulloreje është thënë qartësisht në nenin 1 të saj, pra qëllimi i saj është, përcaktimi i llojit dhe përmbajtjes së informacionit mbi publikimin e tarifave me qëllim rritjen e transparencës ndaj përdoruesve.

AKEP e ka vlerësuar dhe e ka marrë në konsideratë gjithmonë shqetësimin e shprehur në komentin e mësipërm, për faktin se është një detyrim ligjor për të vendosur praktika të ndershme në garën mes sipërmarrësve.

Megjithatë në situatën e sotme kur tregu i telefonisë së lëvizshme në Shqipëri konsiderohet plotësisht konkurent, gara mes sipërmarrësve është përqëndruar tërësisht në “thithjen” e përdoruesve nga kundërshtarët. Një nga mjetet më të rëndësishme për këtë qëllim është hedhja në treg e sa më shumë ofertave promociionale. Të gjithë sipërmarrësit kanë hedhur dhe vazhdojnë të hedhin në treg shumë oferta promociionale të cilat përmbajnë një numër të konsiderueshëm deri pa limit minuta, SMS, MMS dhe internet.

E theksojmë edhe një herë tjetër se nuk është objekt i kësaj rregulloreje shqyrtimi i programeve dhe ofertave me qëllim lejimin ose anulimin e tyre. Shqyrtimi i tyre nga

ana e AKEP bëhet me qëllim që të orientojë përdoruesin drejt zgjedhjes më optimale për “portofolin” e tij. Për sa kohë që një produkt që hidhet në treg është cilësor dhe ekonomik për përdoruesin atëhere asnjë autoritet nuk mund ta ndalojë atë. Pra në këndvështrimin e garës së ofertave promovionale të gjithë sipërmarrësit e telefonisë së lëvizshme janë në të njëjtën situatë, pra asnjëri prej tyre nuk mund të konsiderohet superior apo inferior ndaj të tjerëve, për sa kohë që ata e kanë mundësinë teknike dhe ekonomike për një gjë të tillë.

#### **4. Komentet e sipërmarrësit Plus Communication sh.a.:**

##### **Koment 1, në nenin 5:**

**Pika b), sugjerojmë të saktësohet kuptimi i fjalisë së dytë dhe të tretë të kësaj pike, pasi në fjalinë e dytë thuhet se publikimet e tarifave duhet të përmbajnë të gjitha të dhënat duke i listuar ato, ndërsa në fjalinë e tretë thuhet se publikimi duhet të bëhet me mjetet e informimit publik, TV, radio, etj. Ndërkohë publikimi i të gjithë informacionit si tarifat, pagesat shtesë, pagesat minimale, si dhe kohët e pikut, së bashku me opsionet shtesë është e pamundur të përfshihen në kuadrin e të gjithë mjeteve të informimit publik me përjashtim të internetit (faqes zyrtare të operatorit). Hapësira e lënë në dispozicion për këtë informacion në mjetet e informimit publik si TV, radio dhe shtypin e përditshëm është shumë e limituar dhe e kushtueshme për të vendosur gjithë këtë informacion.**

**Pika d): Publikimi i tarifave, duke përfshirë TVSH-në, ndërkohë që aktualisht ka materiale që e përfshijnë dhe të tjera jo, kërkon një kohë të caktuar për të reflektuar ndryshimet e nevojshme në spotet publicitare, fletëpalosje, postera etj. Kjo është pjesë e kërkesës që PLUS bën që në fillim, për të lënë një afat të mëvonshëm aplikimi të këtyre detyrimeve të rregullores për të mundësuar përditësimin e të dhënave të tarifave/paketave/shërbimeve që ka publikuar deri më tani.**

##### **Qëndrimi i AKEP:**

Në pikën b/1 lidhur me publikimin kërkohet thjesht publikimi i planeve të reja tarifore dhe jo ndarja apo listimi i elementëve që janë përmendur në fillim të kësaj pike. Ndarja, detajimi apo listimi i elementëve të veçantë duhet të bëhet në faqen e internetit, fletë – palosjet në pikat e shitjes etj. AKEP e vlerëson se është shumë e kushtueshme në kohë dhe mjete monetare që të jepet një informacion i tillë në mjetet e informimit publik.

Përcaktimet që janë dhënë në pikën d) të rregullores por edhe në pika të tjera lidhur me publikimin e tarifave me TVSH është një detyrim jo vetëm për tregun e komunikimeve elektronike por për të gjitha njësitë ekonomike. TVSH si një element i çmimit për një mall apo shërbim konsiderohet kosto për përdoruesin fundor sepse ai e përballon vetë, ndryshe nga njësitë ekonomike të cilat TVSH-në në blerje e transferojnë tek hallkat e tjera. Pra meqë TVSH-ja në këtë rast konsiderohet kosto për përdoruesin, duhet publikuar si element i tarifës/çmimit. AKEP e merr parasysh kërkesën e PLUS për kohën që i nevojitet sipërmarrësit për të bërë ndryshimet e duhura.

## **Koment 2, në nenin 6:**

**Në pikën b/1 parashikohet se: “Sipërmarrësit që ofrojnë shërbim publik telefonik të lëvizshëm dhe fiks duhet të informojnë gjithashtu....” dhe në vijim të kësaj pike listohen një sërë pikash që duhet të publikohen / informohen, por ndërmjet të cilave ka ndonjë paqartësi ose hapësira për interpretim dhe keqkuptim.....**

### **Qëndrimi i AKEP:**

Në pikën b) të nenit 6, meqënëse janë renditur një sërë kërkesash për sipërmarrësit e telefonisë fikse dhe asaj të lëvizshme atëhere për një sipërmarrës nuk janë të detyrueshme të gjitha kërkesat, p.sh. numratori telefonik, mundësia e përdorimit të kartave me parapagim etj. janë të detyrueshme për sipërmarrësit e telefonisë fikse.

Tek pika b/2, AKEP ka parasysh detyrimin për sipërmarrësit që kanë si shërbim kryesor ofrimin e shërbimit internet.

Pika b/3, AKEP e vlerëson të drejtë sugjerimin e sipërmarrësit, ndaj kjo pikë është hequr nga kjo rregullore sepse këto detyrime janë caktuar në rregulloret përkatëse që do të nxjerrë AKEP:

Në pikën c) AKEP e gjykon se nuk ka asgjë konfidenciale, për sa kohë që flasim për plane tarifore dhe elemente që përfshihen në këto plane të cilat janë dhe duhet të jenë në dispozicion të publikut.

Kërkesat që janë përcaktuar në pikën c/2, pjesa më e madhe e tyre janë të detyrueshme, pasi ato janë bërë objekti kryesor i ankesave të përdoruesve. Përdoruesi i shërbimeve të komunikimeve elektronike duhet të ketë një informacion paraprak për këto tarifa, pasi përveçse janë të larta, ato lënë shteg për abuzime në faturimin e shërbimit përkatës.

Pika c/3 është kërkesë për ofruesit e shërbimit internet.

Pikat c/5, c/7, c/9 dhe c/12 kanë parasysh shërbimet për të cilat aplikohen këto tarifa.

Në përgjithësi për të gjitha këto kërkesa të renditura në pikën c), theksohet vazhdimisht togfjalëshi **“nëse aplikohet”**.

Pika e). për këtë pikë duke marrë në konsideratë edhe komentet e sipërmarrësve të tjerë, do ta rishikojmë për ta rregulluar, pasi aty trajtohen disa ceshtje që lidhen me cilësinë e shërbimit, dhe të cilat janë parashikuar në rregulloren e cilësisë së shërbimit.

Pika g) e rregullores parashikon një panel për përdoruesin dhe hapat e një procesi ankimimi. Ne e gjykojmë se këtu nuk asnjë element që nuk mund të bëhet publik, përkundrazi kjo gjë i vjen në ndihmë jo vetëm përdoruesit por edhe vetë sipërmarrësit, pas jep paraprakisht një mënyrë zgjidhje të ankesave dhe mosmarrëveshjeve. Pikat që renditen poshtë pikës g) thjesht rekomandohen, por ajo që është detyrim për sipërmarrësin është dhënia e aksesit përdoruesit për paraqitjen e ankesave të tij.

Pika g/3 rregullohet në formën: **“Afati për përgjigje të ankesave”**, pasi ka qënë një referencë e një aneksi i cili është hequr sepse është pjesë rregullores për cilësinë e shërbimit.

## **Komenti 3, në nenin 7:**

**Për pikat 4/c dhe d, mendojmë se informacioni që kërkohet të publikohet nuk mund të jetë pjesë e paketimit, pasi kartat me parapagim SIM mund të përfitojnë plane tarifore, oferta, promocione të cilat janë të ndryshme në varësi të ofertës në treg. Klienti mund të pajiset me fletëpalosje përkatëse në varësi të zgjedhjes së tij të ofertës, e cila nuk është pjesë e paketimit, ndërkohë që paketimi i kartës mban edhe referencën për faqen e internetit.**



#### **Qëndrimi i AKEP:**

Neni 7 në përgjithësi detyron sipërmarrësin që t'i vijë në ndihmë përdoruesit për të zgjedhur paketën optimale. Ajo që kërkohet në pikën 4 nuk asgjë më tepër sesa ajo që në fakt ofrohet nga sipërmarrësit.

#### **Komenti 4, në nenin 9:**

Duhet të sqarohet se çfarë nënkuptohet me informacionin e publikimit të tarifave pasi nocioni në këtë pikë është shumë i gjerë. Aktualisht edhe në bazë të Ligjit nr.9918, sipërmarrësit njoftojnë planet tarifore. A është I mjaftueshëm ai informacion që është dërguar deri më tani në AKEP? Nga ana tjetër, ka raste që ndryshimet e tarifave roaming nuk lajmërohen nga operatori I huaj dhe në këtë rast operatori s'mund të jetë përghjegjës për moslajmërimin në kohë. Po ashtu, në fjalinë e fundit kërkohet që informacioni të dërgohet në formë elektronike. Kjo nënkupton CD apo dërgim me email.

#### **Qëndrimi i AKEP:**

Kërkesa e nenit 9 të rregullores ka të bëjë me informimin e AKEP për hedhjen në treg të programeve të reja, ndryshimin e atyre ekzistuese dhe përfundimin e një programi. Për këtë qëllim sipërmarrësi në rrugë shkresore ose elektronike është i detyruar të njoftojë AKEP-in, ashtu siç bëhet në fakt nga ana e sipërmarrësve.

#### **Komenti 5, në nenin 11:**

Kërkohen të bëhen publike edhe "... detaje për ulje çmimi, skema tarifore special apo kushte të tjera të favorshme që ofrohen". PLUS mendon se ky parashikim prek konfidencialitetin e informacionit. Skemat tarifore dhe kushte e tjera të favorshme, të cilat lidhen me ofertën e drejtpërdrejtë ndaj klientit fundor në rastin e marrëdhënieve të biznesit nuk mund të bëhen publike pasi ruhen nga sekretin e informacionit të biznesit. Në këtë rast, kjo do të sillte një impakt negativ për tregun e telekomunikacionit dhe gjithashtu edhe në konkurrencën mes kompanive. Publikimi i çdo opsioni të tillë do të prishte tregun dhe pengonte konkurrencën.

#### **Qëndrimi i AKEP:**

Kërkesa kryesore në nenin 11 të rregullores është detyrimi për publikimin elektronik. Për sa i takon konfidencialitetin, e theksojmë edhe një herë tjetër se për sa kohë që bëhet fjalë për ofrim shërbimi ndaj klientit nuk kemi të bëjmë aspak me konfidencialitet. Detajet e uljes së çmimit, skemat tarifore të veçanta apo kushte të tjera janë elemente që lidhen me transparencën.

#### **Komenti 6, në nenin 15:**

Është e qartë se detyrimi për ndryshimin e informacionit nëse shihet si i paqartë nga përdoruesit (dhe ka ankesa) është i nevojshëm, por mendojmë se duhet të ketë një saktësim përsa i përket nivelit të ankësave që mund të vijnë nga ana e përdoruesve, pasi nuk mund të bëhet ndryshimi i informacionit të publikuar nëse vetëm për një apo numër i vogël përdoruesish ka ankesa. Ndoshta kjo duhet të vendoset në mënyrë statistikore, pra nëse një X përqindje ankesash paraqiten, atëherë qartësisht publikimi ka problem dhe nevojitet të bëhen ndryshime për të eliminuar keqkuptimet.

**Qëndrimi i AKEP:**

Përderisa sipërmarrësi ka një kontratë me përdoruesin e tij, atëhere ai duhet ti përgjigjet individualisht dhe rast pas rasti ankesave të përdoruesit kur e çmon se këto ankesa janë thelbësore dhe prekin një numër të konsiderueshëm përdoruesish. Natyrisht që sipërmarrësi nuk mund të ndryshojë gjithë bazën e të dhënave të tij thjesht për një ankesë, apo qofshin edhe disa ankesa por që nuk prekin një aspekt të rëndësishëm të përdoruesit, por nëse problemi është thelbësor apo që prek një numër të konsiderueshëm përdoruesish atëhere ankesa duhet të merret në konsideratë. Në nenin 5 është përcaktuar si detyrim për sipërmarrësit vënia e një paneli në dispozicion të përdoruesit për ankesat, dhe aty do të parashikohet dhe do të zhvillohet gjithë procedura lidhur me këtë problem.